

467054-2026 - Kilpailu

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

OJ S 128/2026 07/07/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Sähköposti: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Ostajan oikeudellinen muoto: Alueviranomainen

Pääasiallinen toimiala: Yleinen julkishallinto

Hankintayksikön toimiala: Kaupunkirautatie-, raitiotie-, johdinauto- tai linja-autopalvelut

2. Menettely

2.1. Menettely

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

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

Menettelyn tunniste: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Sisäinen tunniste: DAF_2025_000205

Menettelyn tyyppi: Tarjouskilpailukutsun julkaisemisen jälkeinen neuvottelumenettely / tarjousperusteinen neuvottelumenettely

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

Menettelyn tärkeimmät piirteet: Procédure avec négociation

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

Lisäluokitus (cpv): 79511000 Puhelinkeskuspalvelut, 72253100 Help desk -palvelut, 72222300

Tietotekniikkapalvelut, 63710000 Maaliikenteen tukipalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Ain (FRK21)

Maa: Ranska

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Allier (FRK11)

Maa: Ranska

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Ardèche (FRK22)

Maa: Ranska

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Cantal (FRK12)

Maa: Ranska

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Drôme (FRK23)

Maa: Ranska

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Maa: Ranska

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Maa: Ranska

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Isère (FRK24)

Maa: Ranska

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Loire (FRK25)

Maa: Ranska

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Maa: Ranska

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Rhône (FRK26)

Maa: Ranska

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Savoie (FRK27)

Maa: Ranska

2.1.3. Arvo

Enimmäisarvo puitejärjestelyssä: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/25/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Puhtaasti kansalliset poissulkemisperusteet:

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: DAF_2025_000205

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

Sisäinen tunniste: 1

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

Lisäluokitus (cpv): 79511000 Puhelinkeskuspalvelut, 72253100 Help desk -palvelut, 72222300

Tietotekniikkapalvelut, 63710000 Maaliikenteen tukipalvelut

Optiot:

Optioiden kuvaus: 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. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Ain (FRK21)

Maa: Ranska

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Allier (FRK11)

Maa: Ranska

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Ardèche (FRK22)

Maa: Ranska

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Cantal (FRK12)

Maa: Ranska

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Drôme (FRK23)

Maa: Ranska

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Maa: Ranska

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Maa: Ranska

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Isère (FRK24)

Maa: Ranska

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Loire (FRK25)

Maa: Ranska

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Maa: Ranska

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Rhône (FRK26)

Maa: Ranska

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Savoie (FRK27)

Maa: Ranska

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 96 Kuukaudet

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 3

Lisätietoja uusimisesta: 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. Arvo

Enimmäisarvo puitejärjestelyssä: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

Lisätiedot: 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. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Kriteeri: Yleinen vuotuinen liikevaihto

Valintaperusteen kuvaus: 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.

Soveltuvuusvaatimusta käytetään valittaessa menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavia ehdokkaita

Kriteeri: Ammatillinen riskivakuutus

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

Soveltuvuusvaatimusta käytetään valittaessa menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavia ehdokkaita

Kriteeri: Keskimääräinen vuotuinen työvoima

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

Soveltuvuusvaatimusta käytetään valittaessa menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavia ehdokkaita

Kriteeri: Työkalut, laitokset tai tekniset laitteet

Valintaperusteen kuvaus: 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.

Soveltuvuusvaatimusta käytetään valittaessa menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavia ehdokkaita

Kriteeri: Viitteet määriteltyihin palveluihin

Valintaperusteen kuvaus: 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

Soveltuvuusvaatimusta käytetään valittaessa menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavia ehdokkaita

Kriteeri: Viitteet määriteltyihin palveluihin

Valintaperusteen kuvaus: 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 ;

Soveltuvuusvaatimusta käytetään valittaessa menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavia ehdokkaita

Painotus (prosentteina, tarkka): 50,00

Kriteeri: Keskimääräinen vuotuinen työvoima

Valintaperusteen kuvaus: 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.

Soveltuvuusvaatimusta käytetään valittaessa menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavia ehdokkaita

Painotus (prosentteina, tarkka): 25,00

Kriteeri: Työkalut, laitokset tai tekniset laitteet

Valintaperusteen kuvaus: 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.) ;

Soveltuvuusvaatimusta käytetään valittaessa menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavia ehdokkaita

Painotus (prosentteina, tarkka): 25,00

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden vähimmäismäärä: 3

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden enimmäismäärä: 4

Menettely etenee peräkkäisissä vaiheissa. Kussakin vaiheessa osa osallistujista voidaan karsia

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

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

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 5

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

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

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 15

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 20

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

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

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 10

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Critère n°5 : Performance environnementale

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 5

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Kuvaus: Prix

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 45

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Hankinta-asiakirjojen osoite: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: ranska

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vakuuden kuvaus: 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.

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 27/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: 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).

Salassapitosopimus (NDA) vaaditaan: kyllä

Lisätietoja salassapitosopimuksesta: 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

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: ei

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

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Osallistujien enimmäismäärä: 1

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Tribunal Administratif de LYON

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Tribunal Administratif de LYON

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Rekisterinumero: 20005376700014

Yksikkö: Direction des Achats

Postiosoite: 101 cours Charlemagne - CS20033

Postitoimipaikka: Lyon Cedex 2

Postinumero: 69269

Maaryhmittely (NUTS): Rhône (FRK26)

Maa: Ranska

Sähköposti: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Puhelin: 0426733700

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

Tietojenvaihdon pääte piste (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Hankkijaprofiili: <https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/>

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Tribunal Administratif de LYON

Rekisterinumero: 17690005800015

Postiosoite: 184, rue Duguesclin

Postitoimipaikka: Lyon

Postinumero: 69003

Maaryhmittely (NUTS): Rhône (FRK26)

Maa: Ranska

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

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunnistenumero: f51bde16-15c3-43a2-9faf-91fa600408dc - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyypin numero: 17

Ilmoituksen lähetyspäivä: 03/07/2026 15:45:34 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: ranska

Ilmoituksen julkaisunumero: 467054-2026

EUVL S -lehden numero: 128/2026

Julkaisupäivä: 07/07/2026