

467054-2026 - Wettbewerb

Frankreich – Call-Center – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

OJ S 128/2026 07/07/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Région Auvergne-Rhône-Alpes

E-Mail: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Rechtsform des Erwerbers: Regionale Gebietskörperschaft

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

Tätigkeit des Auftraggebers: Städtische Eisenbahn-, Straßenbahn-, Oberleitungsbus- oder Busdienste

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

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

Kennung des Verfahrens: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Interne Kennung: DAF_2025_000205

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

Zentrale Elemente des Verfahrens: Procédure avec négociation

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste, 72253100 Help-Desk, 72222300

Informationstechnologiedienste, 63710000 Hilfstätigkeiten für den Landverkehr

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Ain (FRK21)

Land: Frankreich

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Allier (FRK11)

Land: Frankreich

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Ardèche (FRK22)

Land: Frankreich

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Cantal (FRK12)

Land: Frankreich

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Drôme (FRK23)

Land: Frankreich

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Land: Frankreich

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Land: Frankreich

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Isère (FRK24)

Land: Frankreich

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Loire (FRK25)

Land: Frankreich

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Land: Frankreich

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Rhône (FRK26)

Land: Frankreich

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Savoie (FRK27)

Land: Frankreich

2.1.3. Wert

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

Rein innerstaatliche Ausschlussgründe:

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: DAF_2025_000205

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

Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste, 72253100 Help-Desk, 72222300

Informationstechnologiedienste, 63710000 Hilfstätigkeiten für den Landverkehr

Optionen:

Beschreibung der Optionen: 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. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Ain (FRK21)

Land: Frankreich

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Allier (FRK11)

Land: Frankreich

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Ardèche (FRK22)

Land: Frankreich

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Cantal (FRK12)

Land: Frankreich

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Drôme (FRK23)

Land: Frankreich

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Land: Frankreich

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Land: Frankreich

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Isère (FRK24)

Land: Frankreich

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Loire (FRK25)

Land: Frankreich

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Land: Frankreich

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Rhône (FRK26)

Land: Frankreich

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Savoie (FRK27)

Land: Frankreich

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 96 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: 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. Wert

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Zusätzliche Informationen: 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. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Allgemeiner Jahresumsatz

Beschreibung des Auswahlkriteriums: 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.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Kriterium: Berufliche Risikohaftpflichtversicherung

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Attestation d'assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Déclaration de l'effectif du candidat hors personnel support, détaillant le nombre, le statut cadre et non-cadre opérationnels.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Kriterium: Werkzeuge, Anlagen oder technische Ausrüstung

Beschreibung des Auswahlkriteriums: 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.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: 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

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: 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 ;

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Gewichtung (Prozentanteil, genau): 50,00

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Auswahlkriteriums: 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.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Gewichtung (Prozentanteil, genau): 25,00

Kriterium: Werkzeuge, Anlagen oder technische Ausrüstung

Beschreibung des Auswahlkriteriums: 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 des 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.) ;

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Gewichtung (Prozentanteil, genau): 25,00

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 3

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 4

Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 5

Kriterium:

Art: Qualität

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 15

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 20

Kriterium:

Art: Qualität

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 10

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Critère n°5 : Performance environnementale

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 5

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Prix

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 45

5.1.11. Auftragsunterlagen

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Französisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Beschreibung der finanziellen Sicherheit: 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 für den Eingang der Teilnahmeanträge: 27/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: 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).

Es ist eine Geheimhaltungsvereinbarung erforderlich: ja

Zusätzliche Angaben zur Geheimhaltungsvereinbarung: 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

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

Finanzielle Vereinbarung: Marché financé sur le budget de la Région Auvergne-Rhône-Alpes (ressources propres)

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Tribunal Administratif de LYON

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Tribunal Administratif de LYON

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Registrierungsnummer: 20005376700014

Abteilung: Direction des Achats

Postanschrift: 101 cours Charlemagne - CS20033

Stadt: Lyon Cedex 2

Postleitzahl: 69269

Land, Gliederung (NUTS): Rhône (FRK26)

Land: Frankreich

E-Mail: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Telefon: 0426733700

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

Endpunkt für den Informationsaustausch (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Profil des Erwerbers: <https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Tribunal Administratif de LYON

Registrierungsnummer: 17690005800015

Postanschrift: 184, rue Duguesclin

Stadt: Lyon

Postleitzahl: 69003

Land, Gliederung (NUTS): Rhône (FRK26)

Land: Frankreich

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

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: f51bde16-15c3-43a2-9faf-91fa600408dc - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 17

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 03/07/2026 15:45:34 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Französisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 467054-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 128/2026

Datum der Veröffentlichung: 07/07/2026