

477076-2026 - Състезателна процедура

Франция – Услуги по прехвърляне на телефонни повиквания – Externalisation des prestations d'accueil téléphonique du comité régional de tourisme, de traitement et de qualification des appels clients de la destination Réunion

OJ S 131/2026 10/07/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Comité Régional du Tourisme

Електронна поща: appelsdoffres@reunion.fr

Правна категория на купувача: Публичноправна организация

Дейност на възлагащия орган: Отдых, култура и вероизповедания

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Externalisation des prestations d'accueil téléphonique du comité régional de tourisme, de traitement et de qualification des appels clients de la destination Réunion

Описание: Accord cadre mono-attributaire à bons de commande et marchés subséquents passé en procédure d'appel d'offres ouvert en application des articles R.2112-6, R2124-2, R2162-2 à 9, R2162-13 et R2162-14 du Code de la Commande Publique. Le montant maximum estimé du marché pour toute sa durée est de 450 000 euro(s) HT, réparti comme suit : Montant prévisionnel estimé (partie forfaitaire) : 90 000 euro(s) HT par an, soit 360 000 euro(s) HT pour toute la durée du marché. Pour la partie à bons de commande il est prévu un maximum estimé de 20 000 euro(s) HT par an, soit 80 000 euro(s) HT pour toute la durée du marché. Aucun minimum n'est prévu. Le marché n'est pas alloti car les prestataires de service de ce secteur fonctionnent sur un principe de facturation forfaitaire pour un nombre d'appels traités et définis dans le marché. Il s'agit d'une prestation de service globalisée et non fractionnable en lot. Les marchés subséquents sont passés pour des besoins relatifs à l'ajout de nouveaux canaux de communication dont les caractéristiques ou modalités d'exécution ne sont pas connues au moment de la conclusion de l'accord-cadre. Ces prestations peuvent porter notamment sur le traitement de courriels, la création d'une nouvelle ligne téléphonique (par exemple une ligne pour la gestion de crise), ou en réponse, par tous canaux de communication, à une activité supplémentaire dont le pouvoir adjudicateur ne pouvait avoir connaissance au moment de la conclusion de l'accord-cadre

Идентификатор на процедурата: 3c7924e8-bc65-4baf-98af-bc219a0f7658

Вътрешен идентификатор: 26DIC0290

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79511000 Услуги по прехвърляне на телефонни повиквания

Допълнителна класификация (cprv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 450 000,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: Externalisation des prestations d'accueil téléphonique du comité régional de tourisme, de traitement et de qualification des appels clients de la destination Réunion

Описание: Accord cadre mono-attributaire à bons de commande et marchés subséquents passé en procédure d'appel d'offres ouvert en application des articles R.2112-6, R2124-2, R2162-2 à 9, R2162-13 et R2162-14 du Code de la Commande Publique. Le montant maximum estimé du marché pour toute sa durée est de 450 000 euro(s) HT, réparti comme suit : Montant prévisionnel estimé (partie forfaitaire) : 90 000 euro(s) HT par an, soit 360 000 euro(s) HT pour toute la durée du marché. Pour la partie à bons de commande il est prévu un maximum estimé de 20 000 euro(s) HT par an, soit 80 000 euro(s) HT pour toute la durée du marché. Aucun minimum n'est prévu. Le marché n'est pas alloti car les prestataires de service de ce secteur fonctionnent sur un principe de facturation forfaitaire pour un nombre d'appels traités et définis dans le marché. Il s'agit d'une prestation de service globalisée et non fractionnable en lot. Les marchés subséquents sont passés pour des besoins relatifs à l'ajout de nouveaux canaux de communication dont les caractéristiques ou modalités d'exécution ne sont pas connues au moment de la conclusion de l'accord-cadre. Ces prestations peuvent porter notamment sur le traitement de courriels, la création d'une nouvelle ligne téléphonique (par exemple une ligne pour la gestion de crise), ou en réponse, par tous canaux de communication, à une activité supplémentaire dont le pouvoir adjudicateur ne pouvait avoir connaissance au moment de la conclusion de l'accord-cadre

Вътрешен идентификатор: S-PF-1847125

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79511000 Услуги по прехвърляне на телефонни повиквания

Допълнителна класификация (cprv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

