

590324-2026 - Mededinging

Frankrijk – Telefonisch informatiecentrum – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

OJ S 165/2026 27/08/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling - Bericht van wijziging van een aankondiging

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Région Auvergne-Rhône-Alpes

E-mail: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

Activiteit van de aanbestedende instantie: Stadsspoorweg-, tram-, trolleybus- of busdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

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

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

Identificatiecode van de procedure: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Interne identificatiecode: DAF_2025_000205

Type procedure: Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: Procédure avec négociation

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 79511000 Telefoonbedieningsdiensten, 72253100

Helpdeskdiensten, 72222300 Diensten in verband met informatietechnologie, 63710000

Ondersteunende diensten voor vervoer over land

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Ain (FRK21)

Land: Frankrijk

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Allier (FRK11)

Land: Frankrijk

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Ardèche (FRK22)

Land: Frankrijk

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Cantal (FRK12)
Land: Frankrijk

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Drôme (FRK23)
Land: Frankrijk

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Haute-Loire (FRK13)
Land: Frankrijk

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)
Land: Frankrijk

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Isère (FRK24)
Land: Frankrijk

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Loire (FRK25)
Land: Frankrijk

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)
Land: Frankrijk

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Rhône (FRK26)
Land: Frankrijk

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Savoie (FRK27)
Land: Frankrijk

2.1.3. Waarde

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/25/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aankondiging
Louter nationale uitsluitingsgronden:

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

Titel: DAF_2025_000205

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

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 79511000 Telefoonbedieningsdiensten, 72253100

Helpdeskdiensten, 72222300 Diensten in verband met informatietechnologie, 63710000

Ondersteunende diensten voor vervoer over land

Opties:

Beschrijving van de opties: 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. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Ain (FRK21)

Land: Frankrijk

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Allier (FRK11)

Land: Frankrijk

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Ardèche (FRK22)

Land: Frankrijk

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Cantal (FRK12)

Land: Frankrijk

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Drôme (FRK23)

Land: Frankrijk

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Land: Frankrijk

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Land: Frankrijk

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Isère (FRK24)

Land: Frankrijk

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Loire (FRK25)

Land: Frankrijk

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Land: Frankrijk

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Rhône (FRK26)

Land: Frankrijk

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Savoie (FRK27)

Land: Frankrijk

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 96 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 3

Overige informatie over verlengingen: 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. Waarde

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

Aanvullende informatie: 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. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Algemene jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectie criterium: 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.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Criterium: Professionele risico-indemniteitsverzekering

Beschrijving van het selectie criterium: Attestation d'assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Criterium: Gemiddeld jaarlijks personeelsbestand

Beschrijving van het selectiecriteria: Déclaration de l'effectif du candidat hors personnel support, détaillant le nombre, le statut cadre et non-cadre opérationnels.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Criterium: Gereedschappen, installaties of technische uitrusting

Beschrijving van het selectiecriteria: 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.

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriteria: 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

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriteria: 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 ;

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (percentage, exact): 50,00

Criterium: Gemiddeld jaarlijks personeelsbestand

Beschrijving van het selectiecriteria: 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.
De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd
Gewicht (percentage, exact): 25,00

Criterium: Gereedschappen, installaties of technische uitrusting
Beschrijving van het selectiecriterium: 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.) ;
De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd
Gewicht (percentage, exact): 25,00

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 3

Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd: 4

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 5

Criterium:

Type: Kwaliteit

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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 15

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 20

Criterium:

Type: Kwaliteit

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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Critère n°5 : Performance environnementale

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 5

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Prix

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 45

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding**Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Frans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Beschrijving van de financiële garantie: 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.

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 03/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: 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).

Een geheimhoudingsovereenkomst is vereist: ja

Nadere inlichtingen over de geheimhoudingsovereenkomst: 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

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

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

5.1.15. Technieken**Raamovereenkomst:**

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Tribunal Administratif de LYON

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Tribunal Administratif de LYON

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Registratienummer: 20005376700014

Afdeling: Direction des Achats

Postadres: 101 cours Charlemagne - CS20033

Stad: Lyon Cedex 2

Postcode: 69269

Onderverdeling land (NUTS): Rhône (FRK26)

Land: Frankrijk

E-mail: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Telefoon: 0426733700

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

Eindpunt voor informatie-uitwisseling (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

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

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Tribunal Administratif de LYON

Registratienummer: 17690005800015

Postadres: 184, rue Duguesclin

Stad: Lyon

Postcode: 69003

Onderverdeling land (NUTS): Rhône (FRK26)

Land: Frankrijk

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

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere aankondiging die moet worden gewijzigd

:

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

Voornaamste reden voor de wijziging

:

Correctie koper

Beschrijving

:

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. Wijziging van een aankondiging

Identificatiecode afdeling: LOT-0001

Beschrijving van de wijzigingen: 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.

De aanbestedingsstukken zijn gewijzigd op: 26/08/2026

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: a796e0b1-c4eb-4d97-aa5b-56525d43b1fa - 02

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 17

Verzenddatum van de aankondiging: 26/08/2026 11:47:27 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Frans

Publicatienummer aankondiging: 590324-2026

Numerum uitgave PB S: 165/2026

Datum van bekendmaking: 27/08/2026