

## 566568-2025 - Licitación

Francia – Servicios de desarrollo de software de gestión de relaciones con el consumidor – Accord-cadre pour la sélection d'une solution CRM.

OJ S 166/2025 01/09/2025

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Auvergne Rhône-Alpes Tourisme

Correo electrónico: [ma.jeannin@auvergnerhonealpes-tourisme.com](mailto:ma.jeannin@auvergnerhonealpes-tourisme.com)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Actividades recreativas, cultura y religión

### 2. Procedimiento

---

#### 2.1. Procedimiento

Título: Accord-cadre pour la sélection d'une solution CRM.

Descripción: Le projet vise à unifier des outils métiers en une plateforme intégrée, modulaire et interopérable, hébergée en Europe, respectant les exigences du RGPD, et adaptée à un usage multi-utilisateur

Identificador del procedimiento: c1c4afcb-79a6-45f3-b9b9-2b037cbb562e

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

##### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72212445 Servicios de desarrollo de software de gestión de relaciones con el consumidor

##### 2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: 11 bis quai Perrache

Localidad: Lyon

Código postal: 69200

Subdivisión del país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: Francia

##### 2.1.3. Valor

Valor máximo del acuerdo marco: 285 000,00 EUR

##### 2.1.4. Información general

**Base jurídica:**

Directiva 2014/24/UE

##### 2.1.5. Condiciones de la contratación pública

**Condiciones de presentación:**

Número máximo de lotes a los que un licitador puede presentar ofertas: 2

**Condiciones del contrato:**

Número máximo de lotes por los que se pueden adjudicar contratos a un solo licitador: 2

### 2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

## 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0001

Título: Editeur

Descripción: Sélection d'un éditeur

Identificador interno: Lot 1

#### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72212445 Servicios de desarrollo de software de gestión de relaciones con el consumidor

**Opciones:**

Descripción de las opciones: Accord-cadre d'un an ferme, reconductible 3 fois pour la même durée.

#### 5.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Lyon

Código postal: 69200

Subdivisión del país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: Francia

#### 5.1.3. Duración estimada

Duración: 48 Meses

#### 5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 3

Más información sobre renovaciones: Reconduction tacite

#### 5.1.5. Valor

Valor máximo del acuerdo marco: 160 000,00 EUR

#### 5.1.6. Información general

**Participación reservada:**

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública financiado total o parcialmente con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

#### 5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

#### 5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

#### 5.1.12. Condiciones de la contratación pública

**Condiciones de presentación:**

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: [https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent\\_detail.do?PCSLID=CSL\\_2025\\_V8dXPhkTsl&v=1&selected=0](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2025_V8dXPhkTsl&v=1&selected=0)

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 15/10/2025 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 120 Días

**Condiciones del contrato:**

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

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

**5.1.15. Técnicas**

**Acuerdo marco:**

Acuerdo marco, en parte con y en parte sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

**Información sobre el sistema dinámico de adquisición:**

Ningún sistema dinámico de adquisición

Subasta electrónica: no

**5.1.16. Información adicional, mediación y recurso**

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Lyon

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Lyon

**5.1. Lote: LOT-0002**

Título: Intégrateur

Descripción: Sélection d'un intégrateur

Identificador interno: 2

**5.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72212445 Servicios de desarrollo de software de gestión de relaciones con el consumidor

**Opciones:**

Descripción de las opciones: Accord-cadre d'un an ferme, reconductible 3 fois pour la même durée.

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Localidad: Lyon

Código postal: 69200

Subdivisión del país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: Francia

**5.1.3. Duración estimada**

Duración: 48 Meses

**5.1.4. Renovación**

Número máximo de renovaciones: 3

Más información sobre renovaciones: Reconduction tacite.

**5.1.5. Valor**

Valor máximo del acuerdo marco: 125 000,00 EUR

**5.1.6. Información general**

**Participación reservada:**

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública financiado total o parcialmente con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

#### 5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

#### 5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

#### 5.1.12. Condiciones de la contratación pública

##### Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: [https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent\\_detail.do?PCSLID=CSL\\_2025\\_V8dXPhkTsl&v=1&selected=0](https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2025_V8dXPhkTsl&v=1&selected=0)

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 15/10/2025 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 120 Días

##### Condiciones del contrato:

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

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

#### 5.1.15. Técnicas

##### Acuerdo marco:

Acuerdo marco, en parte con y en parte sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

##### Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

Subasta electrónica: no

#### 5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Lyon

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Lyon

## 8. Organizaciones

---

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Auvergne Rhône-Alpes Tourisme

Número de registro: 82443386600046

Dirección postal: 11 B Quai Perrache

Localidad: Lyon

Código postal: 69200

Subdivisión del país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: Francia

Correo electrónico: [ma.jeannin@auvergnerhonealpes-tourisme.com](mailto:ma.jeannin@auvergnerhonealpes-tourisme.com)

Teléfono: +33615942835

Perfil de comprador: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

**Funciones de esta organización:**

Comprador

**8.1. ORG-0002**

Denominación oficial: Tribunal administratif de Lyon

Número de registro: 17690005800015

Dirección postal: 184, rue Duguesclin

Localidad: Lyon

Código postal: 69300

Subdivisión del país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: Francia

Correo electrónico: [greffe.ta-lyon@juradm.fr](mailto:greffe.ta-lyon@juradm.fr)

Teléfono: 0487635000

**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: 30f0efab-7bea-4fab-b220-15bf10b6cdaa - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 28/08/2025 15:39:29 (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: 566568-2025

Número de la edición del DO S: 166/2025

Fecha de publicación: 01/09/2025