5.1.3. Очаквана продължителност

Начална дата: 12/11/2026

Срок: 48 Месеци

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 3

Друга информация за подновявания: Le marché sera conclu pour une durée d'un an (1) à compter de sa notification, reconductible 3 fois, soit une durée maximum de 48 mois, par tacite reconduction

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 450 000,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС
Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: да

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Уведомление

Критерий: Мерки за гарантиране на качеството

Описание на критерия за подбор: Procès-verbal de la réunion du Cse consacrée à l'examen du rapport et du programme mentionnés à l'article L. 2312-27 du code du travail. Cette pièce n'est cependant obligatoire que si le comité social et économique précité est mis en place, obligation légale pour les entreprises de plus de 11 salariés, au plus tard au 31 décembre 2019

Критерий: Инструменти, заводи или техническа оборудване

Описание на критерия за подбор: Moyens dont dispose le candidat pour accomplir ses prestations (matériel technique et outils de travail, ...)

Критерий: Среден годишен персонал

Описание на критерия за подбор: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années ; Indication des titres d'études et professionnels de l'opérateur économique et/ou des cadres de l'entreprise, et notamment des responsables de prestations de services ou de conduite des prestations de même nature que celle du marché

Критерий: Общ годишен оборот

Описание на критерия за подбор: Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et, le cas échéant, le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public, portant au maximum 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

Критерий: Регистрация в търговски регистър

Описание на критерия за подбор: Une lettre de candidature, faisant également office de déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L.2141-1 à L.2141-5, L.2341-1, L.2141-7 à L.2141-11 et L.2341-5 du code de la commande publique et notamment qu'il est en règle au regard des articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du code du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés (Dc1 ou équivalent). En cas de candidature groupée, ce document est commun à l'ensemble des membres du groupement et comprend une habilitation du mandataire par ses cotraitants à présenter la candidature

Критерий: Референции за определени услуги

Описание на критерия за подбор: Liste des principales prestations fournies au cours des trois dernières années, précisant notamment le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les références données doivent être représentatives de la prestation objet du marché pour lequel le candidat formule une offre et contrôlables

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Valeur technique

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 60

Критерий:

Вид: Цена

Описание: Prix

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 40

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1847125>

Ad hoc канал за комуникация:

Наименование: AW Solutions

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.terms&IDM=1847125>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: френски

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 11/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 4 Месеци

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 11/08/2026 13:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Място: Saint-Paul

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: не

Ще се използва електронно плащане: не

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Рамково споразумение без подновяване на състезателната процедура

Максимален брой участници: 1

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Tribunal administratif de Saint-Denis

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Avenue-Web Systèmes

Регистрационен номер: BF97E697-E3F3-E23C-DF03ADA0E2787C41

Град: Seyssinet-Pariset

Пощенски код: 38170

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Isère (FRK24)

Държава: Франция

Електронна поща: publications-joue@aws-france.com

Телефон: +33480041260

Роли на тази организация:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Официално наименование: Comité Régional du Tourisme

Регистрационен номер: 14430

Пощенски адрес: Ile de La Réunion Tourisme Immeuble la Balance - Bâtiment B, 4 rue Jules Thirel

Град: Saint-Paul

Пощенски код: 97864

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): La Réunion (FRY40)

Държава: Франция

Звено за контакт: LEBRETON Patrick

Електронна поща: appelsdoffres@reunion.fr

Телефон: 0810160000

Факс: 0262210021

Интернет адрес: <http://www.reunion.fr>

Профил на купувача: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>

Роли на тази организация:

Купувач

8.1. ORG-0003

Официално наименование: Tribunal administratif de Saint-Denis

Регистрационен номер: BF97E6DF-C047-6055-B34BB38CF81FC31A

Пощенски адрес: 27 rue Félix Guyon

Град: Saint-Denis de la Réunion

Пощенски код: 97488

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): La Réunion (FRY40)

Държава: Франция

Електронна поща: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr

Телефон: 0262924361

Факс: 0262924362

Роли на тази организация:

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: de8c2c4b-8e93-4cef-b047-05ea95fc1058 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 09/07/2026 12:11:01 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: френски

Номер на публикуване на обявлението: 477076-2026

Номер на броя на ОВ S: 131/2026

Дата на публикуване: 10/07/2026