

France-Paris: IT services: consulting, software development, Internet and support

OJ S 143/2017 28/07/2017

Contract notice – utilities

Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: GIE Comutitres

Postal address: 21 boulevard Haussmann

Town: Paris

NUTS code: FR101 Paris

Postal code: 75009

Country: France

Contact person: Cristina Casado

E-mail: c.casado@comutitres.fr

Telephone: +33 156950974

Fax: +33 156950544

Internet address(es):

Main address: www.comutitres.fr

I.3. Communication

Access to the procurement documents is restricted. Further information can be obtained at:

https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2017_hlMobmKbE-

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: [https://www.](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2017_hlMobmKbE-)

[achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2017_hlMobmKbE-](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2017_hlMobmKbE-)

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.6. Main activity

Recreation, culture and religion

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

SIM-CRM (Système d'information métiers — Customer Relationship Management).

II.1.2. Main CPV code

72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Comutitres, Groupement d'intérêt économique (GIE) créé en 2000, assure la gestion opérationnelle des titres de transports Navigo en région Île-de-France, pour le compte des

transporteurs RATP, SNCF et OPTILE. L'accord-cadre, à bons de commande, sans minimum, ni maximum, et passé avec un seul titulaire, porte sur la mise à disposition d'un outil CRM Service client et d'un outil CRM Gestion de campagnes.

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)

72200000 Software programming and consultancy services, 72212445 Customer Relation Management software development services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

Main site or place of performance: Dans les locaux du titulaire.

II.2.4. Description of the procurement

L'accord-cadre, à bons de commande, sans minimum, ni maximum, et passé avec un seul titulaire, porte sur la mise à disposition d'un outil CRM Service client et d'un outil CRM Gestion de campagnes.

L'outil CRM Service client portera les macro-fonctionnalités suivantes:

- Fiche contacts client / tiers payants (TP),
- Traitement des demandes client / TP sur tout son cycle de vie,
- Workflows d'automatisation des tâches et de processus de validation,
- Base de connaissance centralisant l'ensemble des référentiels,
- Historisation des contacts client /TP,
- Reporting sur l'activité opérationnelle des centres de contacts.

Cet outil sera mis à disposition des prestataires de centre de contacts de Comutitres et utilisé par les équipes internes de Comutitres.

L'outil CRM Gestion de campagnes portera les macro-fonctionnalités suivantes:

- Ciblage,
- Préparation et exécution des campagnes d'information,
- Suivi des retours de campagnes.

Cet outil est utilisé seulement par les équipes internes de Comutitres.

L'accord-cadre inclut:

- La mise à disposition des outils CRM Service client et gestion de campagnes en mode logiciel en tant que service (Software as a Service — SaaS),
- L'intégration de ces outils et leur paramétrage dans l'environnement Comutitres,
- La documentation et la formation relatives à ces outils,
- La maintenance corrective et évolutive de ces outils,
- L'envoi des courriels et des SMS dans le cadre de campagnes.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Cet accord-cadre se compose de trois phases: la phase de construction des outils, la phase opérationnelle comprenant notamment la maintenance corrective et évolutive des outils, ainsi que l'envoi en masse des courriels et des SMS et une phase de réversibilité en fin de marché.

À titre indicatif, Comutitres évalue le nombre d'utilisateurs de l'outil CRM Service client à 120 en moyenne, avec un minimum à 90 et un maximum à 180. Le nombre d'utilisateurs de l'outil CRM Gestion de campagnes est estimé à 3.

En phase opérationnelle, Comutitres estime les principaux volumes annuels de 10 000 000 à 16 000 000 pour les courriels et de 2 000 000 à 9 000 000 pour les SMS.
Ces données sont fournies à titre indicatif et ne sont pas opposables à Comutitres qui n'est pas tenu de commander tout ou partie de cette quantité. L'accord-cadre, à bons de commande, est passé sans minimum, ni maximum.

