

France – Services de développement de logiciels de gestion des relations clientèle (CRM) – Accord-cadre pour la sélection d'une solution CRM.**OJ S 166/2025 01/09/2025****Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Services**

1. Acheteur**1.1. Acheteur**

Nom officiel: Auvergne Rhône-Alpes Tourisme

Adresse électronique: ma.jeannin@auvergnerhonealpes-tourisme.com

Forme juridique de l'acheteur: Autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur: Loisirs, culture et culte

2. Procédure**2.1. Procédure**

Titre: Accord-cadre pour la sélection d'une solution CRM.

Description: Le projet vise à unifier des outils métiers en une plateforme intégrée, modulaire et interopérable, hébergée en Europe, respectant les exigences du RGPD, et adaptée à un usage multi-utilisateur

Identifiant de la procédure: c1c4afcb-79a6-45f3-b9b9-2b037cbb562e

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)

2.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: 11 bis quai Perrache

Ville: Lyon

Code postal: 69200

Subdivision pays (NUTS): Rhône (FRK26)

Pays: France

2.1.3. Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre: 285 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.5. Conditions du marché public

Conditions de présentation:

Nombre maximal de lots pour lesquels un soumissionnaire peut présenter une offre: 2

Conditions du marché:

Nombre maximal de lots pouvant être attribués à un soumissionnaire dans le cadre de marchés: 2

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Editeur

Description: Sélection d'un éditeur

Identifiant interne: Lot 1

5.1.1. Objet

Nature du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72212445

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

Options:

Description des options: Accord-cadre d'un an ferme, reconductible 3 fois pour la même durée.

5.1.2. Lieu d'exécution

Ville: Lyon

Code postal: 69200

Subdivision pays (NUTS): Rhône (FRK26)

Pays: France

5.1.3. Durée estimée

Durée: 48 Mois

5.1.4. Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements: 3

Autres informations sur le renouvellement: Reconduction tacite

5.1.5. Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre: 160 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée: La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché financé en totalité ou en partie par des fonds de l'UE

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

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de présentation:

Présentation par voie électronique: Requise

Adresse de présentation: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2025_V8dXPhkTsl&v=1&selected=0

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation peuvent être présentées: français

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 15/10/2025 12:00:00 (UTC+2) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale
Date limite de validité de l'offre: 120 Jours
Conditions du marché:
Le marché doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non
Facturation en ligne: Autorisée
La commande en ligne sera utilisée: oui
Le paiement en ligne sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:
Accord-cadre, en partie sans remise en concurrence et en partie avec 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 Lyon
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tribunal administratif de Lyon

5.1. Lot: LOT-0002

Titre: Intégrateur
Description: Sélection d'un intégrateur
Identifiant interne: 2

5.1.1. Objet

Nature du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 72212445
Services de développement de logiciels de gestion des relations clientèle (CRM)
Options:
Description des options: Accord-cadre d'un an ferme, reconductible 3 fois pour la même durée.

5.1.2. Lieu d'exécution

Ville: Lyon
Code postal: 69200
Subdivision pays (NUTS): Rhône (FRK26)
Pays: France

5.1.3. Durée estimée

Durée: 48 Mois

5.1.4. Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements: 3
Autres informations sur le renouvellement: Reconduction tacite.

5.1.5. Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre: 125 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée: La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché financé en totalité ou en partie par des fonds de l'UE
Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de présentation:

Présentation par voie électronique: Requise

Adresse de présentation: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2025_V8dXPhkTsl&v=1&selected=0

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation peuvent être présentées: français

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 15/10/2025 12:00:00 (UTC+2) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Date limite de validité de l'offre: 120 Jours

Conditions du marché:

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

Facturation en ligne: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement en ligne sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, en partie sans remise en concurrence et en partie avec 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 Lyon

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

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Auvergne Rhône-Alpes Tourisme

Numéro d'enregistrement: 82443386600046

Adresse postale: 11 B Quai Perrache

Ville: Lyon

Code postal: 69200

Subdivision pays (NUTS): Rhône (FRK26)

Pays: France

Adresse électronique: ma.jeannin@auvergnerhonealpes-tourisme.com

Téléphone: +33615942835

Profil de l'acheteur: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Tribunal administratif de Lyon

Numéro d'enregistrement: 17690005800015

Adresse postale: 184, rue Duguesclin

Ville: Lyon

Code postal: 69300

Subdivision pays (NUTS): Rhône (FRK26)

Pays: France

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

Téléphone: 0487635000

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 30f0efab-7bea-4fab-b220-15bf10b6cdaa - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

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

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 28/08/2025 15:39:29 (UTC+2) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: français

Numéro de publication de l'avis: 566568-2025

Numéro de publication au JO S: 166/2025

Date de publication: 01/09/2025