

590324-2026 - Súťaž

Francúzsko – Stredisko hovorov – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

OJ S 165/2026 27/08/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim -

Oznámenie o zmene

Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Région Auvergne-Rhône-Alpes

E-mail: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Regionálny orgán

Činnosť verejného obstarávateľa: Všeobecné verejné služby

Činnosť obstarávateľa: Služby mestskej železničnej, električkovej, trolejbusovej alebo autobusovej dopravy

2. Postup

2.1. Postup

Názov: 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

Identifikátor postupu: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Interný identifikátor: DAF_2025_000205

Druh postupu: Rokovacie konanie so zverejnením výzvy na súťaž/súťažné obstarávanie s rokovacím konaním

Postup je zrýchlený: nie

Hlavné prvky postupu: Procédure avec négociation

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79511000 Spojovateľské služby, 72253100 Pomocné prezenčné služby (nápoveda), 72222300 Služby informačných technológií, 63710000 Pomocné služby pre suchozemskú dopravu

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Ain (FRK21)

Krajina: Francúzsko

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Allier (FRK11)

Krajina: Francúzsko

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Ardèche (FRK22)

Krajina: Francúzsko

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Cantal (FRK12)

Krajina: Francúzsko

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Drôme (FRK23)

Krajina: Francúzsko

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Krajina: Francúzsko

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Krajina: Francúzsko

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Isère (FRK24)

Krajina: Francúzsko

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Loire (FRK25)

Krajina: Francúzsko

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Krajina: Francúzsko

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Rhône (FRK26)

Krajina: Francúzsko

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Savoie (FRK27)

Krajina: Francúzsko

2.1.3. Hodnota

Maximálna hodnota rámcovej dohody: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/25/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Oznámenie

Čisto vnútroštátne dôvody vylúčenia:

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0001

Názov: DAF_2025_000205

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

Interný identifikátor: 1

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79511000 Spojovateľské služby, 72253100 Pomocné prezenčné služby (nápoveda), 72222300 Služby informačných technológií, 63710000 Pomocné služby pre suchozemskú dopravu

Možnosti:

Popis možností: 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. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Ain (FRK21)

Krajina: Francúzsko

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Allier (FRK11)

Krajina: Francúzsko

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Ardèche (FRK22)

Krajina: Francúzsko

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Cantal (FRK12)

Krajina: Francúzsko

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Drôme (FRK23)

Krajina: Francúzsko

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Krajina: Francúzsko

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Krajina: Francúzsko

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Isère (FRK24)

Krajina: Francúzsko

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Loire (FRK25)

Krajina: Francúzsko

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Krajina: Francúzsko

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Rhône (FRK26)

Krajina: Francúzsko

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Savoie (FRK27)

Krajina: Francúzsko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 96 Mesiac

5.1.4. Obnovenie

Maximálny počet obnovení: 3

Ďalšie informácie o obnovení: 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. Hodnota

Maximálna hodnota rámcovej dohody: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

Doplňujúce informácie: 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. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Oznámenie

Kritérium: Celkový ročný obrat

Popis výberového kritéria: 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.

Kritériá sa použijú na výber záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu

Kritérium: Poistenie profesijného rizika

Popis výberového kritéria: Attestation d'assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.

Kritériá sa použijú na výber záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu

Kritérium: Priemerný ročný počet pracovníkov

Popis výberového kritéria: Déclaration de l'effectif du candidat hors personnel support, détaillant le nombre, le statut cadre et non-cadre opérationnels.

Kritériá sa použijú na výber záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu

Kritérium: Nástroje, závody alebo technické zariadenia

Popis výberového kritéria: 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.

Kritériá sa použijú na výber záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu

Kritérium: Referencie na špecifikované služby

Popis výberového kritéria: 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

Kritériá sa použijú na výber záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu

Kritérium: Referencie na špecifikované služby

Popis výberového kritéria: 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 ;

Kritériá sa použijú na výber záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu

Váha (percentá, presne): 50,00

Kritérium: Priemerný ročný počet pracovníkov

Popis výberového kritéria: 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.

Kritériá sa použijú na výber záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu

Váha (percentá, presne): 25,00

Kritérium: Nástroje, závody alebo technické zariadenia

Popis výberového kritéria: 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.) ;

Kritériá sa použijú na výber záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu

Váha (percentá, presne): 25,00

Informácie o druhej fáze dvojfázového postupu:

Minimálny počet záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu: 3

Maximálny počet záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu: 4

Postup prebieha v po sebe nasledujúcich fázach. V každej fáze môžu byť niektorí účastníci vylúčení

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 5

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 15

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 20

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 10

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Critère n°5 : Performance environnementale

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 5

Kritérium:

Typ: Cena

Opis: Prix

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 45

5.1.11. Súťažné podklady

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

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

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

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: francúzština

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Opis finančnej zábezpeky: 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.

Lehota na prijímanie žiadostí o účasť: 03/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Podmienky týkajúce sa plnenia zmluvy: 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).

Vyžaduje sa dohoda o nezverejňovaní informácií: áno

Doplňujúce informácie o dohode o nezverejňovaní informácií: 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

Elektronická fakturácia: Povinná

Bude sa využívať elektronické objednávanie: nie

Bude sa využívať elektronická platba: nie

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

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda, bez opätovného vyhlásenia súťaže

Maximálny počet účastníkov: 1

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Organizácia pre preskúmanie: Tribunal Administratif de LYON

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Tribunal Administratif de LYON

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Registračné číslo: 20005376700014

Oddelenie: Direction des Achats

Poštová adresa: 101 cours Charlemagne - CS20033

Mesto: Lyon Cedex 2

PSČ: 69269

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Rhône (FRK26)

Krajina: Francúzsko

E-mail: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Telefón: 0426733700

Internetová adresa: <https://www.auvergnerhonealpes.fr/>

Koncový bod výmeny informácií (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

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

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

8.1. ORG-0002

Úradný názov: Tribunal Administratif de LYON

Registračné číslo: 17690005800015

Poštová adresa: 184, rue Duguesclin

Mesto: Lyon

PSČ: 69003

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Rhône (FRK26)

Krajina: Francúzsko

Internetová adresa: <https://lyon.tribunal-administratif.fr/>

Roly tejto organizácie:

Organizácia pre preskúmanie

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

10. Zmena

Verzia prechádzajúceho oznámenia, ktorá sa má upraviť

:

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

Hlavný dôvod zmeny

:

Oprava chyby kupujúceho

Opis

:

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. Zmena

Identifikátor oddielu: LOT-0001

Opis zmien: 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.
Súťažné podklady boli zmenené dňa: 26/08/2026

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: a796e0b1-c4eb-4d97-aa5b-56525d43b1fa - 02

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim

Podtyp oznámenia: 17

Dátum odoslania oznámenia: 26/08/2026 11:47:27 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: francúzština

Číslo uverejnenia oznámenia: 590324-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 165/2026

Dátum uverejnenia: 27/08/2026