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

Value excluding VAT: 2 000 000,00 EUR

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

Duration in months: 64

This contract is subject to renewal: no

II.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited

Envisaged minimum number: 1Maximum number: 6Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

Les candidatures déclarées recevables au regard des documents demandés, feront l'objet d'une analyse financière puis d'une notation technique selon les 3 critères suivants:

Critère numéro 1: la capacité à réaliser la prestation au regard de prestations similaires à hauteur de 40 % de la note technique globale.

Critère numéro 2: les moyens à hauteur de 35 % de la note technique globale.

Critère numéro 3: l'organisation générale à hauteur de 25 % de la note technique globale.

Les candidats ayant obtenu une note technique < 10/20 ne sont pas retenus pour le classement.

À l'issue du classement effectué selon ces critères, le dossier de consultation est envoyé aux 6 meilleurs candidats.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: yes

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Des avenants et marchés complémentaires pourront être conclus sans mise en concurrence conformément aux règles et principes juridiques en vigueur.

Comutitres se réserve la possibilité de confier au titulaire de l'accord-cadre, des marchés ou accord-cadre ayant pour objet la réalisation de prestations similaires qui lui sont confiées au titre du présent contrat, par application de l'article 30-I-7° du décret n° 2016-306 relatif aux marchés publics.

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

La valeur estimée du marché est inférieure à 2 000 000 EUR.

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:

Les candidats doivent joindre à leur demande de participation les documents et les renseignements suivants:

- 1) Certificat d'inscription au registre professionnel ou au registre du commerce (dans les conditions prévues par la législation de l'État où le candidat est établi, en cas d'entreprise étrangère), ou le cas échéant, motif de non-inscription au registre.
- 2) L'imprimé «Déclaration du candidat» référencé DC2 dûment complété, ou éléments équivalents pour les candidats non établis en France.
- 3) L'imprimé DC1 «Lettre de candidature et habilitation du mandataire par ses co-traitants» (pour les groupements) dûment complété.

Ces documents sont disponibles sur le site Internet: <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

4) Une fiche de présentation de la société indiquant les informations suivantes: raison sociale, adresse du siège, n° de SIRET, code APE, appartenance éventuelle à un groupe, actionnariat, organigramme juridique du groupe, coordonnées du correspondant du candidat pour le présent dossier. Dans le cas d'une réponse du candidat en groupement d'entreprises, l'ensemble des documents précités est à fournir par chaque co-traitant.

5) Le candidat précise la part du marché qu'il a l'intention de sous traiter à des tiers ainsi que les sous-traitants proposés, ce qui ne diminue en rien la responsabilité de l'opérateur économique principal.

Ces documents, certificats ou attestations sont produits en langue française.

6) Le candidat fournit une attestation sur l'honneur par laquelle il s'engage à respecter et à faire respecter par les opérateurs travaillant pour son compte la déclaration de l'OIT (Organisation internationale du travail) de 1998 relative aux principes et droits fondamentaux au travail et les dispositions des 8 conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT), notamment lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où la production s'effectue. Il doit être en mesure de justifier de ce respect en cours d'exécution du marché. Les 8 conventions fondamentales de l'OIT sont les suivantes:

- la convention sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical (C 87, 1948),
- la convention sur le droit d'organisation et de négociation collective (C 98, 1949),
- la convention sur le travail forcé (C 29, 1930),
- la convention sur l'abolition du travail forcé (C 105, 1957),
- la convention sur l'égalité de rémunération (C 100, 1951),
- la convention concernant la discrimination (emploi et profession, C 111, 1958),
- la convention sur l'âge minimum (C 138, 1973),
- la convention sur les pires formes de travail des enfants (C 182, 1999).

