

590324-2026 - Kompetizzjoni

Franza – Ċentru tas-sejħiet telefoniċi – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

OJ S 165/2026 27/08/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard - Avviż tal-bidla

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Email: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Tip legali tax-xerrej: Awtorità reġjonali

Attività tal-awtorità kontraenti: Servizzi publiċi ġenerali

Attività tal-entità kontraenti: Servizzi ferrovjarji urbani, tat-tramm, tat-trolleybus jew tax-xarabank

2. Proċedura

2.1. Proċedura

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

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

Identifikatur tal-proċedura: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Identifikatur intern: DAF_2025_000205

Tip ta' proċedura: Innegożjta bil-pubblikazzjoni minn qabel ta' sejħa għall-kompetizzjoni/għall-kompetizzjoni bin-negożjar

Il-proċedura hija aċċellerata: le

Elementi prinċipali tal-proċedura: Procédure avec négociation

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79511000 Servizzi ta' l-operatur tat-telefon, 72253100

Servizzi ta' għajnuna, 72222300 Servizzi teknoloġiċi ta' l-informatika, 63710000 Servizzi bħala appoġġ tat-trasport bl-art

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Ain (FRK21)

Pajjiż: Franza

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Allier (FRK11)

Pajjiż: Franza

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Ardèche (FRK22)

Pajjiż: Franza

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Cantal (FRK12)

Pajjiż: Franza

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Drôme (FRK23)

Pajjiż: Franza

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Pajjiż: Franza

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Pajjiż: Franza

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Isère (FRK24)

Pajjiż: Franza

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Loire (FRK25)

Pajjiż: Franza

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Pajjiż: Franza

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Rhône (FRK26)

Pajjiż: Franza

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Savoie (FRK27)

Pajjiż: Franza

2.1.3. Valur

Valur massimu tal-ftehim qafas: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Baži legali:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Avviż

Raġunijiet purament nazzjonali għall-eskluzjoni:

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0001

Titlu: DAF_2025_000205

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

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79511000 Servizzi ta' l-operatur tat-telefon, 72253100

Servizzi ta' għajjnuna, 72222300 Servizzi teknoloġiċi ta' l-informatika, 63710000 Servizzi bħala appoġġ tat-trasport bl-art

Għażliet:

Deskrizzjoni tal-għażliet: 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. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Ain (FRK21)

Pajjiż: Franza

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Allier (FRK11)

Pajjiż: Franza

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Ardèche (FRK22)

Pajjiż: Franza

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Cantal (FRK12)

Pajjiż: Franza

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Drôme (FRK23)

Pajjiż: Franza

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Pajjiż: Franza

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Pajjiż: Franza

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Isère (FRK24)

Pajjiż: Franza

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Loire (FRK25)

Pajjiż: Franza

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Pajjiż: Franza

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Rhône (FRK26)

Pajjiż: Franza

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Savoie (FRK27)

Pajjiż: Franza

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 96 Xhur

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 3

Informazzjoni oħra dwar it-tiġdid: 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. Valur

Valur massimu tal-ftehim qafas: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

Informazzjoni addizzjonali: 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. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Avviż

Kriterju: Volum ta' negozju annwali ġenerali

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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.

Il-kriterji se jintużaw biex jintgħażlu l-kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura

Kriterju: Assigurazzjoni ta' indennità għar-riskji professjonali

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Attestation d'assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.

Il-kriterji se jintużaw biex jintgħażlu l-kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura

Kriterju: Medja annwali tal-impjegati

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Déclaration de l'effectif du candidat hors personnel support, détaillant le nombre, le statut cadre et non-cadre opérationnels.

Il-kriterji se jintużaw biex jintgħażlu l-kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura

Kriterju: Għodda, impjanti jew apparat tekniku

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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.

Il-kriterji se jintużaw biex jintgħażlu l-kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura

Kriterju: Referenzi fuq servizzi speċifiċi

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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

Il-kriterji se jintużaw biex jintgħażlu l-kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura

Kriterju: Referenzi fuq servizzi speċifiċi

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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 ;

Il-kriterji se jintużaw biex jintgħażlu l-kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura

Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt): 50,00

Kriterju: Medja annwali tal-impjegati

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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. Il-kriterji se jintużaw biex jintgħażlu l-kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura
Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt): 25,00

Kriterju: Ghodda, impjanti jew apparat tekniku
Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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.) ;
Il-kriterji se jintużaw biex jintgħażlu l-kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura
Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt): 25,00

Informazzjoni dwar it-tieni stadju ta' proċedura b'żewġ stadji:

Numru minimu ta' kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura: 3
Numru massimu ta' kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura: 4
Il-proċedura se ssir fi stadji suċċessivi. F'kull stadju, xi parteċipanti jistgħu jiġu eliminati

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Kwalità

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

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 5

Kriterju:

Tip: Kwalità

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

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 15

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 20

Kriterju:

Tip: Kwalità

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

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 10

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Critère n°5 : Performance environnementale

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 5

Kriterju:

Tip: Prezz

Deskrizzjoni: Prix

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 45

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Franciż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Deskrizzjoni tal-garanzija finanzjarja: 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.

Skadenza biex jintlaqgħu t-talbiet għall-partecipazzjoni: 03/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le Kundizzjonijiet relatati mat-twettiq tal-kuntratt: 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).

Hu meħtieġ ftehim ta' kunfidenzjalità: iva

Informazzjoni addizzjonali dwar il-ftehim ta' kunfidenzjalità: 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

Fatturazzjoni elettronika: Meħtieġa

Se tintuża l-ordni elettronika: le

Se jintuża l-pagament elettroniku: le

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

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ftehim qafas, mingħajr ma terġa' tinfetaħ il-kompetizzjoni

Numru massimu ta' partecipanti: 1

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tar-rieżami: Tribunal Administratif de LYON

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist: Région
Auvergne-Rhône-Alpes
Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami: Tribunal
Administratif de LYON

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Région Auvergne-Rhône-Alpes
Numru tar-reġistrazzjoni: 20005376700014
Dipartiment: Direction des Achats
Indirizz postali: 101 cours Charlemagne - CS20033
Belt: Lyon Cedex 2
Kodiċi postali: 69269
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Rhône (FRK26)
Pajjiż: Franza
Email: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr
Telefown: 0426733700
Indirizz tal-internet: <https://www.auvergnerhonealpes.fr/>
Endpoint tal-iskambju ta' informazzjoni (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3
Profil tax-xerrej: <https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: Tribunal Administratif de LYON
Numru tar-reġistrazzjoni: 17690005800015
Indirizz postali: 184, rue Duguesclin
Belt: Lyon
Kodiċi postali: 69003
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Rhône (FRK26)
Pajjiż: Franza
Indirizz tal-internet: <https://lyon.tribunal-administratif.fr/>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Organizzazzjoni tar-rieżami

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami

10. Bidla

Verżjoni tal-avviż preċedenti li għandu jinbidel

:

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

Raġuni ewlenija għall-bidla

:

Korrezzjoni tax-xerrej

Deskrizzjoni

:

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. Bidla

Identifikatur tas-sezzjoni: LOT-0001

Deskrizzjoni tal-bidliet: 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.

Id-dokumenti tal-akkwist inbidlu fi: 26/08/2026

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: a796e0b1-c4eb-4d97-aa5b-56525d43b1fa - 02

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 17

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 26/08/2026 11:47:27 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Franciż

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 590324-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 165/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 27/08/2026