

590324-2026 - Iomaíocht

An Fhrainc – Call centre – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

OJ S 165/2026 27/08/2026

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras - Fógra maidir le hathrú
Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: Région Auvergne-Rhône-Alpes

R-phost: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Údarás réigiúnach

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Seirbhísí poiblí ginearálta

Gníomhaíocht an eintitis chonarthaigh: Iarnród uirbeach, trambhealach, bus tralaí nó seirbhísí bus

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

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

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

Aitheantóir an nós imeachta: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Aitheantóir inmheánach: DAF_2025_000205

An cineál nós imeachta: Idirbheartaíocht lena mbaineann foilsiú roimh ré glao ar iomaíocht / iomaíocht lena mbaineann idirbheartaíocht

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

Príomhghnéithe an nós imeachta: Procédure avec négociation

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

Aicmiú breise (cpv): 79511000 Telephone operator services, 72253100 Helpdesk services, 72222300 Information technology services, 63710000 Support services for land transport

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Ain (FRK21)

Tír: An Fhrainc

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Allier (FRK11)

Tír: An Fhrainc

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Ardèche (FRK22)

Tír: An Fhrainc

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Cantal (FRK12)

Tír: An Fhrainc

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Drôme (FRK23)

Tír: An Fhrainc

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Tír: An Fhrainc

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Tír: An Fhrainc

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Isère (FRK24)

Tír: An Fhrainc

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Loire (FRK25)

Tír: An Fhrainc

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Tír: An Fhrainc

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Rhône (FRK26)

Tír: An Fhrainc

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Savoie (FRK27)

Tír: An Fhrainc

2.1.3. Luach

Uasluach an chreat-chomhaontaithe: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/25/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Fógra

Foras eisiaimh náisiúnta amháin:

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0001

Teideal: DAF_2025_000205

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

Aitheantóir inmheánach: 1

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

Aicmiú breise (cpv): 79511000 Telephone operator services, 72253100 Helpdesk services, 72222300 Information technology services, 63710000 Support services for land transport

Roghanna:

Cur síos ar na roghanna: 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. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Ain (FRK21)

Tír: An Fhrainc

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Allier (FRK11)

Tír: An Fhrainc

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Ardèche (FRK22)

Tír: An Fhrainc

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Cantal (FRK12)

Tír: An Fhrainc

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Drôme (FRK23)

Tír: An Fhrainc

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Tír: An Fhrainc

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Tír: An Fhrainc

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Isère (FRK24)

Tír: An Fhrainc

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Loire (FRK25)

Tír: An Fhrainc

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Tír: An Fhrainc

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Rhône (FRK26)

Tír: An Fhrainc

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Savoie (FRK27)

Tír: An Fhrainc

5.1.3. Fad measta

Fad ama: 96 Míonna

5.1.4. Athnuachan

Athnuachaintí uasta: 3

Tuilleadh eolais faoi athnuachain: 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. Luach

Uasluach an chreat-chomhaontaithe: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

Eolas breise: 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. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Fógra

Critéar: Ioncam bliantúil ginearálta

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: 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.

Úsáidfear na critéir chun na hiarrthóirí a roghnú a dtabharfar cuireadh dóibh chuig an dara céim den nós imeachta

Critéar: Árachas éiginnteachta gairmiúil riosca

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Attestation d'assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.

Úsáidfear na critéir chun na hiarrthóirí a roghnú a dtabharfar cuireadh dóibh chuig an dara céim den nós imeachta

Critéar: Fórsa saothair meánach bliantúil

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Déclaration de l'effectif du candidat hors personnel support, détaillant le nombre, le statut cadre et non-cadre opérationnels.

Úsáidfear na critéir chun na hiarrthóirí a roghnú a dtabharfar cuireadh dóibh chuig an dara céim den nós imeachta

Critéar: Uirlisí, plandaí nó trealamh teicniúil

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: 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.

Úsáidfear na critéir chun na hiarrthóirí a roghnú a dtabharfar cuireadh dóibh chuig an dara céim den nós imeachta

Critéar: Tagairtí ar sheirbhísí sonraithe

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: 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

Úsáidfear na critéir chun na hiarrthóirí a roghnú a dtabharfar cuireadh dóibh chuig an dara céim den nós imeachta

Critéar: Tagairtí ar sheirbhísí sonraithe

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: 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 ;

Úsáidfear na critéir chun na hiarrthóirí a roghnú a dtabharfar cuireadh dóibh chuig an dara céim den nós imeachta

Ualú (céatadán, beacht): 50,00

Critéar: Fórsa saothair meánach bliantúil

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: 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.