Voir: <http://www.ilo.org/declaration/thedeclaration/lang--fr/index.htm>

Le cas échéant, une certification en matière de responsabilité sociale (norme SA 8000 ou tous les autres justificatifs regardés comme équivalents), attestant du respect de ces dispositions, est fournie par le candidat. Ce dernier précise le périmètre se rapportant à cette certification (par exemple, le nombre et le pourcentage de sites certifiés).

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

1) Une déclaration indiquant, pour chacun des 3 derniers exercices disponibles, le chiffre d'affaires annuel global et le chiffre d'affaires annuel relatif aux prestations faisant l'objet du marché.

2) La structure de la société (filiales, actionnaires...).

Dans le cas où le candidat demande la prise en compte des capacités d'autres entreprises, justificatifs de leurs capacités et du fait que le candidat en disposera bien pour l'exécution du marché.

Le dernier chiffre d'affaires annuel du candidat doit représenter au moins 2 fois le montant total annuel du marché estimé par Comutitres pour lequel il candidate.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

1) La présentation d'une liste des principaux services de l'opérateur économique, au cours des 3 dernières années, dans le domaine du présent avis, correspondant à des volumes équivalents, en indiquant: le montant, la durée, la date, les volumes traités ainsi que le nom du client avec les coordonnées d'un interlocuteur.

2) Une déclaration indiquant les moyens du candidat: une description de l'outillage, du matériel et de l'équipement technique dont le candidat disposera et la description de l'équipement technique ainsi que des mesures employées par le candidat pour s'assurer de la qualité des moyens d'étude et de recherche de son entreprise.

3) L'organisation générale de l'entreprise: une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les 3 dernières années.

Dans le cas où le candidat demande la prise en compte des capacités d'autres entreprises, justificatif de leurs capacités et du fait que le candidat en disposera bien pour l'exécution du marché.

III.1.4. Objective rules and criteria for participation

List and brief description of rules and criteria:

Comutitres vérifie que les entreprises ont bien remis l'ensemble des documents demandés aux points III.1.1, III.1.2 et III.1.3. Toute candidature ne comprenant pas l'ensemble des documents et renseignements demandés et/ou ne répondant pas à un des points demandés pourra être rejetée. Les candidatures déclarées recevables au regard des documents demandés, feront l'objet d'une analyse financière puis d'une notation technique selon les 3 critères suivants:

Critère numéro 1: la capacité à réaliser la prestation au regard de prestations similaires à hauteur de 40 % de la note technique globale.

Critère numéro 2: les moyens à hauteur de 35 % de la note technique globale.

Critère numéro 3: l'organisation générale à hauteur de 25 % de la note technique globale. Les candidats ayant obtenu une note technique < 10/20 ne sont pas retenus pour le classement.

À l'issue du classement effectué selon ces critères, le dossier de consultation est envoyé aux 6 meilleurs candidats.

III.1.7. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

Les offres doivent être exprimées en EUR. Les prix sont fermes pour la première année de marché, puis révisables annuellement selon les conditions fixées au dossier de consultation.

Le paiement s'effectue par virement, 30 jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture. Comutitres est un groupement d'intérêt économique dont les membres financeurs sont les entreprises ayant conclu avec le STIF un contrat portant sur l'exploitation de services de transport public de voyageurs en Île-de-France.

III.1.8. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

Les opérateurs économiques ont la faculté de se présenter en groupement. Un opérateur économique répondant seul est autorisé à répondre aussi dans un groupement, à la condition de ne pas être le mandataire.

Un opérateur économique ne peut pas répondre à la présente consultation en tant que membre de plusieurs groupements. Que le groupement soit solidaire ou conjoint, le mandataire est toujours solidaire de chacun des membres du groupement pour leurs obligations contractuelles. Les groupements doivent préciser la forme du groupement constitué et désigner le mandataire du groupement. Comutitres se réserve la possibilité de transformer la forme juridique du groupement s'il considère que cela est nécessaire pour la bonne exécution du marché.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated procedure with prior call for competition

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.1.4. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

Recourse to staged procedure to gradually reduce the number of solutions to be discussed or tenders to be negotiated

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: 08/09/2017 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

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

Les conditions de remise des candidatures sont les suivantes:

Le candidat répond sur: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2017_hIMobmKbE-

En cas de difficulté technique/question, appeler notre support technique joignable du lundi au vendredi de 8:00 à 18:30 au 0892 23 21 20.

