



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

BOAMP.fr

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

Avis de marché

Attention : les informations contenues dans l'extrait PDF peuvent dans certains cas ne pas présenter le texte intégral de l'annonce. Les extraits PDF des annonces du BOAMP ne constituent pas le format officiel, pour consulter le texte intégral au format officiel du présent avis, cliquez sur <https://www.boamp.fr/pages/avis/?q=idweb:24-23524>

Département(s) de publication : **67**

Annonce n° **24-23524**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : SPL Grand Est mobilités

Forme juridique de l'acheteur : Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur : Services d'administration générale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Assistance à Maîtrise d'Ouvrage générale pour la mise en place de l'Intégrateur de Services de la Relation Client (IS RC) et ses moyens fonctionnels et opérationnels dans le cadre du transport ferroviaire de la région Grand Est

Description : L'objet du contrat ne comprend pas les prestations de même nature relatives à la composante billettique et aux contrôles de la fraude et à son enregistrement. Il sera toutefois certainement amené à collaborer avec les titulaires des marchés correspondants. La SPL GEM souhaite être appuyée dans la définition et la mise en place de l'Intégrateur de Service de la Relation Clients. Le présent marché a pour objet une prestation de conseil et d'assistance portant : Sur la définition de la Relation Client à mettre en place (quelle relation client pour les clients TER Fluo demain ?) Sur le dimensionnement de l'ISRC, en situation normale et perturbée : les missions, l'organisation (au sens fonctionnement), les moyens humains, etc., Sur la définition des outils à déployer pour le fonctionnement de l'ISRC Sur l'aspect juridique concernant : Le contrat de prestation entre la SPL et l'IS RC, Les contrats d'interfaces entre les parties en présence, L'usage des données clients intégrant les notions de propriété intellectuelle des données clients, de confidentialité, de sécurité et toutes les modalités contractuelles qui s'y rattachent. Sur les interactions existantes ou à venir entre les acteurs de la Relation Client : les interfaces, les connecteurs informatiques et les contrats qui s'y rattachent Les missions d'AMO du titulaire se décomposent de la manière suivante : Principalement : - Etat des lieux et diagnostic - compréhension du contexte de la mission du futur IS RC, - Définition du besoin, propositions stratégiques et préconisations pour un service Relation Client optimal : de quelle manière la communication avec les clients-voyageurs se met en place (profils, fréquence, messages, mode de communication...) ? Comment améliorer l'expérience client (délais de réponse, accès à l'information, services offerts aux clients, objectifs du CRC...) ? Quelles interactions avec les autres parties prenantes de la relation client,

y compris les aspects concernant les systèmes d'information liés aux outils et aux données clients, En complément - Appui à la rédaction des pièces techniques des marchés publics (cahier des clauses techniques particulières, bordereaux de prix, annexes et toute pièces techniques devant être mises en oeuvre pour ce type de prestation) ; - Appui à la réalisation de l'analyse des candidatures et des offres des procédures marchés publics ; - Appui à la mise en place du marché relatif à l'Intégrateur de Services Relation Client. Participation aux réunions de lancement, jusqu'à ce que le service soit pleinement opérationnel. Le marché est dit composite puisque les prestations et fournitures objet dudit marché se décomposent en deux parties : - Des prestations réalisées dès notification du marché et réglées par un prix forfaitaire. Les prestations concernées sont fixées à la Décomposition du prix global et forfaitaire et portent sur les phases suivantes : o Etat des lieux et Diagnostic ; o Définition du besoin, préconisations et notes stratégiques - Des prestations réalisées à la suite de la notification de bons de commandes soumis aux dispositions des articles L.2125-1, R.2142-9, R.2162-1 et suivants, et exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande dans les conditions fixées aux articles R.2162-13 et suivants du Code de la Commande publique. Les prestations concernées sont fixées au bordereau de prix unitaires et conformément aux prestations réellement exécutées. Il s'agit des phases suivantes et des réunions physiques supplémentaire : o Appui à la rédaction des pièces techniques des marchés publics ; o Appui à l'analyse des candidatures et des offres ; o Assistance à la mise en place du marché relatif à l'IS RC et à ses moyens fonctionnels et opérationnels. L'accord-cadre, il est conclu sans montant minimum et avec un montant maximum de 250 000 euro(s) HT sur la durée totale du marché L'accord-cadre est mono-attributaire. Code CPV concernant la présente mission : 79311100-8 Services de conception d'études 79311000-7 Services d'études Codes CPV objet de l'étude de l'AMO 79512000-6 Centre d'appels 79342300-6 Services à la clientèle

