



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:24-57235>

Département(s) de publication : **69**

Annonce n° **24-57235**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : La Régie Eau Publique du Grand Lyon

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

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : INTÉGRATION ET EXPLOITATION D'UNE PLATEFORME « CENTRE DE CONTACT AS A SERVICE » POUR LE CENTRE DE CONTACT USAGERS D'EAU PUBLIQUE DU GRAND LYON

Description : mise en place et exploitation d'une solution de Contact Center as a Service (CCaaS) pour le traitement des demandes des usagers et abonnés d'Eau publique du Grand Lyon sur différents canaux de la communication (voix, mail, SMS...) ainsi que la collecte et l'acheminement des appels

Identifiant de la procédure : 51cb800e-d51c-4067-9778-76c134642aa2

Identifiant interne : C2350

Type de procédure : Ouverte

La procédure est accélérée : non

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 : 1,050,000 EUR

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Section 5 - Lot

5.1 Lot : LOT-0000

Titre : INTÉGRATION ET EXPLOITATION D'UNE PLATEFORME « CENTRE DE CONTACT AS A SERVICE » POUR LE CENTRE DE CONTACT USAGERS D'EAU PUBLIQUE DU GRAND LYON

Description : mise en place et exploitation d'une solution de Contact Center as a Service (CCaaS) pour le traitement des demandes des usagers et abonnés d'Eau publique du Grand Lyon sur différents canaux de la communication (voix, mail, SMS...) ainsi que la collecte et l'acheminement des appels

Identifiant interne : S-PF-1370826

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 : Le marché est conclu pour une durée initiale globale prenant effet à sa date de notification (estimée en avril 2024) et s'achevant le 31 décembre 2028. Le marché peut être reconduit de manière tacite deux fois pour une durée de 12 mois selon les modalités définies à l'article 1.3 du Ccap.. La durée maximale du marché s'achèvera le 31 décembre 2030

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)

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.

5.1.12 Conditions du marché public

Informations relatives aux délais de recours : Cf. : Ci-dessus le Greffe du tribunal administratif à l'adresse ci-dessus

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique :

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

Organisation chargée des procédures de recours : Tribunal administratif de Lyon

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché : Eau Publique du Grand Lyon

TED eSender : Avenue-Web Systèmes

Section 6 - Résultats

Valeur de tous les marchés attribués dans le cadre de la procédure en question : 1,254,998 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 : ORANGE BUSINESS

Offre :

Identifiant de l'offre : ORANGE BUSINESS

Identifiant du lot ou groupe de lots : LOT-0000

Valeur du résultat : 1,254,998 EUR

La valeur de la sous-traitance est connue : non

Le pourcentage de la sous-traitance est connu : non

Informations relatives au marché :

Identifiant du marché : 2024043

Titre : Intégration Et Exploitation D'Une Plateforme « Centre De Contact As A Service » Pour Le Centre De Contact Usagers D'Eau Publique Du Grand Lyon

Date de conclusion du marché : 21/03/2024

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

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 : 6

Type de soumissions reçues : Offres présentées par voie électronique

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues : 6

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 : La Régie Eau Publique du Grand Lyon

Numéro d'enregistrement : 91386633100014

Adresse postale : 1 esplanade Miriam Makeba

Ville : Villeurbanne

Code postal : 69100

Pays : France

Point de contact : DROZD CHRISTOPHE

Adresse électronique : egl-cpaj@eaudugrandlyon.com

Téléphone : 0777831666

Adresse internet : <https://agence.eaudugrandlyon.com/>

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

Rôles de cette organisation :

Acheteur

8.1 ORG-0003

Nom officiel : Eau Publique du Grand Lyon

Numéro d'enregistrement : 0

Adresse postale : 1 avenue Miriam Makeba Immeuble Organdi

Ville : Villeurbanne

Code postal : 69100

Pays : France

Point de contact : Service commande publique

Adresse électronique : arnaud.denudt@eaudugrandlyon.com

Téléphone : 0777831666

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 Lyon

Numéro d'enregistrement : 1371766

Adresse postale : 184, rue Duguesclin

Ville : Lyon

Code postal : 69433

Pays : France

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

Téléphone : 0478141010

Télécopieur : 0478141065

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0005

Nom officiel : ORANGE BUSINESS

Taille de l'opérateur économique : large

Numéro d'enregistrement : 0

Adresse postale : 2 Bis Quai d'Arenc Cs 30582

Ville : Marseille Cedex 02

Code postal : 13236

Pays : France

Adresse électronique : aer2a.celluleao@orange.com

Téléphone : 0800018028

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 : 3d22a528-5bfa-43f2-89fe-ddacc96764fa - 01

Type de formulaire : Résultats

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

Date d'envoi de l'avis : 16/05/2024 à 15:56

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 : 16/05/2024