



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:25-48035>

Département(s) de publication : **14, 27, 50, 61, 76**

Annonce n° **25-48035**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : REGION NORMANDIE

Forme juridique de l'acheteur : Autorité locale

Activité du pouvoir adjudicateur : Services d'administration générale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Mise en oeuvre d'une solution de type centre d'appels, CRM Relations Usagers et CRM Suivi des entreprises sous Microsoft Dynamics 365

Description :
L'accord-cadre sera exécuté par l'émission de bons de commande.
Les prestations sont réglées par des prix unitaires.
Les montants estimatifs sont indicatifs et comprennent les prestations similaires envisagées.
La Région Normandie recherche un prestataire pour l'accompagner dans la mise en oeuvre d'un CRM avec un centre d'appels intégré. Le titulaire dispose d'une exclusivité pour l'ensemble des commandes objet du présent accord-cadre.

Identifiant de la procédure : f862b27c-8fd5-49b2-9f57-98482cf7c968

Identifiant interne : 2025-TIC-DSI-0046

Type de procédure : Ouverte

La procédure est accélérée : non

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) : 72212445 Services de développement de logiciels de gestion des relations clientèle (CRM)

2.1.2 Lieu d'exécution

Adresse postale : Région Normandie

Ville : Caen

Code postal : 14000

Subdivision pays (NUTS) : Calvados (FRD11)

Pays : France

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 1,100,000 Euro

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 Identifiant technique du lot : LOT-0000

Titre : Mise en oeuvre d'une solution de type centre d'appels, CRM Relations Usagers et CRM Suivi des entreprises sous Microsoft Dynamics 365

Description :
L'accord-cadre sera exécuté par l'émission de bons de commande.
Les prestations sont réglées par des prix unitaires.
Les montants estimatifs sont indicatifs et comprennent les prestations similaires envisagées.
La Région Normandie recherche un prestataire pour l'accompagner dans la mise en oeuvre d'un CRM avec un centre d'appels intégré. Le titulaire dispose d'une exclusivité pour l'ensemble des commandes objet du présent accord-cadre.

Identifiant interne : S-PF-1639132

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): 72212445 Services de développement de logiciels de gestion des relations clientèle (CRM)

Options :

Description des options : Le contrat prévoit la possibilité de confier ultérieurement au titulaire du marché un ou plusieurs marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires

5.1.2 Lieu d'exécution

Adresse postale : Région Normandie

Ville : Caen

Code postal : 14000

Subdivision pays (NUTS) : Calvados (FRD11)

Pays : France

Informations complémentaires :

5.1.3 Durée estimée

Date de début : 01/09/2025

Durée : 48 Mois

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 0

5.1.5 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 1,100,000 Euro

5.1.6 Informations générales

Participation réservée : La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés : Non requises

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

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

5.1.9 Critères de sélection

Critère :

Type : Capacité économique et financière

Description : Chiffre d'affaires moyen annuel : Déclaration concernant le chiffre d'affaires global au cours des trois derniers exercices disponibles Chiffre d'affaires annuel spécifique : chiffre d'affaires concernant les prestations objet du contrat au cours des trois derniers exercices disponibles

Critère :

Type : Capacité technique et professionnelle

Description : Références sur des services spécifiés : Liste des principales prestations effectuées au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire. Elles sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration du candidat

5.1.11 Documents de marché

Adresse des documents de marché : <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1639132>

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=1639132>

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 : 02/06/2025 à 16:00

Date limite de validité de l'offre : 5 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique :

Date d'ouverture : 03/06/2025 à 09:00

Conditions du marché :

Le marché doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés :
Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat : L'exécution des prestations débute à compter de la date de notification du contrat. La date de démarrage prévisionnelle du 01er septembre 2025 est donnée à titre indicatif, l'accord cadre s'exécutera à compter de sa notification Aucune clause de garantie financière prévue. Le contrat prévoit le versement d'une avance, sans obligation de constituer une garantie financière pour en bénéficier. Les prix sont révisables. Le paiement des prestations se fera dans le respect du délai global de paiement applicable à l'acheteur. La consultation comporte des conditions d'exécution à caractère environnemental détaillées au cahier des charges. L'intégralité de la prestation sera financée sur fonds propres de la Région

Facturation en ligne : Requise

La commande en ligne sera utilisée : non

Le paiement en ligne sera utilisé : non

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de participants : 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique :

Pas de système d'acquisition dynamique

Enchère électronique : non

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

Organisation chargée des procédures de recours : Tribunal administratif de Caen

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

TED eSender : Avenue-Web Systèmes

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Avenue-Web Systèmes

Numéro d'enregistrement : D6CB85F0-0155-798B-45475C37D783B8D5

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 : REGION NORMANDIE

Numéro d'enregistrement : 85653

Adresse postale : Place Reine Mathilde

Ville : Caen

Code postal : 14035

Subdivision pays (NUTS) : Calvados (FRD11)

Pays : France

Point de contact : Région Normandie

Adresse électronique : sdm-caen@normandie.fr

Téléphone : 0231069815

Adresse internet : <http://marches-publics.info>

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

Rôles de cette organisation :

Acheteur

8.1 ORG-0003

Nom officiel : Tribunal administratif de Caen

Numéro d'enregistrement : D6CB860E-91F0-D446-F3CF0F1289248293

Adresse postale : 3, rue Arthur Leduc

Ville : Caen

Code postal : 14050

Subdivision pays (NUTS) : Calvados (FRD11)

Pays : France

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

Téléphone : 0231707272

Télécopieur : 0231524217

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0004

Nom officiel : Tribunal administratif de Caen

Numéro d'enregistrement : D6CB861E-A1BA-6DC7-EE74FA752B24312D

Adresse postale : 3, rue Arthur Leduc

Ville : Caen

Code postal : 14050

Subdivision pays (NUTS) : Calvados (FRD11)

Pays : France

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

Téléphone : 0231707272

Télécopieur : 0231524217

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 : 768f8486-94d3-4f30-8247-3b60516595d5 - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 28/04/2025 à 12:11

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 : 28/04/2025