467054-2026 - Zadávání

Francie – Call centra – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales
OJ S 128/2026 07/07/2026
Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim
Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Région Auvergne-Rhône-Alpes
E-mail: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr
Právní forma kupujícího: Regionální orgán
Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost
Činnost zadavatele: Městská železniční, tramvajová, trolejbusová nebo autobusová doprava

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales
Popis: Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales
Identifikátor řízení: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e
Interní identifikátor: DAF_2025_000205
Typ řízení: Jednací řízení s uveřejněním / jednací řízení
Řízení se zrychlí: ne
Hlavní prvky řízení: Procédure avec négociation

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby
Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra
Další klasifikace (cpv): 79511000 Služby telefonistek, 72253100 Help desk, 72222300 Služby informačních technologií, 63710000 Pomocné služby pro pozemní dopravu

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Ain (FRK21)
Země: Francie

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Allier (FRK11)
Země: Francie

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Ardèche (FRK22)
Země: Francie

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Cantal (FRK12)
Země: Francie

2.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Drôme (FRK23)
Země: Francie

2.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Haute-Loire (FRK13)
Země: Francie

2.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)
Země: Francie

2.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Isère (FRK24)
Země: Francie

2.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Loire (FRK25)
Země: Francie

2.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)
Země: Francie

2.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Rhône (FRK26)
Země: Francie

2.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Savoie (FRK27)
Země: Francie

2.1.3. Hodnota
Maximální hodnota rámcové dohody: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Obecné informace
Právní základ:
Směrnice 2014/25/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení
Zdroje důvodů pro vyloučení: Oznámení
Čistě vnitrostátní důvody pro vyloučení:

5. Část

5.1. Část: LOT-0001
Název: DAF_2025_000205
Popis: Déploiement, mise en service, exploitation d’un Centre de contact usager pour les mobilités régionales
Interní identifikátor: 1

5.1.1. Účel
Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra
Další klasifikace (cpv): 79511000 Služby telefonistek, 72253100 Help desk, 72222300 Služby informačních technologií, 63710000 Pomocné služby pro pozemní dopravu
Možnosti:
Popis možností: L'acheteur se réserve la possibilité de passer des marchés de prestations similaires dans les conditions de l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, constitutives d'options au sens de la directive européenne.

5.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Ain (FRK21)
Země: Francie

5.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Allier (FRK11)
Země: Francie

5.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Ardèche (FRK22)
Země: Francie

5.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Cantal (FRK12)
Země: Francie

5.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Drôme (FRK23)
Země: Francie

5.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Haute-Loire (FRK13)
Země: Francie

5.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)
Země: Francie

5.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Isère (FRK24)
Země: Francie

5.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Loire (FRK25)
Země: Francie

5.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)
Země: Francie

5.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Rhône (FRK26)
Země: Francie

5.1.2. Místo plnění
Nižší územní jednotka země (NUTS): Savoie (FRK27)

Země: Francie

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 96 Měsíce

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 3
Další informace o obnovení: La durée initiale du contrat est de 24 mois. Le marché est reconductible 3 fois pour une durée de 24 mois . Ainsi la durée maximale du contrat est de 96 mois.

5.1.5. Hodnota

Maximální hodnota rámcové dohody: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:
Účast není vyhrazena.
Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano
Další informace: Le montant maximum HT par période d'exécution (initiale puis reconduction) est de 7 500 000,00 EUR, soit un montant total maximum HT (sur la durée totale) de 30 000 000,00 EUR. Accord-cadre mono-attributaire exécuté par bons de commande et par marchés subséquents conclus avec le titulaire, sans remise en concurrence.

