

467054-2026 - Procedură concurențială

Franța – Centre de apel – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

OJ S 128/2026 07/07/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Région Auvergne-Rhône-Alpes

E-mail: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Forma juridică a achizitorului: Autoritate regională

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

Activitatea entității contractante: Servicii feroviare urbane, de tramvai, troleibuz sau de autobuz

2. Procedură

2.1. Procedură

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

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

Identificatorul procedurii: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Identificator intern: DAF_2025_000205

Tip de procedură: Negociată cu publicarea prealabilă a unei proceduri concurențiale de ofertare / competitivă cu negociere

Procedura este accelerată: nu

Principalele caracteristici ale procedurii: Procédure avec négociation

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

Clasificare suplimentară (cpv): 79511000 Servicii de centrală telefonică, 72253100 Servicii de ajutor pentru utilizatori, 72222300 Servicii de tehnologie a informațiilor, 63710000 Servicii anexe pentru transportul terestru

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Ain (FRK21)

Țara: Franța

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Allier (FRK11)

Țara: Franța

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Ardèche (FRK22)

Țara: Franța

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Cantal (FRK12)

Țara: Franța

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Drôme (FRK23)

Țara: Franța

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Țara: Franța

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Țara: Franța

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Isère (FRK24)

Țara: Franța

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Loire (FRK25)

Țara: Franța

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Țara: Franța

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Rhône (FRK26)

Țara: Franța

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Savoie (FRK27)

Țara: Franța

2.1.3. Valoare

Valoarea maximă a acordului-cadru: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Anunț

Motive de excludere pur naționale:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titlu: DAF_2025_000205

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

Identificator intern: 1

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

Clasificare suplimentară (cpv): 79511000 Servicii de centrală telefonică, 72253100 Servicii de ajutor pentru utilizatori, 72222300 Servicii de tehnologie a informațiilor, 63710000 Servicii anexe pentru transportul terestru

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: 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. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Ain (FRK21)

Țara: Franța

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Allier (FRK11)

Țara: Franța

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Ardèche (FRK22)

Țara: Franța

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Cantal (FRK12)

Țara: Franța

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Drôme (FRK23)

Țara: Franța

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Țara: Franța

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Țara: Franța

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Isère (FRK24)

Țara: Franța

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Loire (FRK25)

Țara: Franța

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Țara: Franța

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Rhône (FRK26)

Țara: Franța

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Savoie (FRK27)

Țara: Franța

5.1.3. Durata estimată

Durată: 96 Luni

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 3

Alte informații despre reînnoire: 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. Valoare

Valoarea maximă a acordului-cadru: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

Informații suplimentare: 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. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

Criteriu: Cifra de afaceri generală anuală

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Criteriu: Asigurare de despăgubire pentru riscuri profesionale

Descrierea criteriului de selecție: Attestation d'assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Criteriu: Media anuală a forței de muncă

Descrierea criteriului de selecție: Déclaration de l'effectif du candidat hors personnel support, détaillant le nombre, le statut cadre et non-cadre opérationnels.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Criteriu: Unelte, instalații sau echipamente tehnice

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: 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 ;

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (procentaj, valoare exactă): 50,00

Criteriu: Media anuală a forței de muncă

Descrierea criteriului de selecție: 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.

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (procentaj, valoare exactă): 25,00

Criteriu: Unelte, instalații sau echipamente tehnice

Descrierea criteriului de selecție: 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.) ;

Criteriile vor fi utilizate pentru a selecta candidații care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii

Ponderare (procentaj, valoare exactă): 25,00

Informații privind a doua etapă a unei proceduri în două etape:

Numărul minim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 3

Numărul maxim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 4

Procedura se va desfășura în mai multe etape. În fiecare etapă, unii participanți pot fi eliminați

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 5

Criteriu:

Tip: Calitate

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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 15

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 20

Criteriu:

Tip: Calitate

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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 10

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Critère n°5 : Performance environnementale

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 5

Criteriu:

Tip: Preț

Descriere: Prix

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 45

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: franceză

Catalog electronic: Nu este permisă

Descrierea garanției financiare: 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.

Termenul-limită pentru primirea cererilor de participare: 27/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Condiții privind executarea contractului: 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).

Este necesar un acord de confidențialitate: da

Informații suplimentare privind acordul de confidențialitate: 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

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: nu

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

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Numărul maxim de participanți: 1

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Tribunal Administratif de LYON

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: Région Auvergne-Rhône-Alpes

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Număr de înregistrare: 20005376700014

Departament: Direction des Achats

Adresă poștală: 101 cours Charlemagne - CS20033

Localitate: Lyon Cedex 2

Cod poștal: 69269

Subdiviziunea țării (NUTS): Rhône (FRK26)

Țara: Franța

E-mail: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Telefon: 0426733700

Adresa de internet: <https://www.auvergnerhonealpes.fr/>

Punctul final de schimb de informații (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Profilul achizitorului: <https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Tribunal Administratif de LYON

Număr de înregistrare: 17690005800015

Adresă poștală: 184, rue Duguesclin

Localitate: Lyon

Cod poștal: 69003

Subdiviziunea țării (NUTS): Rhône (FRK26)

Țara: Franța

Adresa de internet: <https://lyon.tribunal-administratif.fr/>

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

Informații privind anunțul

Identificatorul/versiunea anunțului: f51bde16-15c3-43a2-9faf-91fa600408dc - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 17

Data notificării expedierii: 03/07/2026 15:45:34 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: franceză

Numărul de publicare al anunțului: 467054-2026

Numărul ediției JO S: 128/2026

Data publicării: 07/07/2026