Identifiant de la procédure : fe722ba7-b05e-4462-831e-d25ac861250c

Identifiant interne : 23AOMC001

Type de procédure : Ouverte

La procédure est accélérée : No

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79311000 Services d'études

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79311000 Services d'études

2.1.2 Lieu d'exécution

Ville : Strasbourg

Code postal : 67000

Subdivision pays (NUTS) : Bas-Rhin (FRF11)

Pays : France

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

2.1.6 Motifs d'exclusion

Motifs d'exclusion purement nationaux : « Le candidat individuel, ou chaque membre du groupement, ne doit pas entrer dans l'un des cas d'exclusion de la procédure de passation prévus par le code de la commande publique.

Section 5 - Lot

5.1 Lot : LOT-0000

Titre : Assistance à Maîtrise d'Ouvrage générale pour la mise en place de l'Intégrateur de Services de la Relation Client (IS RC) et ses moyens fonctionnels et opérationnels dans le cadre du transport ferroviaire de la région Grand Est

Description : L'objet du contrat ne comprend pas les prestations de même nature relatives à la composante billettique et aux contrôles de la fraude et à son enregistrement. Il sera toutefois certainement amené à collaborer avec les titulaires des marchés correspondants. La SPL GEM souhaite être appuyée dans la définition et la mise en place de l'Intégrateur de Service de la Relation Clients. Le présent marché a pour objet une prestation de conseil et d'assistance portant : Sur la définition de la Relation Client à mettre en place (quelle relation client pour les clients TER Fluo demain ?) Sur le dimensionnement de l'ISRC, en situation normale et perturbée : les missions, l'organisation (au sens fonctionnement), les moyens humains, etc., Sur la définition des outils à déployer pour le fonctionnement de l'ISRC Sur l'aspect juridique concernant : Le contrat de prestation entre la SPL et l'IS RC, Les contrats d'interfaces entre les parties en présence, L'usage des données clients intégrant les notions de propriété intellectuelle des données clients, de confidentialité, de sécurité et toutes les modalités contractuelles qui s'y rattachent. Sur les interactions existantes ou à venir entre les acteurs de la Relation Client : les interfaces, les connecteurs informatiques et les contrats qui s'y rattachent Les missions d'AMO du titulaire se décomposent de la manière suivante : Principalement : - Etat des lieux et diagnostic - compréhension du contexte de la mission du futur IS RC, - Définition du besoin, propositions stratégiques et préconisations pour un service Relation Client optimal : de quelle manière la communication avec les clients-voyageurs se met en place (profils, fréquence, messages, mode de communication...) ? Comment améliorer l'expérience client (délais de réponse, accès à l'information, services offerts aux clients, objectifs du CRC...) ? Quelles interactions avec les autres parties prenantes de la relation client, y compris les aspects concernant les systèmes d'information liés aux outils et aux données clients, En complément - Appui à la rédaction des pièces techniques des marchés publics (cahier des clauses techniques particulières, bordereaux de prix, annexes et toute pièces techniques devant être mises en oeuvre pour ce type de prestation) ; - Appui à la réalisation de l'analyse des candidatures et des offres des procédures marchés publics ; - Appui à la mise en place du marché relatif à l'Intégrateur de Services Relation Client. Participation aux réunions de lancement, jusqu'à ce que le service soit pleinement opérationnel. Le marché est dit composite puisque les prestations et fournitures objet dudit marché se décomposent en deux parties : - Des prestations réalisées dès notification du marché et réglées par un prix forfaitaire. Les prestations concernées sont fixées à la Décomposition du prix global et forfaitaire et portent sur les phases suivantes : o Etat des lieux et Diagnostic ; o Définition du besoin, préconisations et notes stratégiques - Des prestations réalisées à la suite de la notification de bons de commandes soumis aux dispositions des articles L.2125-1, R.2142-9, R.2162-1 et suivants, et exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande dans les conditions fixées aux articles R.2162-13 et suivants du Code de la Commande publique. Les prestations concernées sont fixées au bordereau de prix unitaires et conformément aux prestations réellement exécutées. Il s'agit des phases suivantes et des réunions physiques supplémentaire : o Appui à la rédaction des pièces techniques des marchés publics ; o Appui à l'analyse des candidatures et des offres ; o Assistance à la mise en place du marché relatif à l'IS RC et à ses moyens fonctionnels et opérationnels. L'accord-cadre, il est conclu sans montant minimum et avec un montant maximum de 250 000 euro(s) HT sur la durée totale du marché L'accord-cadre est

mono-attributaire. Code CPV concernant la présente mission : 79311100-8 Services de conception d'études 79311000-7 Services d'études Codes CPV objet de l'étude de l'AMO 79512000-6 Centre d'appels 79342300-6 Services à la clientèle

