



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

BOAMP.fr

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

Avis d'attribution 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:24-34422>

Département(s) de publication : **75**

Annonce n° **24-34422**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : EAU DE PARIS

Activité de l'entité adjudicatrice : Activités liées à l'eau

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : MISE EN PLACE ET EXPLOITATION D'UNE SOLUTION DE CENTRE DE CONTACT MULTICANAL

Description : Le présent accord cadre a pour objet la conception, l'intégration et le déploiement d'une solution de Centre de Contact Multicanal (CCMC), puis la maintenance, l'hébergement et l'exploitation de ce système. Les principales prestations attendues dans le cadre du marché se décomposent de la façon suivante : - Prestation A : Installation et mise en oeuvre de la Solution et formation des équipes ; - Prestation B : Service Continu (maintenance applicative, corrective et évolutive) ; - Prestation C : Réversibilité. il s'agit d'un accord-cadre à bon de commande mono attributaire avec montants minimum et maximum. la durée est de 48 mois reconductibles 2 fois par période de 24 mois soit une durée maximale de 96 mois

Identifiant de la procédure : 5f93bdca-0f4e-4564-96d0-ef4f65461b02

Identifiant interne : 2023A0221

Type de procédure : Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée : No

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 79512000 Centre d'appels

Nomenclature supplémentaire (cpv) : 79512000 Centre d'appels

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 1,065,000 EUR

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/25/UE

Section 5 - Lot

5.1 Lot : LOT-0000

Titre : MISE EN PLACE ET EXPLOITATION D'UNE SOLUTION DE CENTRE DE CONTACT MULTICANAL

Description : Le présent accord cadre a pour objet la conception, l'intégration et le déploiement d'une solution de Centre de Contact Multicanal (CCMC), puis la maintenance, l'hébergement et l'exploitation de ce système. Les principales prestations attendues dans le cadre du marché se décomposent de la façon suivante : - Prestation A : Installation et mise en oeuvre de la Solution et formation des équipes ; - Prestation B : Service Continu (maintenance applicative, corrective et évolutive) ; - Prestation C : Réversibilité. il s'agit d'un accord-cadre à bon de commande mono attributaire avec montants minimum et maximum. la durée est de 48 mois reconductibles 2 fois par période de 24 mois soit une durée maximale de 96 mois

Identifiant interne : S-PF-1307693

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.4 Renouvellement

L'acheteur se réserve le droit d'effectuer des achats supplémentaires auprès du contractant, comme décrit ici : - La Période initiale d'une durée de 48 mois avec montant minimum 150 000,00 euro(s) Ht - montant maximum 585 000,00 euro(s) Ht - Reconduction 1 d'une durée de 24 mois avec montant minimum 62 000,00 euro(s) Ht - montant maximum 240 000,00 euro(s) Ht - Reconduction 2 d'une durée de 24 mois avec montant minimum 62 000,00 euro(s) Ht - montant maximum 240 000,00 euro(s) Ht

5.1.6 Informations générales

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 : Code Nuts Fr101 Pour la consultation du contrat s'adresser au service achats et approvisionnements 19 rue Neuve Tolbiac 75013 Paris ou à paj@eaudeparis.fr

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Qualité

Description : Valeur technique

Pondération (points, valeur exacte) : 40

Critère :

Type : Prix

Description : Prix

Pondération (points, valeur exacte) : 60

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Accord-cadre, sans remise en concurrence

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 Paris

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

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

Section 6 - Résultats

Valeur de tous les marchés attribués dans le cadre de la procédure en question : 1,065,000 EUR

6.1 Résultat – Identifiants des lots : LOT-0000

Au moins un lauréat a été choisi.

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat :

Nom officiel : ELOQUANT

Offre :

Identifiant de l'offre : ELOQUANT

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0000

Valeur du résultat : 1,065,000 EUR

Informations relatives au marché :

Identifiant du marché : 2023a0221

Titre : Mise En Place Et Exploitation D'Une Solution De Centre De Contact Multicanal

Date de conclusion du marché : 21/03/2024

Le marché est attribué dans le contexte d'un accord-cadre : false

6.1.4 Informations statistiques

Offres ou demandes de participation reçues :

Type de soumissions reçues : Offres

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 8

Type de soumissions reçues : Offres présentées par voie électronique

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 8

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 : EAU DE PARIS

Numéro d'enregistrement : 51061105600233

Adresse postale : 19 Rue Neuve Tolbiac

Ville : Paris

Code postal : 75013

Pays : France

Point de contact : GESTIN Benjamin

Adresse électronique : sach-edp@eaudeparis.fr

Téléphone : 0158063400

Adresse internet : <http://www.eaudeparis.fr>

Profil de l'acheteur : <https://www.marches-publics.info>

Rôles de cette organisation :

Acheteur

8.1 ORG-0003

Nom officiel : Eau de Paris

Numéro d'enregistrement : 0

Adresse postale : 19 Rue Neuve Tolbiac Sacha, 19 rue Neuve Tolbiac

Ville : Paris

Code postal : 75214

Pays : France

Adresse électronique : laure.helena@eaudeparis.fr

Téléphone : 0158063400

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 Paris

Numéro d'enregistrement : 678181

Adresse postale : 7 rue de Jouy

Ville : Paris

Code postal : 75181

Pays : France

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

Téléphone : 0144594400

Télécopieur : 0144594646

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0005

Nom officiel : Tribunal administratif de Paris

Numéro d'enregistrement : 678180

Adresse postale : 7 rue de Jouy

Ville : Paris

Code postal : 75181

Pays : France

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

Téléphone : 0144594400

Télécopieur : 0144594646

Rôles de cette organisation :

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1 ORG-0006

Nom officiel : ELOQUANT

Taille de l'opérateur économique : large

Numéro d'enregistrement : 0

Adresse postale : 15 Rue Georges Perec

Ville : Saint Martin D'Herès

Code postal : 38400

Pays : France

Adresse électronique : sales@eloquant.com

Téléphone : 0438420420

Rôles de cette organisation :

Soumissionnaire

Bénéficiaire effectif

Nationalité du propriétaire : FRA

Lauréat de ces lots : LOT-0000

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : 6b0134ff-8b14-4a70-a43f-5bad9cff2658 - 01

Type de formulaire : Résultats

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

Date d'envoi de l'avis : 22/03/2024 à 09:12

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 : 22/03/2024