Úsáidfear na critéir chun na hiarrthóirí a roghnú a dtabharfar cuireadh dóibh chuig an dara céim den nós imeachta

Ualú (céatadán, beacht): 25,00

Critéar: Uirlisí, plandaí nó trealamh teicniúil

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: 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.) ;

Úsáidfear na critéir chun na hiarrthóirí a roghnú a dtabharfar cuireadh dóibh chuig an dara céim den nós imeachta

Ualú (céatadán, beacht): 25,00

Eolas faoin dara céim de nós imeachta dhá chéim:

An líon íosta iarrthóirí a dtabharfar cuireadh dóibh chuig an dara céim den nós imeachta: 3

An líon uasta iarrthóirí a dtabharfar cuireadh dóibh chuig an dara céim den nós imeachta: 4

Beidh an nós imeachta ar siúl i gcéimeanna comhleanúnacha. I ngach céim, d'fhéadfaí roinnt rannpháirtithe a dhíchur

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

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

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 5

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

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

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 15

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 20

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

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

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 10

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Critère n°5 : Performance environnementale

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 5

Critéar:

Cineál: Praghas

Cur síos: Prix

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 45

5.1.11. Doiciméid soláthair

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Fraincis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Cur síos ar an ráthaíocht airgeadais: 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.

Spriocdháta chun iarrataí ar rannpháirtíocht a fháil: 03/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Coinníollacha a bhaineann le comhlíonadh an chonartha: 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).

Tá gá le comhaontú neamhnóchta: tá

Eolas breise faoin gcomhaontú neamhnóchta: 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

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

Úsáidfear ordú leictreonach: níl

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: níl

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

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Creat-chomhaontú, gan an iomaíocht a athoscailt

An t-uaslíon rannpháirtithe: 1

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Tribunal Administratif de LYON

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe: Tribunal Administratif de LYON

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Uimhir chlárúcháin: 20005376700014

Roinn: Direction des Achats

Seoladh poist: 101 cours Charlemagne - CS20033

Baile: Lyon Cedex 2

Cód poist: 69269

Foroinn tíre (NUTS): Rhône (FRK26)

Tír: An Fhrainc

R-phost: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Teil.: 0426733700

Seoladh idirlín: <https://www.auvergnerhonealpes.fr/>

Críochphointe malartaithe faisnéise (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Próifíl an cheannaitheora: <https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/>

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: Tribunal Administratif de LYON

Uimhir chlárúcháin: 17690005800015

Seoladh poist: 184, rue Duguesclin

Baile: Lyon

Cód poist: 69003

Foroinn tíre (NUTS): Rhône (FRK26)

Tír: An Fhrainc

Seoladh idirlín: <https://lyon.tribunal-administratif.fr/>

Róil na heagraíochta seo:

Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe

10. Athraigh

Leagan den fhógra roimhe seo atá le hathrú

:

f51bde16-15c3-43a2-9faf-91fa600408dc-01

An phríomhchúis leis an athrú

:

Ceartúchán - ceannaitheoir

Cur síos

:

Modification du Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) ainsi que du Bordereau des Prix Unitaires (BPU) et du Devis Quantitatif Estimatif (DQE). Le Règlement de la Consultation est modifié en ce que la date limite de réception des candidatures est reportée.

10.1. Athraigh

Aitheantóir rannáin: LOT-0001

Cur síos ar na hathruithe: La rubrique « Date limite de réception des demandes de participation (BT-1311(d)-Lot) » est modifiée de la manière suivante : Au lieu de : 27/08/2026, lire à présent : 03/09/2026. L'heure demeure quant à elle inchangée.
Athraíodh na doiciméid soláthair an: 26/08/2026

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: a796e0b1-c4eb-4d97-aa5b-56525d43b1fa - 02
Cineál na foirme: Iomaíocht
Cineál an fhógra: Fógra maidir le Conradh nó Iamháltas — an gnáthchóras
Fochineál an fhógra: 17
Dáta seolta an fhógra: 26/08/2026 11:47:27 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa
Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Fraincis
Uimhir foilseacháin an fhógra: 590324-2026
Uimhir eagráin IO S: 165/2026
Dáta foilsithe: 27/08/2026