

590324-2026 - Nadmetanje

Francuska – Pozivni centar – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

OJ S 165/2026 27/08/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim - Obavijest o promjeni
Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Région Auvergne-Rhône-Alpes

E-pošta: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Pravni oblik kupca: Regionalno tijelo

Djelatnost javnog naručitelja: Opće javne usluge

Djelatnost naručitelja: Usluge gradske željeznice, tramvaja, trolejbusa ili autobusa

2. Postupak

2.1. Postupak

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

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

Identifikacijska oznaka postupka: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Interna identifikacijska oznaka: DAF_2025_000205

Vrsta postupka: Pregovarački s prethodnom objavom poziva na nadmetanje / natjecateljski uz pregovore

Postupak je ubrzan: ne

Glavna obilježja postupka: Procédure avec négociation

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 79511000 Usluge telefonista, 72253100 Usluge službe za pomoć, 72222300 Usluge informacijske tehnologije, 63710000 Prateće usluge u kopnenom prometu

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Ain (FRK21)

Zemlja: Francuska

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Allier (FRK11)

Zemlja: Francuska

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Ardèche (FRK22)

Zemlja: Francuska

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Cantal (FRK12)

Zemlja: Francuska

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Drôme (FRK23)

Zemlja: Francuska

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Zemlja: Francuska

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Zemlja: Francuska

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Isère (FRK24)

Zemlja: Francuska

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Loire (FRK25)

Zemlja: Francuska

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Zemlja: Francuska

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Rhône (FRK26)

Zemlja: Francuska

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Savoie (FRK27)

Zemlja: Francuska

2.1.3. Vrijednost

Maksimalna vrijednost okvirnog sporazuma: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/25/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Obavijest

Isključivo nacionalne osnove za isključenje:

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

Naslov: DAF_2025_000205

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

Interna identifikacijska oznaka: 1

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 79511000 Usluge telefonista, 72253100 Usluge službe za pomoć, 72222300 Usluge informacijske tehnologije, 63710000 Prateće usluge u kopnenom prometu

Opcije:

Opis opcija: 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. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Ain (FRK21)

Zemlja: Francuska

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Allier (FRK11)

Zemlja: Francuska

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Ardèche (FRK22)

Zemlja: Francuska

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Cantal (FRK12)

Zemlja: Francuska

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Drôme (FRK23)

Zemlja: Francuska

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Zemlja: Francuska

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Zemlja: Francuska

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Isère (FRK24)

Zemlja: Francuska

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Loire (FRK25)

Zemlja: Francuska

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Zemlja: Francuska

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Rhône (FRK26)

Zemlja: Francuska

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Savoie (FRK27)

Zemlja: Francuska

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 96 Mjeseci

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 3

Druge informacije o obnovi: 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. Vrijednost

Maksimalna vrijednost okvirnog sporazuma: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

Dodatne informacije: 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. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Obavijest

Kriterij: Ukupni godišnji promet

Opis kriterija odabira: 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.

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Kriterij: Profesionalno osiguranje od rizika odštete

Opis kriterija odabira: Attestation d'assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Kriterij: Prosječna godišnja radna snaga

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

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Kriterij: Alati, biljke ili tehnička oprema

Opis kriterija odabira: 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.

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Kriterij: Reference na određene usluge

Opis kriterija odabira: 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

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Kriterij: Reference na određene usluge

Opis kriterija odabira: 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 éparées, multiplicité des outils etc.) ; - La similitude des montants présentés ;

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Ponder (postotak, točan): 50,00

Kriterij: Prosječna godišnja radna snaga

Opis kriterija odabira: 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.

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Ponder (postotak, točan): 25,00

Kriterij: Alati, biljke ili tehnička oprema

Opis kriterija odabira: 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.) ;

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka
Ponder (postotak, točan): 25,00

Informacije o drugoj fazi postupka u dvije faze:

Minimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 3

Maksimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 4

Postupak će se odvijati u uzastopnim fazama. U svakoj fazi neki sudionici mogu biti isključeni

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 5

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 15

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 20

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 10

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Critère n°5 : Performance environnementale

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 5

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: Prix

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 45

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Adresa dokumentacije o nabavi: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: francuski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Opis financijskog jamstva: 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.

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 03/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: 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).

Potreban je sporazum o povjerljivosti podataka: da

Dodatne informacije o sporazumu o povjerljivosti podataka: 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

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: ne

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

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

Maksimalan broj sudionika: 1

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Tribunal Administratif de LYON

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): Tribunal Administratif de LYON

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Registracijski broj: 20005376700014

Odjel: Direction des Achats
Poštanska adresa: 101 cours Charlemagne - CS20033
Grad: Lyon Cedex 2
Poštanski broj: 69269
Zemlja – podregija (NUTS): Rhône (FRK26)
Zemlja: Francuska
E-pošta: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr
Tel.: 0426733700
Internet: <https://www.auvergnerhonealpes.fr/>
Krajnja točka za razmjenu informacija (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3
Profil kupca: <https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/>
Uloge ove organizacije:
Kupac
Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Tribunal Administratif de LYON
Registracijski broj: 17690005800015
Poštanska adresa: 184, rue Duguesclin
Grad: Lyon
Poštanski broj: 69003
Zemlja – podregija (NUTS): Rhône (FRK26)
Zemlja: Francuska
Internet: <https://lyon.tribunal-administratif.fr/>
Uloge ove organizacije:
Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)
Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

10. Promjena

Verzija prethodne obavijesti koja se mijenja

:

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

Glavni razlog promjene

:

Ispravak pogreške kupca

Opis

:

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. Promjena

Identifikator odjeljka: LOT-0001

Opis promjena: 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.

Datum izmjene dokumentacije o nabavi: 26/08/2026

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: a796e0b1-c4eb-4d97-aa5b-56525d43b1fa - 02

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 17

Datum slanja obavijesti: 26/08/2026 11:47:27 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme,
srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: francuski

Broj objave obavijesti: 590324-2026

Broj izdanja SL S-a: 165/2026

Datum objave: 27/08/2026