

590324-2026 - Konkurrensutsättning

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

OJ S 165/2026 27/08/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem - Meddelande om ändring
Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Région Auvergne-Rhône-Alpes

E-postadress: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Köparens rättsliga status: Regional myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

Den upphandlande enhetens verksamhet: Järnvägar, spårvagnar, trådbussar eller bussar i stadstrafik

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

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

Förfarandets identifierare: b4f8036d-906c-42ee-bce9-27f159d97c4e

Intern identifierare: DAF_2025_000205

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

Förfarandets viktigaste kännetecken: Procédure avec négociation

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 79511000 Telefonupplysningar, 72253100 Helpdesk-tjänster, 72222300 IT-tjänster, 63710000 Kringtjänster för landtransporter

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Ain (FRK21)

Land: Frankrike

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Allier (FRK11)

Land: Frankrike

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Ardèche (FRK22)

Land: Frankrike

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Cantal (FRK12)

Land: Frankrike

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Drôme (FRK23)

Land: Frankrike

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Land: Frankrike

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Land: Frankrike

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Isère (FRK24)

Land: Frankrike

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Loire (FRK25)

Land: Frankrike

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Land: Frankrike

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Rhône (FRK26)

Land: Frankrike

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Savoie (FRK27)

Land: Frankrike

2.1.3. Värde

Högsta värde för ramavtalet: 30 000 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/25/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande

Nationella uteslutningsgrunder:

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: DAF_2025_000205

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

Intern identifierare: 1

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 79511000 Telefonupplysningar, 72253100 Helpdesk-tjänster, 72222300 IT-tjänster, 63710000 Kringtjänster för landtransporter

Optioner:

Beskrivning av alternativen: 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. Leveransplats

Del av land (NUTS): Ain (FRK21)

Land: Frankrike

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Allier (FRK11)

Land: Frankrike

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Ardèche (FRK22)

Land: Frankrike

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Cantal (FRK12)

Land: Frankrike

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Drôme (FRK23)

Land: Frankrike

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Haute-Loire (FRK13)

Land: Frankrike

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Haute-Savoie (FRK28)

Land: Frankrike

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Isère (FRK24)

Land: Frankrike

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Loire (FRK25)

Land: Frankrike

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Puy-de-Dôme (FRK14)

Land: Frankrike

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Rhône (FRK26)

Land: Frankrike

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Savoie (FRK27)

Land: Frankrike

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 96 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 3

Ytterligare information om förlängningar: 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. Värde

Högsta värde för ramavtalet: 30 000 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

Kompletterande information: 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. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Generell årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Professionell riskindemniseringsförsäkring

Beskrivning av urvalskriterium: Attestation d'assurance RCPro en cours de validité, couvrant les activités objet du présent contrat.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Genomsnittlig årlig arbetskraft

Beskrivning av urvalskriterium: Déclaration de l'effectif du candidat hors personnel support, détaillant le nombre, le statut cadre et non-cadre opérationnels.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Verktyg, anläggningar eller teknisk utrustning

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: 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

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: 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 ;

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Viktning (procentandel, exakt): 50,00

Kriterium: Genomsnittlig årlig arbetskraft

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Viktning (procentandel, exakt): 25,00

Kriterium: Verktyg, anläggningar eller teknisk utrustning

Beskrivning av urvalskriterium: 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.) ;

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Viktning (procentandel, exakt): 25,00

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Minsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 3

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 4

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 5

Kriterium:

Typ: Kvalitet

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 15

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Critère n°3 Qualité des outils et fonctionnalités

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 20

Kriterium:

Typ: Kvalitet

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Critère n°5 : Performance environnementale

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 5

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Prix

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: franska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Beskrivning av den finansiella garantin: 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.

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 03/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: 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).

Sekretessavtal krävs: ja

Kompletterande information om sekretessavtalet: 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

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

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

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Tribunal Administratif de LYON

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Région Auvergne-Rhône-Alpes

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Région Auvergne-Rhône-Alpes

Registreringsnummer: 20005376700014

Avdelning: Direction des Achats

Postadress: 101 cours Charlemagne - CS20033

Ort: Lyon Cedex 2

Postnummer: 69269

Del av land (NUTS): Rhône (FRK26)

Land: Frankrike

E-postadress: mobilites.achats@auvergnerhonealpes.fr

Tfn: 0426733700

Webbadress: <https://www.auvergnerhonealpes.fr/>

Ändpunkt för meddelandeväxling (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_mqSQASJie3

Köparprofil: <https://marchespublics.auvergnerhonealpes.eu/accueil/>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Tribunal Administratif de LYON

Registreringsnummer: 17690005800015

Postadress: 184, rue Duguesclin

Ort: Lyon

Postnummer: 69003

Del av land (NUTS): Rhône (FRK26)

Land: Frankrike

Webbadress: <https://lyon.tribunal-administratif.fr/>

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

10. Ändring

Version av det föregående meddelandet som ska ändras

:

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

Huvudskälet till ändringen

:

Rättelse av köparen

Beskrivning

:

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. Ändring

Identifierare för avsnitt: LOT-0001

Beskrivning av ändringar: 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.

Upphandlingsdokumenten ändrades den: 26/08/2026

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: a796e0b1-c4eb-4d97-aa5b-56525d43b1fa - 02

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 17

Avsändningsdatum för meddelandet: 26/08/2026 11:47:27 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: franska

Meddelandets publiceringsnummer: 590324-2026

EUT S-nummer: 165/2026

Publiceringsdatum: 27/08/2026