

467054-2026 - Konkurrencevilkår

Frankrig – Callcenter – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

OJ S 128/2026 07/07/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Région Auvergne-Rhône-Alpes

E-mail: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Køberens retlige status: Regional myndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

Den ordregivende enheds aktiviteter: Bytransport med jernbane, sporvogn, trolleybus eller bus

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

Beskrivelse: Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

Identifikator for proceduren: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Intern ID: DAF_2025_000205

Udbudsprocedure: Udbud med forhandling/indkaldelse af tilbud med forudgående offentliggørelse

Proceduren er en hasteprocedure: nej

Hovedpunkterne i proceduren: Procédure avec négociation

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 79511000 Telefonisttjenester, 72253100 Help-desk-tjenester, 72222300 Tjenesteydelser i forbindelse med informationsteknologi, 63710000

Hjælpevirksomhed i forbindelse med landtransport

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Ain (FRK21)

Land: Frankrig

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Allier (FRK11)

Land: Frankrig

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Ardèche (FRK22)

Land: Frankrig

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Cantal (FRK12)

Land: Frankrig

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Drôme (FRK23)

Land: Frankrig

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Land: Frankrig

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Land: Frankrig

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Isère (FRK24)

Land: Frankrig

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Loire (FRK25)

Land: Frankrig

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Land: Frankrig

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Rhône (FRK26)

Land: Frankrig

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Savoie (FRK27)

Land: Frankrig

2.1.3. Værdi

Rammeaftalens maksimumværdi: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/25/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Bekendtgørelse

Rent nationale udelukkelsesgrunde:

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

Titel: DAF_2025_000205

Beskrivelse: Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

Intern ID: 1

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 79511000 Telefonisttjenester, 72253100 Help-desk-tjenester, 72222300 Tjenesteydelser i forbindelse med informationsteknologi, 63710000

Hjælpevirksomhed i forbindelse med landtransport

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: 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. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Ain (FRK21)

Land: Frankrig

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Allier (FRK11)

Land: Frankrig

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Ardèche (FRK22)

Land: Frankrig

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Cantal (FRK12)

Land: Frankrig

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Drôme (FRK23)

Land: Frankrig

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Land: Frankrig

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Land: Frankrig

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Isère (FRK24)

Land: Frankrig

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Loire (FRK25)

Land: Frankrig

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Land: Frankrig

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Rhône (FRK26)

Land: Frankrig

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Savoie (FRK27)

Land: Frankrig

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 96 Måneder

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 3

Yderligere oplysninger om fornyelser: 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. Værdi

Rammeaftalens maksimumværdi: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

Yderligere oplysninger: 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. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Bekendtgørelse

Kriterium: Generel årlig omsætning

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: 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.

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Kriterium: Professionel risikoansvarsforsikring

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Attestation d'assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Kriterium: Gennemsnitlig årlig arbejdsstyrke

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Déclaration de l'effectif du candidat hors personnel support, détaillant le nombre, le statut cadre et non-cadre opérationnels.

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Kriterium: Værktøj, anlæg eller teknisk udstyr

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: 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.

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Kriterium: Referencer på specificerede tjenester

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: 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

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Kriterium: Referencer på specificerede tjenester

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: 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 éparées, multiplicité des outils etc.) ; - La similitude des montants présentés ;

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Vægtning (procentdel, præcis): 50,00

Kriterium: Gennemsnitlig årlig arbejdsstyrke

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: 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.

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Vægtning (procentdel, præcis): 25,00

Kriterium: Værktøj, anlæg eller teknisk udstyr

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: 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.) ;

Kriteriet vil blive anvendt til at udvælge de ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren

Vægtning (procentdel, præcis): 25,00

Oplysninger om den anden fase i en procedure, der afvikles i to faser:

Mindsteantallet af ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren: 3

Det højeste antal ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren: 4

Proceduren afvikles i successive faser. I hver fase kan nogle ansøgere blive udelukket

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Critère n°1 : Compréhension de l'objet du marché et des missions

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 5

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Critère n°2 : Qualité de service, organisation et moyens

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 15

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 20

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Critère n°4 - Qualité des dispositifs de sécurité, de protection des données et de continuité d'activité

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 10

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Critère n°5 : Performance environnementale

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 5

Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: Prix

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 45

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: fransk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Beskrivelse af den finansielle garanti: 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.

Frist for modtagelse af anmodninger om deltagelse: 27/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00)
østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: 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).

Der kræves en fortrolighedsaftale: ja

Yderligere oplysninger om fortrolighedsaftalen: 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

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: nej

Oplysninger om finansiering og betaling: Marché financé sur le budget de la Région Auvergne-Rhône-Alpes (ressources propres)

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale uden fornyet iværksættelse af konkurrence

Det maksimale antal deltagere: 1

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Tribunal Administratif de LYON

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren: Région Auvergne-Rhône-Alpes

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Registreringsnummer: 20005376700014

Afdeling: Direction des Achats

Postadresse: 101 cours Charlemagne - CS20033

By: Lyon Cedex 2

Postnummer: 69269

Landsdel (NUTS): Rhône (FRK26)

Land: Frankrig

E-mail: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Telefon: 0426733700

Internetadresse: <https://www.auvergnerhonealpes.fr/>

Adresse til udveksling af oplysninger (URL) (eDelivery-Gateway): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Køberprofil: <https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/>

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Tribunal Administratif de LYON

Registreringsnummer: 17690005800015

Postadresse: 184, rue Duguesclin

By: Lyon

Postnummer: 69003

Landsdel (NUTS): Rhône (FRK26)

Land: Frankrig

Internetadresse: <https://lyon.tribunal-administratif.fr/>

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: f51bde16-15c3-43a2-9faf-91fa600408dc - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 17

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 03/07/2026 15:45:34 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: fransk

Bekendtgørelsesnummer: 467054-2026

EUT-S-nummer: 128/2026

Offentliggørelsesdato: 07/07/2026