



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:24-131633>

Département(s) de publication : **76**

Annonce n° **24-131633**

---

### Section 1 - Acheteur

#### 1.1 Acheteur

**Nom officiel** : Metropole Rouen Normandie

**Activité de l'entité adjudicatrice** : Services de chemin de fer urbain, de tramway, de trolleybus ou d'autobus

### Section 2 - Procédure

#### 2.1 Procédure

**Titre** : Maintien en conditions opérationnelles des outils de gestion de la facturation et de la relation client du service de l'Eau et de l'Assainissement de la Métropole Rouen Normandie

**Description** : La liste des licences précédemment acquises par la métropole et soumises à maintenance du titulaire : - Licence site Anémone pour 160 000 abonnés avec les modules : o Gestion des rentrants o Dialog, o Agenda Planning, o Mensualisation, o Devis Facturation de Travaux, o Relation client et prise de rendez-vous, o Justificatif des sommes non facturées - Les documents BO pour AESN - Licence site Agence en ligne pour 160 000 abonnés avec paiement en ligne - Licence site GED et GEC pour 160 000 abonnés - Licence site Jasper - Sur ActiveTech : o 30 Licences Activetech Tournée, PC et TSP radio Diehl o 8 licences Itron o Licence AT V6 pour 160 000 abonnés - Licence pour la mise à disposition des fichiers FEAGA

**Identifiant de la procédure** : 142bb834-aea1-46ed-9a91-805cca6a75fc

**Identifiant interne** : 2024-TIC-DE-0017

**Type de procédure** : Négociée sans mise en concurrence préalable

##### 2.1.1 Objet

**Nature du marché** : Services

**Nomenclature principale** ( cpv ) : 72212445 Services de développement de logiciels de gestion des relations clientèle (CRM)

**Nomenclature supplémentaire** ( cpv ) : 48445000 Logiciels de gestion de la relation clientèle

### 2.1.2 Lieu d'exécution

**Adresse postale :** Métropole Rouen Normandie- Le 108-108 Allée François Mitterrand

**Ville :** Rouen Cedex

**Code postal :** 76006

**Subdivision pays (NUTS) :** Seine-Maritime ( FRD22 )

**Pays :** France

### 2.1.4 Informations générales

**Informations complémentaires :** Le représentant du pouvoir exécutif a attribué l'accord-cadre à bons de commande à l'entreprise Incom pour un montant maximum de 650 000 euro(s) Ht pour la durée globale de l'accord-cadre. L'accord-cadre est conclu pour une durée de 1 an, reconductible tacitement pour une durée maximale de 4 ans. L'accord-cadre est consultable sur demande auprès de la direction de l'achat public, service des marchés, 108 Allée François Mitterrand, B.P. 1180, 76176 Rouen Cedex, tél (+33) 02.32.76.44.22

**Base juridique :**

Directive 2014/25/UE

## Section 5 - Lot

### 5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0000

**Titre :** Maintien en conditions opérationnelles des outils de gestion de la facturation et de la relation client du service de l'Eau et de l'Assainissement de la Métropole Rouen Normandie

**Description :** La liste des licences précédemment acquises par la métropole et soumises à maintenance du titulaire : - Licence site Anémone pour 160 000 abonnés avec les modules : o Gestion des rentrants o Dialog, o Agenda Planning, o Mensualisation, o Devis Facturation de Travaux, o Relation client et prise de rendez-vous, o Justificatif des sommes non facturées - Les documents BO pour AESN - Licence site Agence en ligne pour 160 000 abonnés avec paiement en ligne - Licence site GED et GEC pour 160 000 abonnés - Licence site Jasper - Sur ActiveTech : o 30 Licences Activetech Tournée, PC et TSP radio Diehl o 8 licences Itron o Licence AT V6 pour 160 000 abonnés - Licence pour la mise à disposition des fichiers FEAGA

**Identifiant interne :** S-PF-1521784

#### 5.1.1 Objet

**Nature du marché :** Services

**Nomenclature principale ( cpv ):** 72212445 Services de développement de logiciels de gestion des relations clientèle (CRM)

**Nomenclature supplémentaire ( cpv ):** 48445000 Logiciels de gestion de la relation clientèle

#### 5.1.2 Lieu d'exécution

**Adresse postale :** Métropole Rouen Normandie- Le 108-108 Allée François Mitterrand

**Ville :** Rouen Cedex

**Code postal :** 76006

**Subdivision pays (NUTS) :** Seine-Maritime ( FRD22 )

**Pays :** France

**Informations complémentaires :**

#### 5.1.6 Informations générales

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

#### 5.1.7 Marché public stratégique

**Méthode utilisée pour réduire l'incidence environnementale :** Autre

#### 5.1.12 Conditions du marché public

**Informations relatives aux délais de recours :** Un recours pour excès de pouvoir dans les deux mois de la publication ou de la notification de l'acte attaqué, tendant à obtenir l'annulation de cet acte détachable, conformément à l'article R 421-1 du code de justice administrative, pouvant être assorti d'un référé-suspension tendant à obtenir la suspension de l'acte attaqué conformément à l'article L. 521-1 du Code de justice administrative. - un référé précontractuel de l'article L 551-1 du code de justice administrative depuis le début de la procédure de passation jusqu'à la signature du contrat, tendant à la suspension voire à l'annulation de la procédure de passation. - un recours gracieux adressé au pouvoir adjudicateur dans les deux mois suivant la publication ou la notification de la décision attaquée et tendant à son retrait. - un recours de pleine juridiction contestant la validité de ce contrat ou de certaines de ses clauses, qui en sont divisibles, assorti, le cas échéant, de demandes indemnitaires, exercé, y compris si le contrat contesté est relatif à des travaux publics, dans un délai de deux mois à compter de l'accomplissement des mesures de publicité appropriées, notamment au moyen d'un avis mentionnant à la fois la conclusion du contrat et les modalités de sa consultation dans le respect des secrets protégés par la loi. A partir de la conclusion du contrat, et dès lors qu'il dispose du recours ci-dessus défini, le requérant n'est, en revanche, plus recevable à demander l'annulation pour excès de pouvoir des actes préalables qui en sont détachables (CE, Ass., 16 juillet 2007 " Société Tropic Travaux Signalisation " req. No 291545 et CE, Ass., 04 avril 2014 " Département Tarn et Garonne " req. no358994). Les renseignements peuvent être obtenus auprès du Tribunal Administratif (coordonnées supra) Ou auprès de la Direction de l'achat Public (coordonnées I.1)

