

467054-2026 - Διαγωνισμός

Γαλλία – Κέντρο κλήσεων – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

OJ S 128/2026 07/07/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Email: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Νομική μορφή αγοραστή: Περιφερειακή αρχή

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

Δραστηριότητα του αναθέτοντος φορέα: Μεταφορές με αστικό σιδηρόδρομο, τραμ, τρόλεϊ ή λεωφορείο

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

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

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

Αναγνωριστικό διαδικασίας: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Εσωτερικό αναγνωριστικό: DAF_2025_000205

Είδος διαδικασίας: Με διαπραγμάτευση με προηγούμενη δημοσίευση προκήρυξης
διαγωνισμού/ανταγωνιστική διαδικασία με διαπραγμάτευση

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

Κύρια χαρακτηριστικά της διαδικασίας: Procédure avec négociation

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79512000 Κέντρο κλήσεων

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 79511000 Υπηρεσίες τηλεφωνητών, 72253100 Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας, 72222300 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών, 63710000 Βοηθητικές υπηρεσίες χερσαίων μεταφορών

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Ain (FRK21)

Χώρα: Γαλλία

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Allier (FRK11)

Χώρα: Γαλλία

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Ardèche (FRK22)

Χώρα: Γαλλία

- 2.1.2. Τόπος εκτέλεσης**
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Cantal (FRK12)
Χώρα: Γαλλία
- 2.1.2. Τόπος εκτέλεσης**
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Drôme (FRK23)
Χώρα: Γαλλία
- 2.1.2. Τόπος εκτέλεσης**
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Haute-Loire (FRK13)
Χώρα: Γαλλία
- 2.1.2. Τόπος εκτέλεσης**
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)
Χώρα: Γαλλία
- 2.1.2. Τόπος εκτέλεσης**
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Isère (FRK24)
Χώρα: Γαλλία
- 2.1.2. Τόπος εκτέλεσης**
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Loire (FRK25)
Χώρα: Γαλλία
- 2.1.2. Τόπος εκτέλεσης**
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)
Χώρα: Γαλλία
- 2.1.2. Τόπος εκτέλεσης**
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Rhône (FRK26)
Χώρα: Γαλλία
- 2.1.2. Τόπος εκτέλεσης**
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Savoie (FRK27)
Χώρα: Γαλλία
- 2.1.3. Αξία**
Μέγιστη αξία της συμφωνίας-πλαίσιου: 30 000 000,00 EUR
- 2.1.4. Γενικές πληροφορίες**
Νομική βάση:
Οδηγία 2014/25/ΕΕ
- 2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού**
Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Προκήρυξη
Αμιγώς εθνικοί λόγοι αποκλεισμού:

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0001

Τίτλος: DAF_2025_000205

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

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cρν): 79512000 Κέντρο κλήσεων

Πρόσθετη ταξινόμηση (cρν): 79511000 Υπηρεσίες τηλεφωνητών, 72253100 Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας, 72222300 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών, 63710000 Βοηθητικές υπηρεσίες χειραίων μεταφορών

Επιλογές:

Περιγραφή των επιλογών: 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. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Ain (FRK21)

Χώρα: Γαλλία

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Allier (FRK11)

Χώρα: Γαλλία

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Ardèche (FRK22)

Χώρα: Γαλλία

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Cantal (FRK12)

Χώρα: Γαλλία

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Drôme (FRK23)

Χώρα: Γαλλία

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Χώρα: Γαλλία

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Χώρα: Γαλλία

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Isère (FRK24)

Χώρα: Γαλλία

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Loire (FRK25)

Χώρα: Γαλλία

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Χώρα: Γαλλία

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Rhône (FRK26)

Χώρα: Γαλλία

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Savoie (FRK27)

Χώρα: Γαλλία

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Διάρκεια: 96 Μήνες

5.1.4. Ανανέωση

Μέγιστες ανανεώσεις: 3

Άλλες πληροφορίες για ανανεώσεις: 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. Αξία

Μέγιστη αξία της συμφωνίας-πλαίσιου: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι
Πρόσθετες πληροφορίες: 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. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Προκήρυξη

Κριτήριο: Γενικός ετήσιος τζίρος

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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.

