

467054-2026 - Concurso

França – Centro de chamadas – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

OJ S 128/2026 07/07/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Correio eletrónico: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Forma jurídica do adquirente: Autoridade regional

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

Atividade da entidade adjudicante: Serviços urbanos de caminho de ferro, de elétricos, de tróleys ou de autocarros

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

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

Identificador do procedimento: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Identificador interno: DAF_2025_000205

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

Principais características do processo: Procédure avec négociation

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 79511000 Serviços de operadores telefónicos, 72253100

Serviços de help-desk, 72222300 Serviços relacionados com as tecnologias da informação,

63710000 Serviços auxiliares dos transportes terrestres

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Ain (FRK21)

País: França

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Allier (FRK11)

País: França

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Ardèche (FRK22)

País: França

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Cantal (FRK12)

País: França

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Drôme (FRK23)

País: França

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

País: França

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

País: França

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Isère (FRK24)

País: França

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Loire (FRK25)

País: França

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

País: França

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: França

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Savoie (FRK27)

País: França

2.1.3. Valor

Valor máximo do acordo-quadro: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio

Motivos de exclusão puramente nacionais:

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: DAF_2025_000205

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

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 79511000 Serviços de operadores telefónicos, 72253100

Serviços de help-desk, 72222300 Serviços relacionados com as tecnologias da informação,

63710000 Serviços auxiliares dos transportes terrestres

Opções:

Descrição das opções: 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. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Ain (FRK21)

País: França

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Allier (FRK11)

País: França

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Ardèche (FRK22)

País: França

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Cantal (FRK12)

País: França

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Drôme (FRK23)

País: França

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

País: França

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

País: França

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Isère (FRK24)

País: França

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Loire (FRK25)

País: França

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

País: França

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: França

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Savoie (FRK27)

País: França

5.1.3. Duração estimada

Duração: 96 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 3

Mais informações sobre renovações: 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. Valor

Valor máximo do acordo-quadro: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Informações adicionais: 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. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Faturamento geral anual

Descrição do critério de seleção: 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.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Critério: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: Attestation d'assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: Déclaration de l'effectif du candidat hors personnel support, détaillant le nombre, le statut cadre et non-cadre opérationnels.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Critério: Ferramentas, plantas ou equipamentos técnicos

Descrição do critério de seleção: 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.

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: 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

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: 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 ;

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Ponderação (percentagem, valor exato): 50,00

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: 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. Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso
Ponderação (percentagem, valor exato): 25,00

Critério: Ferramentas, plantas ou equipamentos técnicos
Descrição do critério de seleção: 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.) ;
Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso
Ponderação (percentagem, valor exato): 25,00

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número mínimo de candidatos a convidar para a segunda fase do procedimento: 3

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 4

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 15

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 20

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Critère n°5 : Performance environnementale

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: Prix

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 45

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: francês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Descrição da garantia financeira: 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.

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 27/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: 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).

É exigido um acordo de não divulgação: sim

Informações adicionais sobre o acordo de não divulgação: 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

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

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

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Tribunal Administratif de LYON

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Tribunal Administratif de LYON

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Número de registo: 20005376700014

Departamento: Direction des Achats

Endereço postal: 101 cours Charlemagne - CS20033

Cidade: Lyon Cedex 2

Código postal: 69269

Subdivisão do país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: França

Correio eletrónico: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Telefone: 0426733700

Endereço Internet: <https://www.auvergnerhonealpes.fr/>

Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Perfil do adquirente: <https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Tribunal Administratif de LYON

Número de registo: 17690005800015

Endereço postal: 184, rue Duguesclin

Cidade: Lyon

Código postal: 69003

Subdivisão do país (NUTS): Rhône (FRK26)

País: França

Endereço Internet: <https://lyon.tribunal-administratif.fr/>

Funções desta organização:

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: f51bde16-15c3-43a2-9faf-91fa600408dc - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 17

Data de envio do anúncio: 03/07/2026 15:45:34 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: francês

Número de publicação do anúncio: 467054-2026

N.º de edição do JO S: 128/2026

Data de publicação: 07/07/2026