#### 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

#### 5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

**Organisation chargée des procédures de recours :** Tribunal administratif de Rouen

**Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché :** Métropole Rouen Normandie

**TED eSender :** Avenue-Web Systèmes

## Section 6 - Résultats

### Attribution directe :

**Justification de l'attribution directe :** Le marché ne peut être exécuté que par un opérateur économique particulier en raison de la protection de droits exclusifs, notamment de droits de propriété intellectuelle

**Autre justification :** Justification au recours au marché sans publicité ni mise en concurrence, conformément à l'article R2122-3-3 du Code de la commande publique: Cette procédure est justifiée par l'exclusivité de la solution Anemone détenue par la Société Incom. La solution déployée à la Métropole Rouen Normandie ainsi que les prestations réalisées font l'objet d'une maintenance assurée par le titulaire pendant la durée du marché à compter de la date de notification du marché ou de la date d'admission des prestations pour les prestations réalisées. Cette maintenance doit permettre notamment de maintenir un accès permanent à l'ensemble des outils et des fonctionnalités de gestion de la facturation et de la relation client de la Direction Eau/Assainissement de la Métropole Rouen Normandie

### 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 :** INCOM SA

**Offre :**

**Identifiant de l'offre :** INCOM SA

**Identifiant du lot ou groupe de lots :** LOT-0000

**Valeur du résultat :** 650,000 Euro

**L'offre est une variante :** non

**Sous-traitance :** Pas encore connu

**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 :** F24061

**Titre :** Maintien en conditions opérationnelles des outils de gestion de la facturation et de la relation client du service de l'Eau et de l'Assainissement de la Métropole Rouen Normandie

**Date de conclusion du marché :** 23/10/2024

**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 :** 1

## Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

**Nom officiel** : Avenue-Web Systèmes

**Numéro d'enregistrement** : 0A553C87-9E48-FD12-EA58CFB0BD8AC814

**Ville** : Seyssinet-Pariset

**Code postal** : 38170

**Subdivision pays (NUTS)** : Isère ( FRK24 )

**Pays** : France

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

**Téléphone** : +33480041260

**Rôles de cette organisation** :

**TED eSender**

8.1 ORG-0002

**Nom officiel** : Metropole Rouen Normandie

**Numéro d'enregistrement** : 51995

**Adresse postale** : Le 108 108 allée François Mitterrand

**Ville** : Rouen

**Code postal** : 76176

**Subdivision pays (NUTS)** : Seine-Maritime ( FRD22 )

**Pays** : France

**Point de contact** : MAYER-ROSSIGNOL Nicolas

**Adresse électronique** : demat.marches@metropole-rouen-normandie.fr

**Téléphone** : 0232764422

**Télécopieur** : 0232764429

**Adresse internet** : <http://www.metropole-rouen-normandie.fr/>

**Profil de l'acheteur** : <https://www.mpe76.fr>

**Rôles de cette organisation** :

**Acheteur**

8.1 ORG-0003

**Nom officiel** : Métropole Rouen Normandie

**Numéro d'enregistrement** : 1840419

**Adresse postale** : Le 108 108 Allée François Mitterrand

**Ville** : Rouen Cedex

**Code postal** : 76006

**Subdivision pays (NUTS)** : Seine-Maritime ( FRD22 )

**Pays** : France

**Adresse électronique** : demat.marches@metropole-rouen-normandie.fr

**Téléphone** : 0232764422

**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 Rouen

**Numéro d'enregistrement** : 0A553CB2-D8AE-2883-0219935D2413D873

**Adresse postale** : 53 avenue Gustave Flaubert

**Ville** : Rouen

**Code postal** : 76000

**Subdivision pays (NUTS)** : Seine-Maritime ( FRD22 )

**Pays** : France

**Adresse électronique** : greffe.ta-rouen@juradm.fr

**Téléphone** : 0235583500

**Rôles de cette organisation** :

**Organisation chargée des procédures de recours**

#### 8.1 ORG-0005

**Nom officiel** : INCOM SA

**Taille de l'opérateur économique** : Grande

**Numéro d'enregistrement** : 1521784-1-0-1

**Adresse postale** : 53 rue de Strasbourg

**Ville** : Hérouville-Saint-Clair-Clair

**Code postal** : 14200

**Subdivision pays (NUTS)** : Calvados ( FRD11 )

**Pays** : France

**Adresse électronique** : marchespublics@incom-sa.fr

**Téléphone** : 04 69 66 59 00

**Rôles de cette organisation** :

**Soumissionnaire**

**Bénéficiaire effectif**

**Nationalité du propriétaire :** France

**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 :** 174b53d0-2eba-4d6b-9a56-b9611a1112cb - 01

**Type de formulaire :** Résultats

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

**Date d'envoi de l'avis :** 21/11/2024 à 09:27

**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 :** 21/11/2024