Τα κριτήρια θα χρησιμοποιηθούν για την επιλογή των υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας

Κριτήριο: Επαγγελματική ασφάλιση αποζημίωσης για επαγγελματικούς κινδύνους

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Attestation d'assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.

Τα κριτήρια θα χρησιμοποιηθούν για την επιλογή των υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας

Κριτήριο: Μέσος ετήσιος αριθμός εργαζομένων

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Déclaration de l'effectif du candidat hors personnel support, détaillant le nombre, le statut cadre et non-cadre opérationnels.

Τα κριτήρια θα χρησιμοποιηθούν για την επιλογή των υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας

Κριτήριο: Εργαλεία, εργοστάσια ή τεχνικός εξοπλισμός

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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.

Τα κριτήρια θα χρησιμοποιηθούν για την επιλογή των υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας

Κριτήριο: Αναφορές σε καθορισμένες υπηρεσίες

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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

Τα κριτήρια θα χρησιμοποιηθούν για την επιλογή των υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας

Κριτήριο: Αναφορές σε καθορισμένες υπηρεσίες

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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 ;

Τα κριτήρια θα χρησιμοποιηθούν για την επιλογή των υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας

Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές): 50,00

Κριτήριο: Μέσος ετήσιος αριθμός εργαζομένων

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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. Τα κριτήρια θα χρησιμοποιηθούν για την επιλογή των υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας
Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές): 25,00

Κριτήριο: Εργαλεία, εργοστάσια ή τεχνικός εξοπλισμός
Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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.) ; Τα κριτήρια θα χρησιμοποιηθούν για την επιλογή των υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας
Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές): 25,00

Πληροφορίες σχετικά με το δεύτερο στάδιο σε διαδικασία δύο σταδίων:

Ελάχιστος αριθμός υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας: 3

Μέγιστος αριθμός υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας: 4

Η διαδικασία διεξάγεται σε διαδοχικές φάσεις. Σε κάθε φάση, ορισμένοι συμμετέχοντες μπορεί να αποκλειστούν

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

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

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 5

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

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

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 15

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 20

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

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

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 10

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Critère n°5 : Performance environnementale

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 5

Κριτήριο:

Είδος: Τιμή

Περιγραφή: Prix

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 45

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

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

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: γαλλικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Περιγραφή της οικονομικής εγγύησης: 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.

Προθεσμία παραλαβής των αιτήσεων συμμετοχής: 27/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι

Όροι σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης: 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).

Απαιτείται συμφωνία τήρησης του απορρήτου: ναι

Πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τη συμφωνία τήρησης του απορρήτου: 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

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: όχι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: όχι

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

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Συμφωνία-πλαίσιο, χωρίς επανεκκίνηση διαγωνισμού

Μέγιστος αριθμός συμμετεχόντων: 1

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: Tribunal Administratif de LYON

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: Tribunal Administratif de LYON

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Αριθμός καταχώρισης: 20005376700014

Τμήμα: Direction des Achats

Ταχυδρομική διεύθυνση: 101 cours Charlemagne - CS20033

Πόλη: Lyon Cedex 2

Ταχυδρομικός κώδικας: 69269

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Rhône (FRK26)

Χώρα: Γαλλία

Email: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Τηλέφωνο: 0426733700

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://www.auvergnerhonealpes.fr/>

Τελικό σημείο ανταλλαγής πληροφοριών (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Προφίλ αγοραστή: <https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: Tribunal Administratif de LYON

Αριθμός καταχώρισης: 17690005800015

Ταχυδρομική διεύθυνση: 184, rue Duguesclin

Πόλη: Lyon

Ταχυδρομικός κώδικας: 69003

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Rhône (FRK26)

Χώρα: Γαλλία

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://lyon.tribunal-administratif.fr/>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός προσφυγής

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: f51bde16-15c3-43a2-9faf-91fa600408dc - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 17

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 03/07/2026 15:45:34 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: γαλλικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 467054-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 128/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 07/07/2026