

467054-2026 - Hange

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

OJ S 128/2026 07/07/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Région Auvergne-Rhône-Alpes

E-posti aadress: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Hankija õiguslik vorm: Piirkondlik omavalitsus

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

Võrgustiku sektori hankija tegevus: Linnarongi-, trammi-, trollibussi- või bussiteenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

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

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

Menetluse tunnus: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Sisemine tunnus: DAF_2025_000205

Menetluse liik: Väljakuulutamisega läbirääkimistega hankemenetlus / konkurentsipõhine läbirääkimistega hankemenetlus

Kiirendatud menetlus: ei

Menetluskorra kirjeldus: Procédure avec négociation

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79511000 Telefonioperaatoriteenused, 72253100

Konsultatsioonipunktiteenused, 72222300 Infotehnoloogia teenused, 63710000

Maismaatranspordi tugiteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Ain (FRK21)

Riik: Prantsusmaa

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Allier (FRK11)

Riik: Prantsusmaa

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Ardèche (FRK22)

Riik: Prantsusmaa

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Cantal (FRK12)

Riik: Prantsusmaa

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Drôme (FRK23)

Riik: Prantsusmaa

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Riik: Prantsusmaa

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Riik: Prantsusmaa

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Isère (FRK24)

Riik: Prantsusmaa

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Loire (FRK25)

Riik: Prantsusmaa

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Riik: Prantsusmaa

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Rhône (FRK26)

Riik: Prantsusmaa

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Savoie (FRK27)

Riik: Prantsusmaa

2.1.3. Maksumus

Raamlepingu maksimaalne maksumus: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/25/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Teade

Ainult siseriiklikest õigusaktidest tulenevad kõrvalejätmise alused:

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Pealkiri: DAF_2025_000205

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

Sisemine tunnus: 1

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79511000 Telefonioperaatoriteenused, 72253100

Konsultatsioonipunkti teenused, 72222300 Infotehnoloogia teenused, 63710000

Maismaatranspordi tugiteenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: 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. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Ain (FRK21)

Riik: Prantsusmaa

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Allier (FRK11)

Riik: Prantsusmaa

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Ardèche (FRK22)

Riik: Prantsusmaa

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Cantal (FRK12)

Riik: Prantsusmaa

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Drôme (FRK23)

Riik: Prantsusmaa

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Riik: Prantsusmaa

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Riik: Prantsusmaa

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Isère (FRK24)

Riik: Prantsusmaa

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Loire (FRK25)

Riik: Prantsusmaa

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Riik: Prantsusmaa

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Rhône (FRK26)

Riik: Prantsusmaa

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Savoie (FRK27)

Riik: Prantsusmaa

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 96 Kuud

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 3

Muu informatsioon uuendamise kohta: 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. Maksumus

Raamlepingu maksimaalne maksumus: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

Lisateave: 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. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Üldine aastane käive

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Kriteerium: Professionaalne riski hüvitis kindlustus

Valikukriteeriumi kirjeldus: Attestation d'assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Kriteerium: Keskmise aastane tööjõud

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

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Kriteerium: Tööriistad, taimed või tehnilised seadmed

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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 ;

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Kaal (protsentides, täpne): 50,00

Kriteerium: Keskmise aastane tööjõud

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Kaal (protsentides, täpne): 25,00

Kriteerium: Tööriistad, taimed või tehnilised seadmed

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.) ;

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate väljaajamiseks

Kaal (protsentides, täpne): 25,00

Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate miinimumarv: 3

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate maksimumarv: 4

Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

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

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 5

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

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

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 15

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 20

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

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

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 10

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Critère n°5 : Performance environnementale

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 5

Kriteerium:

Liik: Hind

Kirjeldus: Prix

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 45

5.1.11. Hankedokumendid

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

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

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

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: prantsuse keel

Elektroniline kataloog: Ei ole lubatud

Finantstagatise kirjeldus: 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.

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 27/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: 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).

Vajalik on konfidentsiaalsuskokkulepe: jah

Lisateave konfidentsiaalsuskokkuleppe kohta: 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

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

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

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Raamleping ilmaminikonkursita

Osalejate maksimaalne arv: 1

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Tribunal Administratif de LYON

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Tribunal Administratif de LYON

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Registreerimisnumber: 20005376700014

Osakond: Direction des Achats

Postiaadress: 101 cours Charlemagne - CS20033

Linn: Lyon Cedex 2
Sihtnumber: 69269
Riik – jaotus (NUTS): Rhône (FRK26)
Riik: Prantsusmaa
E-posti aadress: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr
Telefon: 0426733700
Internetiaadress: <https://www.auvergnerhonealpes.fr/>
Teabevahetuse lõpp-punkt (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3
Hankija proffil: <https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/>
Selle organisatsiooni rollid:
Hankija
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Tribunal Administratif de LYON
Registreerimisnumber: 17690005800015
Postiaadress: 184, rue Duguesclin
Linn: Lyon
Sihtnumber: 69003
Riik – jaotus (NUTS): Rhône (FRK26)
Riik: Prantsusmaa
Internetiaadress: <https://lyon.tribunal-administratif.fr/>
Selle organisatsiooni rollid:
Vaidlustusorgan
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: f51bde16-15c3-43a2-9faf-91fa600408dc - 01
Vormi liik: Hange
Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teate alaliik: 17
Teate saatmise kuupäev: 03/07/2026 15:45:34 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg
Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: prantsuse keel
Teate avaldamise number: 467054-2026
ELT S väljaande number: 128/2026
Avaldamise kuupäev: 07/07/2026