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Oznámení
Kritérium: Celkový roční obrat
Popis výběrového kritéria: Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public, portant sur les trois derniers exercices disponibles en fonction de la date de création de l'entreprise ou du début d'activité de l'opérateur économique, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles. Si, pour une raison justifiée, le candidat n'est pas en mesure de produire les renseignements et documents demandés, il est autorisé à prouver sa capacité économique et financière par tout autre moyen. Le chiffre d’affaires minimum global requis est de 3 000 000,00 euros par exercice Le niveau minimal de chiffre d’affaires est fixé dans le respect des articles R2142-7 et R2142-9 du Code de la commande publique en ce qu’il n’ excède pas 1,5 fois le montant total maximal du contrat.
Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení

Kritérium: Profesionální pojištění proti riziku odpovědnosti
Popis výběrového kritéria: Attestation d’assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.
Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení

Kritérium: Průměrný roční počet zaměstnanců
Popis výběrového kritéria: Déclaration de l'effectif du candidat hors personnel support, détaillant le nombre, le statut cadre et non-cadre opérationnels.
Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení

Kritérium: Nástroje, zařízení nebo technické vybavení
Popis výběrového kritéria: Déclaration de l’équipement technique du candidat : PC individuels, casques de téléphone individuels, SVI, ticketing etc. et tout moyen matériel/techniques dont dispose le candidat pour des prestations comparables.

Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení

Kritérium: Reference na určité služby
Popis výběrového kritéria: Liste de 4 références correspondantes aux principaux services fournis ou en cours d’exécution, au cours des trois dernières années (par rapport à la date limite de réception des candidatures) indiquant : • La prestation décrite avec précision ; • Le montant (détail annuel) ; • La date ; • L’identité du destinataire (public ou privé). • Le volume ; • Le secteur d’activité correspondant (ex : mobilité, service public etc.) Ces prestations peuvent porter sur tout ou partie des prestations attendues dont notamment: - des prestations de centre de relation client/usager avec exploitation d’un serveur vocal interactif ou prestation comparable ; - prise et gestion d’inscriptions/réservations pour un service ou prestation comparable ; - traitement d’une réclamation client ou prestation comparable ; - publication en ligne ou prestation comparable ; - Interfaçage d’un CRM tiers hors du SI ou prestation comparable Une même référence peut être utilisée pour illustrer plusieurs domaines de compétence. Le candidat présente des références qu’il estime représentatives et pertinentes. Si le candidat présente un nombre de références supérieur au nombre attendu, seules les 4 premières seront prises en compte dans l'évaluation des capacités. Les prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique. Si le candidat n’est pas en mesure de fournir des références, il remettra tout document permettant de démontrer qu’il dispose des capacités professionnelles exigées
Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení

Kritérium: Reference na určité služby
Popis výběrového kritéria: Critère 1 : Pertinence des références en lien avec l'objet du marché: Pertinence des références en lien avec l’objet du présent contrat du fait de leur caractère transposable. Sont notamment prises en compte : - La similitude de nature des prestations (centre de contact/relation usagers, CRM, etc.) ; - La similitude de complexité des prestations (hétérogénéité des outils et des interlocuteurs : lien avec des structures éparses, multiplicité des outils etc.) ; - La similitude des montants présentés ;
Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení
Váha (procenta, přesně): 50,00

Kritérium: Průměrný roční počet zaměstnanců
Popis výběrového kritéria: Critère 2 : Adéquation de l'effectif: Adéquation de l’effectif à travers son caractère suffisant et adapté à des prestations comparables à celles objets du présent marché. Sont notamment pris en compte : - Le niveau global des effectifs en lien avec l’activité concernée ; - La répartition entre personnel opérationnel et encadrement ; - La capacité générale à absorber des montées en charge sur des prestations similaires.
Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení
Váha (procenta, přesně): 25,00

Kritérium: Nástroje, zařízení nebo technické vybavení
Popis výběrového kritéria: Critère 3 : Adéquation de l'équipement technique Adéquation de l’ équipement technique à la disposition du candidat, du fait de son caractère adapté à des prestations comparables à celles objets du présent marché. Sont notamment analysés : - Le nombre et la diversité des équipements techniques disponibles - Les outils utilisés en propre ou pour le compte de clients (gestion multicanale, CRM, SVI, etc.) ;
Kritéria budou použita k výběru uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení
Váha (procenta, přesně): 25,00

Informace o druhé fázi dvoufázového řízení:
Minimální počet uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení: 3
Maximální počet uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení: 4
Řízení proběhne v několika na sebe navazujících fázích. V každé fázi mohou být určití účastníci vyřazeni

