

467054-2026 - Javni razpis

Francija – Klicni center – Déploiement, mise en service, exploitation d'un Centre de contact usager pour les mobilités régionales

OJ S 128/2026 07/07/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Région Auvergne-Rhône-Alpes

E-naslov: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Pravna vrsta kupca: Regionalni organ

Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

Dejavnost naročnika: Mestni železniški, tramvajski, trolejbusni ali avtobusni promet

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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

Identifikator postopka: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Notranji identifikator: DAF_2025_000205

Vrsta postopka: S pogajanjem, s predhodno objavo javnega razpisa / konkurenčni postopek s pogajanjem

Postopek je pospešen: ne

Glavne značilnosti postopka: Procédure avec négociation

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

Dodatna klasifikacija (cpv): 79511000 Storitve telefonistov, 72253100 Storitve služb za pomoč uporabnikom, 72222300 Storitve informacijske tehnologije, 63710000 Podporne storitve za kopenski prevoz

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Ain (FRK21)

Država: Francija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Allier (FRK11)

Država: Francija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Ardèche (FRK22)

Država: Francija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Cantal (FRK12)
Država: Francija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Drôme (FRK23)
Država: Francija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Haute-Loire (FRK13)
Država: Francija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)
Država: Francija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Isère (FRK24)
Država: Francija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Loire (FRK25)
Država: Francija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)
Država: Francija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Rhône (FRK26)
Država: Francija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Savoie (FRK27)
Država: Francija

2.1.3. Vrednost

Najvišja vrednost okvirnega sporazuma: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/25/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Obvestilo
Izključno nacionalni razlogi za izključitev:

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0001

Naslov: DAF_2025_000205

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

Notranji identifikator: 1

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

Dodatna klasifikacija (cpv): 79511000 Storitve telefonistov, 72253100 Storitve služb za pomoč uporabnikom, 72222300 Storitve informacijske tehnologije, 63710000 Podporne storitve za kopenski prevoz

Možnosti:

Opis možnosti: 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. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Ain (FRK21)

Država: Francija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Allier (FRK11)

Država: Francija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Ardèche (FRK22)

Država: Francija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Cantal (FRK12)

Država: Francija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Drôme (FRK23)

Država: Francija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Država: Francija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Država: Francija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Isère (FRK24)

Država: Francija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Loire (FRK25)

Država: Francija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Država: Francija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Rhône (FRK26)

Država: Francija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Savoie (FRK27)

Država: Francija

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 96 Meseci

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 3

Dodatne informacije o podaljšanju: 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. Vrednost

Najvišja vrednost okvirnega sporazuma: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

Dodatne informacije: 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. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Obvestilo

Merilo: Splošni letni promet

Opis merila za izbor: 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.

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Merilo: Zavarovanje za poklicno tveganje

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

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Merilo: Povprečna letna delovna sila

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

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Merilo: Orodja, rastline ali tehnična oprema

Opis merila za izbor: 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.

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Merilo: Reference o določenih storitvah

Opis merila za izbor: 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

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Merilo: Reference o določenih storitvah

Opis merila za izbor: 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 ;

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Ponder (odstotek, točen): 50,00

Merilo: Povprečna letna delovna sila

Opis merila za izbor: 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 prises 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.

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Ponder (odstotek, točen): 25,00

Merilo: Orodja, rastline ali tehnična oprema

Opis merila za izbor: 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.) ;

Merila se bodo uporabila za izbiro kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka

Ponder (odstotek, točen): 25,00

Informacija o drugi stopnji dvostopenjskega postopka:

Najmanjše število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 3

Največje število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 4

Postopek se bo odvijal v zaporednih stopnjah. Na vsaki stopnji se lahko izločijo nekateri sodelujoči

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Kakovost

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

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 5

Merilo:

Vrsta: Kakovost

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

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 15

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 20

Merilo:

Vrsta: Kakovost

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

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 10

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Critère n°5 : Performance environnementale

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 5

Merilo:

Vrsta: Cena

Opis: Prix

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 45

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: francoščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Opis finančnega poročila: 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.

Rok za prejem prijav za sodelovanje: 27/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne
Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: 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).

Zahteva se sporazum o nerazkrivanju podatkov: da

Dodatne informacije o sporazumu o nerazkrivanju podatkov: 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

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljen bo elektronsko naročanje: ne

Uporabljen bo elektronsko plačevanje: ne

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

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum brez ponovnega odpiranja konkurence

Največje število udeležencev: 1

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Tribunal Administratif de LYON

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: Région Auvergne-Rhône-Alpes

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Registrska številka: 20005376700014

Služba: Direction des Achats

Poštni naslov: 101 cours Charlemagne - CS20033

Mesto: Lyon Cedex 2

Poštna številka: 69269

Podregija države (NUTS): Rhône (FRK26)

Država: Francija

E-naslov: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Tel.: 0426733700

Spletni naslov: <https://www.auvergnerhonealpes.fr/>

Končna točka za izmenjavo podatkov (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

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

Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Tribunal Administratif de LYON

Registrska številka: 17690005800015

Poštni naslov: 184, rue Duguesclin

Mesto: Lyon

Poštna številka: 69003

Podregija države (NUTS): Rhône (FRK26)

Država: Francija

Spletni naslov: <https://lyon.tribunal-administratif.fr/>

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: f51bde16-15c3-43a2-9faf-91fa600408dc - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 17

Datum pošiljanja obvestila: 03/07/2026 15:45:34 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: francoščina

Številka objave obvestila: 467054-2026

Številka izdaje UL S: 128/2026

Datum objave: 07/07/2026