Identifiant interne : S-PF-1416959

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 79311000 Services d'études

Nomenclature supplémentaire (cpv) : 79311000 Services d'études

5.1.2 Lieu d'exécution

Ville : Strasbourg

Code postal : 67000

Subdivision pays (NUTS) : Bas-Rhin (FRF11)

Pays : France

Informations complémentaires :

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 0

5.1.6 Informations générales

Participation réservée : La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP)

Informations complémentaires : 1/ La durée prévisionnelle du marché est de trois (3) ans à compter de la date de notification du marché. L'accord-cadre prend effet à compter de la notification du présent marché et s'achève dès lors que la mission liée à l'intégrateur de service est opérationnelle. La date prévisionnelle de notification du marché d'Is Rc est le 1er janvier 2027 sauf retard pris dans la procédure. 2/ La procédure et le contenu du dossier de consultation sont disponibles sur le site <https://marchespublics.grandest.fr/accueil.htm>. Après vous être connecté à votre profil utilisez l'onglet " Rechercher " puis à la rubrique " Consultations en cours ", renseigner le domaine correspondant " Quoi ? " le numéro « 23aomc001 ». Toute question relative à cette consultation se fait dans un délai maximum de 10 jours avant la date limite de remise des dossiers via le site www.marchespublics.grandest.fr, Une fois votre consultation visible sous la référence « 23aomc001 », vous devez cliquer sur le symbole « ... » en dessous de « Plus » et sélectionner « Poser une question à l'acheteur » ; vous trouvez l'historique des échanges questions - réponses, défilez en bas de ladite page pour cliquer sur « Poser une question ». Nous attirons votre attention, sur les trois règles à respecter, notamment le point 2 : « Vous ne devez pas vous identifier dans votre question, vous le serez automatiquement par la plateforme. ». 3/ L'article 12.1 du Règlement de la consultation précise les cas d'incompatibilité. 4/ Les informations indiquées à la section voies de recours sont renseignées par défaut dans la solution Aws, elles ne doivent pas être prise en compte. En raison de la personnalité morale de droit privé de la Spl Grand Est Mobilités, les seules instances chargées des voies de recours effectives sont les suivantes : Tribunal Judiciaire de Strasbourg, 7 Quai Finkmatt, 67000,

Strasbourg, F, Téléphone : (+33) 38 75 27 27, Courriel : tj-strasbourg@justice.fr, Adresse internet : <https://www.justice.gouv.fr/> 5/ Le candidat peut, s'il le souhaite, exercer devant le tribunal judiciaire compétent : - Un référé précontractuel : depuis le début de la procédure de passation jusqu'à la signature du contrat (article 1441-1 du Code de procédure civile et les articles 2 à 10 de l'Ordonnance no 2009-515 du 7 mai 2009 relative aux procédures de recours applicable aux contrats de la commande publique) - Un référé contractuel : après la signature du contrat, dans un délai de 31 jours à compter de la publication d'un avis d'attribution, ou à défaut de la publication, 6 mois à compter de la signature du contrat (article 1441-1 du Code de procédure civile et les articles 11 à 14 de l'Ordonnance no 2009-515 du 7 mai 2009 relative aux procédures de recours applicable aux contrats de la commande publique)

5.1.9 Critères de sélection

Critère :

Type : Aptitude à exercer l'activité professionnelle

Description : - Copie du ou des jugements prononcés, si le candidat est en redressement judiciaire. - Formulaire Dc1, Lettre de candidature _ Habilitation du mandataire par ses co-traitants. (disponible à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>) - Si l'attributaire est établi en France, les attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant qu'il a satisfait à ses obligations fiscales et sociales ou un état annuel des certificats reçus Le candidat devra fournir : - Le Dc1 complété selon l'annexe jointe au règlement de consultation, le Dc1 peut ne pas être signé par le candidat ou les membres du groupement ; - Pour chacun des opérateurs économiques présentés dans le dossier de candidature (y compris les sous-traitants), un document attestant de la capacité de la personne signataire à engager l'entité concernée (exemple : Kbis, habilitation, etc.). Les éléments sont indiqués à l'article 4.3.1. Lettre de candidature du règlement de la consultation Aucune habilitation à exercer l'activité professionnelle, y compris exigences relatives à l'inscription au registre du commerce ou de la profession n'est demandé Les éléments sont indiqués à l'article 4.4.1 Aptitude à exercer une activité professionnelle du règlement de la consultation