Le candidat se référera aux pré-requis techniques disponibles sur la plateforme.

La candidature qui ne serait pas complètement chargée en ligne avant la date et heure limites, sera rejetée.

Le candidat peut adresser, dans les délais impartis, une copie de sauvegarde (CS) de sa candidature / offre sur support physique électronique ou support papier, par courrier avec avis de réception ou être remis contre récépissé directement à Comutitres, hors jours fériés, pendant les heures d'ouvertures des bureaux soit de 9:30-12:00 et 14:00-17:00. Cet envoi porte obligatoirement la mention «Copie de sauvegarde».

Les réponses dématérialisées dans lesquelles un virus serait détecté ne feront pas l'objet d'une tentative de restauration. Elles seront réputées n'avoir jamais été reçues et le candidat en sera informé: les CS seront alors examinées.

En cas de remise hors délai des CS, celles-ci seront réputées n'avoir jamais été reçues et le candidat en sera informé, les C.S seront rejetées et retournées au candidat sans avoir été examinées.

Les candidatures / offres par télécopie ou par courriel ne sont pas admises. Les documents transmis au format .exe ne sont pas acceptés.

Au cours de la sélection des candidatures, Comutitres se réserve la possibilité de demander d'autres documents complémentaires aux candidats. Après examen des documents, Comutitres évalue la capacité du candidat et sélectionne les candidats aptes à présenter une offre. La candidature ainsi que tout échange d'informations doivent être rédigés en français. L'examen des variantes est subordonné à la remise d'une offre de base conforme aux prescriptions du cahier des charges.

Comutitres vérifie que les entreprises ont bien remis l'ensemble des documents demandés aux points III.1.1, III.1.2 et III.1.3. Toute candidature ne comprenant pas l'ensemble des documents et renseignements demandés et/ou ne répondant pas à un des points demandés pourra être rejetée. Les candidatures déclarées recevables au regard des documents demandés, feront l'objet d'une analyse financière puis d'une notation technique selon les 3 critères suivants:

Critère numéro 1: la capacité à réaliser la prestation au regard de prestations similaires à hauteur de 40 % de la note technique globale.

Critère numéro 2: les moyens à hauteur de 35 % de la note technique globale.

Critère numéro 3: l'organisation générale à hauteur de 25 % de la note technique globale. Les candidats ayant obtenu une note technique < 10/20 ne sont pas retenus pour le classement.

À l'issue du classement effectué selon ces critères, le dossier de consultation est envoyé aux 6 meilleurs candidats.

La fourniture du DCE sera soumise à la signature préalable d'un engagement de confidentialité. Le délai dans lequel ce document devra être signé sans modifications ni réserves sera indiqué dans le message accompagnant l'envoi de cet engagement. Faute de transmission dans les délais indiqués, la candidature sera rejetée.

Pour les candidatures retenues, le lien et les codes permettant de télécharger le DCE seront précisés dans le courriel d'invitation à présenter une offre.

L'attribution du marché entraînera obligatoirement la rematérialisation de l'ensemble des pièces et leur signature manuscrite.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal administratif de Paris

Postal address: 7 rue de Jouy
Town: Paris
Postal code: 75181 Cedex 04
Country: France
E-mail: greffe.ta-paris@juradm.fr
Telephone: +33 144594400
Fax: +33 144594646
Internet address: <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Comutitres
Postal address: 21 boulevard Haussmann
Town: Paris
Postal code: 75009
Country: France

VI.5. Date of dispatch of this notice

24/07/2017