

467054-2026 - Procedura konkurencyjna

Francja – Centrum obsługi klienta – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

OJ S 128/2026 07/07/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Région Auvergne-Rhône-Alpes

E-mail: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Status prawny nabywcy: Instytucja regionalna

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

Sektor działalności podmiotu zamawiającego: Miejski transport kolejowy, tramwajowy, trolejbusowy lub autobusowy

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 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

Identyfikator procedury: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Wewnętrzny identyfikator: DAF_2025_000205

Rodzaj procedury: Negocjacyjna z uprzednią publikacją zaproszenia do ubiegania się o zamówienie / konkurencyjna z negocjacjami

Procedura jest przyspieszona: nie

Główne aspekty procedury: Procédure avec négociation

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 79511000 Usługi operatorów telefonicznych, 72253100 Usługi pomocy komputerowej, 72222300 Usługi w zakresie technologii informacji, 63710000 Usługi dodatkowe w zakresie transportu lądowego

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Ain (FRK21)

Kraj: Francja

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Allier (FRK11)

Kraj: Francja

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Ardèche (FRK22)

Kraj: Francja

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Cantal (FRK12)

Kraj: Francja

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Drôme (FRK23)

Kraj: Francja

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Kraj: Francja

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Kraj: Francja

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Isère (FRK24)

Kraj: Francja

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Loire (FRK25)

Kraj: Francja

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Kraj: Francja

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Rhône (FRK26)

Kraj: Francja

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Savoie (FRK27)

Kraj: Francja

2.1.3. Wartość

Maksymalna wartość umowy ramowej: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/25/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Uwaga

Podstawy wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym:

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: DAF_2025_000205

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

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 79511000 Usługi operatorów telefonicznych, 72253100 Usługi pomocy komputerowej, 72222300 Usługi w zakresie technologii informacji, 63710000 Usługi dodatkowe w zakresie transportu lądowego

Opcje:

Opis opcji: 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. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Ain (FRK21)

Kraj: Francja

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Allier (FRK11)

Kraj: Francja

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Ardèche (FRK22)

Kraj: Francja

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Cantal (FRK12)

Kraj: Francja

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Drôme (FRK23)

Kraj: Francja

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Kraj: Francja

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Kraj: Francja

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Isère (FRK24)

Kraj: Francja

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Loire (FRK25)

Kraj: Francja

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Kraj: Francja

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Rhône (FRK26)

Kraj: Francja

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Savoie (FRK27)

Kraj: Francja

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 96 Miesiące

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 3

Inne informacje o wznowieniu: 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. Wartość

Maksymalna wartość umowy ramowej: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

Informacje dodatkowe: 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. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Ogólny roczny obrót

Opis kryterium selekcji: 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.

Kryteria zostaną wykorzystane do kwalifikacji kandydatów zapraszanych do drugiego etapu procedury

Kryterium: Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej z tytułu ryzyka zawodowego

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

Kryteria zostaną wykorzystane do kwalifikacji kandydatów zapraszanych do drugiego etapu procedury

Kryterium: Średnia roczna liczba pracowników

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

Kryteria zostaną wykorzystane do kwalifikacji kandydatów zapraszanych do drugiego etapu procedury

Kryterium: Narzędzia, zakłady lub sprzęt techniczny

Opis kryterium selekcji: 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.

Kryteria zostaną wykorzystane do kwalifikacji kandydatów zapraszanych do drugiego etapu procedury

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: 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

Kryteria zostaną wykorzystane do kwalifikacji kandydatów zapraszanych do drugiego etapu procedury

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: 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 ;

Kryteria zostaną wykorzystane do kwalifikacji kandydatów zapraszanych do drugiego etapu procedury

Waga (wartość procentowa, dokładna): 50,00

Kryterium: Średnia roczna liczba pracowników

Opis kryterium selekcji: 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.

Kryteria zostaną wykorzystane do kwalifikacji kandydatów zapraszanych do drugiego etapu procedury

Waga (wartość procentowa, dokładna): 25,00

Kryterium: Narzędzia, zakłady lub sprzęt techniczny

Opis kryterium selekcji: 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.) ;

Kryteria zostaną wykorzystane do kwalifikacji kandydatów zapraszanych do drugiego etapu procedury

Waga (wartość procentowa, dokładna): 25,00

Informacje dotyczące drugiego etapu procedury dwustopniowej:

Minimalna liczba kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do udziału w drugim etapie procedury : 3

Maksymalna liczba kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do udziału w drugim etapie procedury: 4

Procedura zostanie przeprowadzona w kolejnych etapach. Na każdym etapie niektórzy uczestnicy mogą zostać wyeliminowani

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 5

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 15

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Critère n°5 : Performance environnementale

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 5

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Prix

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 45

5.1.11. Dokumenty zamówienia

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: francuski

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Opis gwarancji finansowej: 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.

Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału: 27/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00)
czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: 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).

Wymagana jest umowa o poufności: tak

Dodatkowe informacje na temat umowy o poufności: 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

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: nie

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

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Umowa ramowa, bez ponownego poddania zamówienia procedurze konkurencyjnej

Maksymalna liczba uczestników: 1

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Tribunal Administratif de LYON

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Tribunal Administratif de LYON

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Numer rejestracyjny: 20005376700014

Departament: Direction des Achats

Adres pocztowy: 101 cours Charlemagne - CS20033

Miejscowość: Lyon Cedex 2

Kod pocztowy: 69269

Podpodział krajowy (NUTS): Rhône (FRK26)

Kraj: Francja

E-mail: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Telefon: 0426733700

Adres strony internetowej: <https://www.auvergnerhonealpes.fr/>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Profil nabywcy: <https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Tribunal Administratif de LYON

Numer rejestracyjny: 17690005800015

Adres pocztowy: 184, rue Duguesclin

Miejscowość: Lyon

Kod pocztowy: 69003

Podpodział krajowy (NUTS): Rhône (FRK26)

Kraj: Francja

Adres strony internetowej: <https://lyon.tribunal-administratif.fr/>

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: f51bde16-15c3-43a2-9faf-91fa600408dc - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 17

Ogłoszenie – data wysłania: 03/07/2026 15:45:34 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski,
czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: francuski

Numer publikacji ogłoszenia: 467054-2026

Numer wydania Dz.U. S: 128/2026

Data publikacji: 07/07/2026