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:
Typ: Kvalita
Popis: Critère n°1 : Compréhension de l'objet du marché et des missions
Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)
Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 5
Kritérium:
Typ: Kvalita
Popis: Critère n°2 : Qualité de service, organisation et moyens
Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)
Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 15
Kritérium:
Typ: Kvalita
Popis: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités
Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)
Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 20
Kritérium:
Typ: Kvalita
Popis: Critère n°4 - Qualité des dispositifs de sécurité, de protection des données et de continuité d'activité
Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)
Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 10
Kritérium:
Typ: Kvalita
Popis: Critère n°5 : Performance environnementale
Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)
Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 5
Kritérium:
Typ: Cena
Popis: Prix
Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)
Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 45

5.1.11. Zadávací dokumentace

Adresa zadávací dokumentace: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:
Elektronické podání: Požadována
Adresa pro podání: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3
Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: francouzština
Elektronický katalog: Nepovolena

Popis finanční záruky: Si le montant de l'avance est supérieur ou égal à 50 000 Euros, le titulaire qui souhaite son versement doit préalablement constituer et transmettre à l'acheteur une garantie à première demande d'un montant égal à l'avance consentie.
Lhůta pro doručení žádostí o účast: 27/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne
Podmínky týkající se plnění zakázky: En application de l'article L2112-2 du Code de la Commande Publique, l'entreprise titulaire, devra, pour l'exécution du marché, proposer des actions d'insertion qui permettent l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières (cf. article correspondant CCAP). Le personnel de l'employeur sortant (cédant), participant directement et indirectement à la réalisation des prestations, peut être transféré au titulaire selon les dispositions légales en vigueur et notamment les articles les dispositions issues du décret n°2019-696 du 2 juillet 2019 (cf. article correspondant CCAP).
Požaduje se dohoda o zachování mlčenlivosti: ano
Další informace o dohodě o zachování mlčenlivosti: Est attendue : attestation ENGAGEMENT INDIVIDUEL DE CONFIDENTIALITE ET D'UTILISATION CONFORME DES INFORMATIONS COUVERTES PAR LE SECRET DES AFFAIRES en application du Plan de gestion des informations couvertes par le secret des affaires relatives au service public de transport ferroviaire de voyageurs de la Région Auvergne-Rhône-Alpes
Elektronická fakturace: Požadována
Bude použito elektronické objednávání: ne
Bude použita elektronická platba: ne
Finanční ujednání: Marché financé sur le budget de la Région Auvergne-Rhône-Alpes (ressources propres)

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda bez obnovení soutěže
Maximální počet účastníků: 1

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Tribunal Administratif de LYON
Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Région Auvergne-Rhône-Alpes
Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Tribunal Administratif de LYON

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: Région Auvergne-Rhône-Alpes
Registrační číslo: 20005376700014
Odbor: Direction des Achats
Poštovní adresa: 101 cours Charlemagne - CS20033
Obec: Lyon Cedex 2
PSČ: 69269
Nižší územní jednotka země (NUTS): Rhône (FRK26)

Země: Francie
E-mail: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr
Telefon: 0426733700
Internetová adresa: https://www.auvergnerhonealpes.fr/
Koncový bod pro výměnu informací (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3
Profil kupujícího: https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/
Úlohy této organizace:
Kupující
Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

8.1. ORG-0002
Oficiální název: Tribunal Administratif de LYON
Registrační číslo: 17690005800015
Poštovní adresa: 184, rue Duguesclin
Obec: Lyon
PSČ: 69003
Nižší územní jednotka země (NUTS): Rhône (FRK26)
Země: Francie
Internetová adresa: https://lyon.tribunal-administratif.fr/
Úlohy této organizace:
Organizace příslušná pro přezkum
Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: f51bde16-15c3-43a2-9faf-91fa600408dc - 01
Druh formuláře: Zadávání
Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim
Podtyp oznámení: 17
Datum odeslání oznámení: 03/07/2026 15:45:34 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas
Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: francouzština
Číslo zveřejnění oznámení: 467054-2026
Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 128/2026
Datum zveřejnění: 07/07/2026