

467054-2026 - Licitación

Francia – Centro de llamadas – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

OJ S 128/2026 07/07/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Correo electrónico: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

Actividad de la entidad adjudicadora: Servicios de ferrocarriles urbanos, tranvías, trolebuses o autobuses

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

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

Identificador del procedimiento: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Identificador interno: DAF_2025_000205

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación / licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

Principales características del procedimiento: Procédure avec négociation

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico, 72253100 Servicios de unidad de asistencia, 72222300 Servicios de tecnología de la información, 63710000

Servicios complementarios para el transporte terrestre

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Ain (FRK21)

País: Francia

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Allier (FRK11)

País: Francia

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Ardèche (FRK22)

País: Francia

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Cantal (FRK12)

País: Francia

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Drôme (FRK23)

País: Francia

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

País: Francia

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

País: Francia

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Isère (FRK24)

País: Francia

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Loire (FRK25)

País: Francia

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

País: Francia

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: Francia

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Savoie (FRK27)

País: Francia

2.1.3. Valor

Valor máximo del acuerdo marco: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Motivos de exclusión puramente nacionales:

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: DAF_2025_000205

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

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico, 72253100 Servicios de unidad de asistencia, 72222300 Servicios de tecnología de la información, 63710000

Servicios complementarios para el transporte terrestre

Opciones:

Descripción de las opciones: 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. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Ain (FRK21)

País: Francia

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Allier (FRK11)

País: Francia

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Ardèche (FRK22)

País: Francia

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Cantal (FRK12)

País: Francia

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Drôme (FRK23)

País: Francia

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

País: Francia

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

País: Francia

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Isère (FRK24)

País: Francia

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Loire (FRK25)

País: Francia

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

País: Francia

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: Francia

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Savoie (FRK27)

País: Francia

5.1.3. Duración estimada

Duración: 96 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 3

Más información sobre renovaciones: 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. Valor

Valor máximo del acuerdo marco: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí
Información complementaria: 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. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Volumen de negocios anual general

Descripción del criterio de selección: 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.

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: Attestation d'assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Criterio: Media anual de personal

Descripción del criterio de selección: Déclaration de l'effectif du candidat hors personnel support, détaillant le nombre, le statut cadre et non-cadre opérationnels.

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Criterio: Herramientas, planta o equipo técnico

Descripción del criterio de selección: 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.

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: 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

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: 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 ;

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Ponderación (porcentaje, exacto): 50,00

Criterio: Media anual de personal

Descripción del criterio de selección: 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.
Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento
Ponderación (porcentaje, exacto): 25,00

Criterio: Herramientas, planta o equipo técnico
Descripción del criterio de selección: 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.) ;
Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento
Ponderación (porcentaje, exacto): 25,00

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

Número mínimo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 3
Número máximo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 4
El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 5

Criterio:

Tipo: Calidad

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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 15

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 20

Criterio:

Tipo: Calidad

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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Critère n°5 : Performance environnementale

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 5

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Prix

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 45

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: francés

Catálogo electrónico: No autorizada

Descripción de la garantía financiera: 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.

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 27/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: 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 necesario un acuerdo de confidencialidad: sí

Información adicional sobre el acuerdo de confidencialidad: 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

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

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

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal Administratif de LYON
Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Région Auvergne-Rhône-Alpes
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Tribunal Administratif de LYON

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Région Auvergne-Rhône-Alpes
Número de registro: 20005376700014
Departamento: Direction des Achats
Dirección postal: 101 cours Charlemagne - CS20033
Localidad: Lyon Cedex 2
Código postal: 69269
Subdivisión del país (NUTS): Rhône (FRK26)
País: Francia
Correo electrónico: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr
Teléfono: 0426733700
Dirección de internet: <https://www.auvergnerhonealpes.fr/>
Terminal de intercambio de información (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3
Perfil de comprador: <https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Tribunal Administratif de LYON
Número de registro: 17690005800015
Dirección postal: 184, rue Duguesclin
Localidad: Lyon
Código postal: 69003
Subdivisión del país (NUTS): Rhône (FRK26)
País: Francia
Dirección de internet: <https://lyon.tribunal-administratif.fr/>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: f51bde16-15c3-43a2-9faf-91fa600408dc - 01
Tipo de formulario: Licitación
Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Subtipo de anuncio: 17
Fecha de envío del anuncio: 03/07/2026 15:45:34 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: francés
Número de publicación del anuncio: 467054-2026

