

France-Pointe-à-Pitre: Customer services

OJ S 74/2019 15/04/2019

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Comité du tourisme des Îles Guadeloupe

Postal address: Comité du tourisme des Îles de Guadeloupe, 5 square de la Banque, BP 555

Town: Pointe-à-Pitre

NUTS code: FRY10 Guadeloupe

Postal code: 97166

Country: France

E-mail: y.guiheneuf@lesilesdeguadeloupe.com**Internet address(es):**Main address: <http://www.lesilesdeguadeloupe.com/tourisme/fr-fr>Address of the buyer profile: <https://www.eguadeloupe.com/?page=entreprise.>[EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=5519&orgAcronyme=ega1w](https://www.eguadeloupe.com/?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=5519&orgAcronyme=ega1w)**I.3. Communication**The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.eguadeloupe.com/?page=entreprise.>[EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=5519&orgAcronyme=ega1w](https://www.eguadeloupe.com/?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=5519&orgAcronyme=ega1w)

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.eguadeloupe.com/?page=entreprise.>[EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=5519&orgAcronyme=ega1w](https://www.eguadeloupe.com/?page=entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&refConsultation=5519&orgAcronyme=ega1w)**I.4. Type of the contracting authority**

Body governed by public law

I.5. Main activity

Other activity: Tourisme

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Accord-cadre pour «animateur relation client»

Reference number: MP- ARC / 02 /19/03

II.1.2. Main CPV code

79342300 Customer services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

La présente consultation porte sur un marché de prestations de services ayant pour objet de sélectionner un opérateur chargé d'animer la relation clients et partenaires du comité du tourisme des Îles de Guadeloupe pour organiser, mettre en œuvre, contribuer, largement au développement de la dimension «Service client» de l'entreprise.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79342300 Customer services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FRY10 Guadeloupe

Main site or place of performance: Guadeloupe.

II.2.4. Description of the procurement

La présente consultation porte sur un marché de prestations de services ayant pour objet de sélectionner un opérateur chargé d'animer la relation clients et partenaires du comité du tourisme des Îles de Guadeloupe pour organiser, mettre en œuvre, contribuer, largement au développement de la dimension «Service client» de l'entreprise. Plus particulièrement, les activités de l'animateur de la relation client consisteront à:

- mise en œuvre de la politique de la relation client pour faciliter le développement des relations individualisées et interactives entre les clients et partenaires du comité du tourisme des Îles de Guadeloupe,
- animer et accompagner le développement des compétences des équipes en charge de la relation client dans une démarche d'amélioration continue,
- organiser le recrutement puis la fidélisation des professionnels du comité du tourisme des Îles de Guadeloupe en vue d'établir un référentiel d'offre multi activité,
- gérer les réclamations et les demandes des partenaires et des clients du comité du tourisme des Îles de Guadeloupe,
- assurer le suivi client des partenaires locaux clés,
- assurer le suivi et le déploiement des nouveaux outils CRM sur l'ensemble des points de contact de la marque, physique ou digitale,
- définir et suivre les indicateurs de performance et les reporter à la direction digitale,
- mettre en œuvre et gérer une base de données d'informations des clients et partenaires du comité du tourisme des Îles de Guadeloupe.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 24

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

L'accord-cadre est conclu pour une durée de 1 an à compter de la date de sa notification, renouvelable une fois par tacite reconduction pour la même durée, soit une durée maximale de 2 ans.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

- le formulaire DC1 «Lettre de candidature — habilitation du mandataire par ses cotraitants» dûment complété, daté et signé par la personne habilitée à engager le candidat,
- le formulaire DC2 «Déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement»,
- pouvoir de la personne habilitée à engager le candidat et extrait Kbis de moins de 3 mois (ou équivalent pour les professionnels non-inscrits au RCS ou pour le(s) candidat(s) étrangers justificatif leur régularité au regard de leurs lois fiscales et financières),
- lorsque le candidat est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés,
- en cas de sous-traitance, le formulaire «DC4 — déclaration de sous-traitance» dûment complété, daté et signé.

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The procurement involves the establishment of a framework agreement
Framework agreement with a single operator

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 15/05/2019 Local time: 12:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

French

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 4 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 16/05/2019 Local time: 12:00

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal administratif de la Guadeloupe

Postal address: 6 rue Victor Hugues

Town: Basse-Terre

Postal code: 97100

Country: France

E-mail: greffe.ta-basse-terre@juradm.fr

Internet address: <http://guyane.tribunal-administratif.fr/>

VI.5. Date of dispatch of this notice

10/04/2019