

467054-2026 - Konkursas

Prancūzija – Informacinių paslaugų centrai – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales
OJ S 128/2026 07/07/2026
Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka
Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: Région Auvergne-Rhône-Alpes
E. paštas: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr
Pirkėjo teisinė forma: Regioninės valdžios institucija
Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Bendrosios viešosios paslaugos
Perkančiojo subjekto veiklos sritis: Miesto geležinkelio, tramvajų, troleibusų ar autobusų paslaugos

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Pavadinimas: Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales
Aprašymas: Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales
Procedūros identifikatorius: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e
Vidaus identifikatorius: DAF_2025_000205
Pirkimo būdas: Derybos su išankstiniu kvietimu dalyvauti konkurse ir (arba) konkursas su derybomis
Procedūra pagreitinta: ne
Pagrindiniai procedūros ypatumai: Procédure avec négociation

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos
Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai
Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 79511000 Telefono operatorių paslaugos, 72253100 Pagalbos vartotojui paslaugos, 72222300 Informacijos technologijos paslaugos, 63710000 Sausumos transporto pagalbinės paslaugos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Ain (FRK21)
Šalis: Prancūzija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Allier (FRK11)
Šalis: Prancūzija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Ardèche (FRK22)
Šalis: Prancūzija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Cantal (FRK12)

Šalis: Prancūzija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Drôme (FRK23)

Šalis: Prancūzija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Šalis: Prancūzija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Šalis: Prancūzija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Isère (FRK24)

Šalis: Prancūzija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Loire (FRK25)

Šalis: Prancūzija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Šalis: Prancūzija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Rhône (FRK26)

Šalis: Prancūzija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Savoie (FRK27)

Šalis: Prancūzija

2.1.3. Vertė

Preliminariosios sutarties didžiausioji vertė: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/25/ES

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pranešimas

Išimtinai nacionaliniai pašalinimo pagrindai:

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0001

Pavadinimas: DAF_2025_000205

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

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai

Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 79511000 Telefono operatorių paslaugos, 72253100 Pagalbos vartotojui paslaugos, 72222300 Informacijos technologijos paslaugos, 63710000 Sausumos transporto pagalbinės paslaugos

Pasirinkimo galimybės:

Galimybių aprašymas: 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. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Ain (FRK21)

Šalis: Prancūzija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Allier (FRK11)

Šalis: Prancūzija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Ardèche (FRK22)

Šalis: Prancūzija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Cantal (FRK12)

Šalis: Prancūzija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Drôme (FRK23)

Šalis: Prancūzija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Šalis: Prancūzija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Šalis: Prancūzija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Isère (FRK24)

Šalis: Prancūzija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Loire (FRK25)

Šalis: Prancūzija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Šalis: Prancūzija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Rhône (FRK26)

Šalis: Prancūzija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Savoie (FRK27)

Šalis: Prancūzija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 96 Mėnesiai

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 3

Kitos informacijos apie atnaujinimą: 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. Vertė

Preliminariosios sutarties didžiausioji vertė: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): taip

Papildoma informacija: 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. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pranešimas

Kriterijus: Bendras metinis apyvartumas

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus

Kriterijus: Profesionali rizikos draudimo polisas

Atrankos kriterijaus aprašymas: Attestation d'assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus

Kriterijus: Vidutinė metinė darbo jėga

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

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus

Kriterijus: Įrankiai, gamyklos ar techninė įranga

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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 ;

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus

Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius): 50,00

Kriterijus: Vidutinė metinė darbo jėga

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus

Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius): 25,00

Kriterijus: Įrankiai, gamyklos ar techninė įranga

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.) ;

Kriterijai bus taikomi atrenkant į antrąjį procedūros etapą kviečiamus kandidatus

Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius): 25,00

Informacija apie dviejų etapų procedūros antrąjį etapą:

Mažiausias į antrąjį procedūros etapą kviečiamų kandidatų skaičius: 3

Didžiausias į antrąjį procedūros etapą kviečiamų kandidatų skaičius: 4

Procedūra vyks nuosekliais etapais. Kiekviename etape kai kurie dalyviai gali būti pašalinti

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

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

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 5

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

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

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 15

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 20

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

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

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 10

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: Critère n°5 : Performance environnementale

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 5

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Aprašymas: Prix

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 45

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Pirkimo dokumentų adresas: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

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

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: prancūzų kalba
Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Finansinės garantijos aprašymas: 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.

Dalyvavimo prašymų priėmimo terminas: 27/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Su sutarties vykdymu susijusios sąlygos: 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).

Būtinasis konfidencialumo susitarimas: taip

Papildoma informacija apie konfidencialumo susitarimą: 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

Elektroninės sąskaitos faktūros: Privalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: ne

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: ne

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

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminarioji sutartis, neskelbiant naujo konkurso

Didžiausias dalyvių skaičius: 1

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Tribunal Administratif de LYON

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: Tribunal Administratif de LYON

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Registracijos numeris: 20005376700014

Padalinys: Direction des Achats
Pašto adresas: 101 cours Charlemagne - CS20033
Miestas: Lyon Cedex 2
Pašto kodas: 69269
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Rhône (FRK26)
Šalis: Prancūzija
E. paštas: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr
Telefono numeris: 0426733700
Interneto adresas: <https://www.auvergnerhonealpes.fr/>
Informacijos mainų galinis taškas (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3
Pirkėjo profilis: <https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/>
Šios organizacijos vaidmenys:
Pirkėjas
Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą

8.1. ORG-0002

Oficialus pavadinimas: Tribunal Administratif de LYON
Registracijos numeris: 17690005800015
Pašto adresas: 184, rue Duguesclin
Miestas: Lyon
Pašto kodas: 69003
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Rhône (FRK26)
Šalis: Prancūzija
Interneto adresas: <https://lyon.tribunal-administratif.fr/>
Šios organizacijos vaidmenys:
Peržiūros organizacija
Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: f51bde16-15c3-43a2-9faf-91fa600408dc - 01
Formos tipas: Konkursas
Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka
Skelbimo porūšis: 17
Skelbimo išsiuntimo data: 03/07/2026 15:45:34 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas
Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: prancūzų kalba
Skelbimo paskelbimo numeris: 467054-2026
OL S numeris: 128/2026
Paskelbimo data: 07/07/2026