

Belgium-Jambes: Systems and technical consultancy services
OJ S 238/2017 12/12/2017
Contract award notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Société régionale Wallonne du transport

National registration number: SRWT

Postal address: Avenue Gouverneur Bovesse 96

Town: Jambes

NUTS code: BE352 Arr. Namur

Postal code: 5100

Country: Belgium

Contact person: Monsieur Vincent Peremans

E-mail: iam@tec-wl.be

Telephone: +32 81322711

Fax: +32 81322710

Internet address(es):

Main address: www.infotec.be

I.6. Main activity

Recreation, culture and religion

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Mission d'études et de suivi de la mise en service de nouveaux outils digitaux d'information et de gestion de la relation client

Reference number: DMM2016/03

II.1.2. Main CPV code

72220000 Systems and technical consultancy services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Le Groupe TEC a défini en 2015 sa stratégie digitale, structurée autour de 3 axes majeurs, articulés dans une vision transversale et visant à améliorer l'expérience client:

— la diffusion d'une information voyageurs plus interactive et pertinente, adaptée aux besoins des clients et au contexte de mobilité notamment grâce à la mise en œuvre de nouveaux canaux,

— la digitalisation de l'environnement professionnel à travers une plateforme d'outils collaboratifs, permettant d'optimiser le partage de l'information et des connaissances et développer une culture orientée clients,
— la personnalisation de l'accompagnement client, rendue possible grâce à une meilleure compréhension de la clientèle du groupe TEC et de ses différentes composantes fondée sur une analyse des données et la mise en œuvre d'outils de suivi.
Ces trois axes ont été déclinés en chantiers et actions spécifiques, contribuant à l'atteinte de leurs objecti...(voir documents du marché).

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 1 334 390,00 EUR

II.2. Description

II.2.1. Title

Étude et suivi de la mise en place de l'ensemble des nouveaux outils digitaux d'informations voyageurs

Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

72220000 Systems and technical consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: BE352 Arr. Namur

Main site or place of performance: Région Wallonne

II.2.4. Description of the procurement

Étude de la mise en place de l'ensemble des nouveaux outils digitaux d'informations voyageurs (application mobile, site internet, bornes interactives, etc.), recouvrant l'étude des besoins fonctionnels, la recherche et la collecte de l'ensemble des informations techniques et des contraintes technologiques à imposer aux fournisseurs, la rédaction des spécifications techniques des cahiers des charges, l'assistance à la SRWT pour l'appel à candidatures et la sélection des candidats, l'assistance à la SRWT pour l'examen technique et administratif des offres et la passation des marchés, le pilotage délégué de l'exécution du marché (incluant une participation active aux tests et à la défense des intérêts du groupe TEC jusqu'à la réception définitive de l'ensemble des livrables).

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Non spécifié / Weighting: Non spécifié

Price - Weighting: Non spécifié

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

II.2. Description

II.2.1. Title

Gestion et accompagnement du changement induit par la mise en œuvre de la stratégie digitale.

Lot No: 2

II.2.2. Additional CPV code(s)

72220000 Systems and technical consultancy services, 72224000 Project management consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: BE352 Arr. Namur

Main site or place of performance: Région Wallonne

II.2.4. Description of the procurement

Gestion et accompagnement du changement induit par l'introduction des nouveaux outils digitaux, comprenant l'analyse des impacts opérationnels, l'évaluation des impacts organisationnels, l'animation d'ateliers d'appropriation, l'animation d'une démarche de co-construction, la sensibilisation des différents niveaux de management, l'adaptation des procédures en fonction des nouvelles fonctionnalités introduites, le partage et la promotion des bonnes pratiques, la définition et le suivi d'indicateurs permettant de mesurer l'adoption réelle des nouveaux outils proposés.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Non spécifié / Weighting: Non spécifié

Price - Weighting: Non spécifié

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

II.2. Description

II.2.1. Title

Étude et suivi de la mise en place des outils de transformation de la relation client

Lot No: 3

II.2.2. Additional CPV code(s)

72220000 Systems and technical consultancy services, 72246000 Systems consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: BE352 Arr. Namur

Main site or place of performance: Région Wallonne

II.2.4. Description of the procurement

Accompagnement de la transformation de la relation client, comprenant la définition d'un système d'information marketing intégrant l'ensemble des données clients du TEC et ses besoins en interfaçages, la formulation exhaustive et détaillée des besoins métier auxquels répondrait un outil de gestion de la relation client (CRM), l'assignation de priorités, la définition

d'un planning de mise en œuvre, la rédaction des spécifications techniques des cahiers des charges (système d'information marketing et CRM), l'assistance à la SRWT pour l'appel à candidatures et la sélection des candidats, l'assistance à la SRWT pour l'examen technique et administratif des offres et la passation des marchés, le pilotage délégué de l'exécution du marché (incluant une participation aux tests et la défense des intérêts du groupe TEC jusqu'à la réception définitive de l'ensemble des livrables).

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Non spécifié / Weighting: Non spécifié

Price - Weighting: Non spécifié

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 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

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.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2016/S 195-352921](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a periodic indicative notice

Section V: Award of contract

Contract No: DMM2016/03

Lot No: 1

Title:

Étude et suivi de la mise en place de l'ensemble des nouveaux outils digitaux d'informations voyageurs.

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

15/03/2017

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 2

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 1

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: PMP Conseil

Town: Non applicable

NUTS code: BE Belgique / België

Country: France

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 399 700,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting**V.2.6. Price paid for bargain purchases****Section V: Award of contract**

Contract No: DMM2016/03

Lot No: 2

Title:

Gestion et accompagnement du changement induit par la mise en œuvre de la stratégie digitale.

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract**V.2.1. Date of conclusion of the contract**

15/03/2017

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 5

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 1

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: SIA Partners

Postal address: Avenue Henri Jaspar 128

Town: Saint-Gilles

NUTS code: BE Belgique / België

Postal code: 1060

Country: Belgium

E-mail: annemie.viaene@sia-partners.com

Telephone: +32 22138285
The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 360 250,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

Section V: Award of contract

Contract No: DMM2016/03

Lot No: 3

Title:

Étude et suivi de la mise en place des outils de transformation de la relation client

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

15/03/2017

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 3

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 2

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Fabernovel

Postal address: Rue du Faubourg du Temple 17

Town: Paris

NUTS code: BE Belgique / België

Postal code: 75010

Country: France

E-mail: elodie.bongrain@fabernovel.com

Internet address: www.fabernovel.com

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 574 440,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Conseil d'État

Postal address: Rue de la Science 33

Town: Bruxelles

Postal code: 1040

Country: Belgium

Telephone: +32 22349611

Internet address: www.raadvst-consetat.be/?lang=fr

VI.5. Date of dispatch of this notice

07/12/2017