Utilisation de ce critère : Utilisés

Critère :

Type : Capacité économique et financière

Description : Sans objet Les éléments sont indiqués à l'article 4.4.3 Capacité économique et financière du règlement de la consultation

Utilisation de ce critère : Utilisés

Critère :

Type : Capacité technique et professionnelle

Description : Les renseignements suivants permettant d'évaluer les capacités techniques et professionnelles du candidat sont à renseigner dans le cadre de réponse annexé au règlement de consultation. Renseignements et documents à produire : - Une liste des principaux services effectués au cours des trois dernières années indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les références doivent être présentées dans cadre de réponse destiné à cet effet (Annexe Cadre de réponse, onglets « Références »). Seules les prestations

exécutées au cours des trois dernières années sont prises en compte. - Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années. Les éléments sont indiqués à l'article 4.4.2. Capacités techniques et professionnelles du règlement de la consultation

Utilisation de ce critère : Utilisés

5.1.10 Critères d'attribution

Justification de l'absence d'indication de la pondération des critères d'attribution : Le prix n'est pas le seul critère d'attribution et tous les critères sont énoncés uniquement dans les documents du marché.

5.1.11 Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles : FRA

Adresse des documents de marché : [https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1416959,](https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1416959)

Canal de communication ad hoc :

Nom : AW Solutions

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1416959>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation peuvent être présentées : français

Catalogue électronique : Non autorisée

Variantes : Non autorisée

Date limite de réception des offres : 08/04/2024 à 12:00

Date limite de validité de l'offre : 6 MONTH

Informations relatives à l'ouverture publique :

Date/heure : 08/04/2024 à 15:00

Conditions du marché :

Conditions relatives à l'exécution du contrat : L'article 26 du CCAP précise les conditions de réexamen

Facturation en ligne : Requise

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique

Pas de système d'acquisition dynamique

Enchère électronique :

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

Organisation chargée des procédures de recours : Tribunal administratif de Strasbourg

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché : SPL Grand Est Mobilités

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours : Tribunal administratif de Strasbourg

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Avenue-Web Systèmes

Numéro d'enregistrement : 443928874

Ville : Seyssinet-Pariset

Code postal : 38170

Pays : France

Adresse électronique : publications-joue@aws-france.com

Téléphone : +33480041260

Rôles de cette organisation :

TED eSender

8.1 ORG-0002

Nom officiel : SPL Grand Est mobilités

Numéro d'enregistrement : 91191035400032

Adresse postale : 1 rue des Arquebusiers

Ville : Strasbourg

Code postal : 67000

Pays : France

Point de contact : SPL Grand Est mobilités

Adresse électronique : contact.achats@splgrandestmobilites.fr

Téléphone : 0640975088

Profil de l'acheteur : <http://grandest.marches-publics.fr>

Rôles de cette organisation :

Acheteur

8.1 ORG-0003

Nom officiel : SPL Grand Est Mobilités

Numéro d'enregistrement : 1620755

Adresse postale : 1 rue des Arquebusiers

Ville : Strasbourg

Code postal : 67000

Pays : France

Point de contact : Service Achats

Adresse électronique : contact.achats@splgrandestmobilites.fr

Téléphone : 0640975088

Rôles de cette organisation :

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

8.1 ORG-0004

Nom officiel : Tribunal administratif de Strasbourg

Numéro d'enregistrement : 1555859

Adresse postale : 31, avenue de la Paix

Ville : Strasbourg

Code postal : 67070

Pays : France

Adresse électronique : greffe.ta-strasbourg@juradm.fr

Téléphone : 0388212323

Télécopieur : 0388364466

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0005

Nom officiel : Tribunal administratif de Strasbourg

Numéro d'enregistrement : 1555858

Adresse postale : 31, avenue de la Paix

Ville : Strasbourg

Code postal : 67070

Pays : France

Adresse électronique : greffe.ta-strasbourg@juradm.fr

Téléphone : 0388212323

Télécopieur : 0388364466

Rôles de cette organisation :

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : c59027bf-af83-43e7-8009-9f3c4a1b9122 - 02

Type de formulaire : Mise en concurrence

Type d'avis : Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Date d'envoi de l'avis : 26/02/2024 à 11:10

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible : français

11.2 Informations relatives à la publication

Date d'envoi du présent avis à la publication : 25/02/2024