

505303-2026 - Състезателна процедура

Франция – Услуги по прехвърляне на телефонни повиквания – 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

OJ S 139/2026 22/07/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: SEM Reims Habitat

Електронна поща: correspondre@aws-france.com

Правна категория на купувача: Публичноправна организация

Дейност на възлагащия орган: Жилищно строителство и колективна инфраструктура

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

Описание: Le présent marché a pour objet de : - Confier à une société de service la réalisation des prestations d'accueil téléphonique et de gestion d'appels téléphoniques pour le compte de Reims habitat. - Définir les conditions suivantes lesquelles ils sont exécutés. Les prestations attendues concernent : - La gestion des appels en débordement dès lors que toutes les lignes internes de Reims habitat sont occupées. - La gestion des appels en astreinte de 17h00 à 8h00 toute la semaine en incluant les week ends, les jours fériés ainsi que les jours exceptionnellement fermés. L'accord-cadre sera exécuté par l'émission de bons de commande. Les prestations sont réglées par des prix unitaires et forfaitaires. Les montants estimatifs sont indicatifs et comprennent les options (prestations similaires et reconductions). Les montants estimatifs sont indicatifs et comprennent la totalité des périodes de reconduction

Идентификатор на процедурата: b5a312f2-724f-4045-972a-b75f506deaf3

Вътрешен идентификатор: 2026PERMTEL

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): 79511000 Услуги по прехвърляне на телефонни повиквания

2.1.2. Място на изпълнение

Пощенски адрес: Reims habitat

Град: Reims

Пощенски код: 51100

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Marne (FRF23)

Държава: Франция

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 400 000,00 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: 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

Описание: Le présent marché a pour objet de : - Confier à une société de service la réalisation des prestations d'accueil téléphonique et de gestion d'appels téléphoniques pour le compte de Reims habitat. - Définir les conditions suivants lesquelles ils sont exécutés. Les prestations attendues concernent : - La gestion des appels en débordement dès lors que toutes les lignes internes de Reims habitat sont occupées. - La gestion des appels en astreinte de 17h00 à 8h00 toute la semaine en incluant les week ends, les jours fériés ainsi que les jours exceptionnellement fermés. L'accord-cadre sera exécuté par l'émission de bons de commande. Les prestations sont réglées par des prix unitaires et forfaitaires. Les montants estimatifs sont indicatifs et comprennent les options (prestations similaires et reconductions). Les montants estimatifs sont indicatifs et comprennent la totalité des périodes de reconduction

Вътрешен идентификатор: S-PF-1852924

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

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

Допълнителна класификация (cpv): 79511000 Услуги по прехвърляне на телефонни повиквания

Варианти:

Описание на опциите: Le contrat prévoit la possibilité de confier ultérieurement au titulaire du marché un ou plusieurs marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires

5.1.2. Място на изпълнение

Пощенски адрес: Reims habitat

Град: Reims

Пощенски код: 51100

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Marne (FRF23)

Държава: Франция

5.1.3. Очаквана продължителност

Начална дата: 01/11/2026

Крайна дата на продължителността: 31/10/2027

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 3

Друга информация за подновявания: Le contrat est susceptible d'être reconduit dans les conditions du cahier des charges

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 400 000,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Това е повтаряща се обществена поръчка

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Не се изисква

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

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Подход за намаляване на въздействието върху околната среда: Друго

Социална цел, чието постигане се насърчава: Друго

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Уведомление

Критерий: Необходимост от разрешение или членство в конкретна организация за договори за услуги

Описание на критерия за подбор: Autorisation spécifique ou preuve de l'appartenance à une organisation spécifique permettant de fournir le service dans le pays d'origine du candidat

Критерий: Мерки за управление на околната среда

Описание на критерия за подбор: Indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du contrat

Критерий: Техници или технически органи за контрол на качеството

Описание на критерия за подбор: Indication des techniciens ou des organismes techniques, qu'ils soient ou non intégrés au candidat, en particulier de ceux qui sont responsables du contrôle de la qualité

Критерий: Професионална застраховка за индемнизация на риска

Описание на критерия за подбор: Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels

Критерий: Инструменти, заводи или техническа оборудване

Описание на критерия за подбор: Déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation du contrat

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

Критерий: Други икономически или финансови изисквания

Описание на критерия за подбор: Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionnerrenseignements sur le respect de

l'obligation d'emploi mentionnée aux articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du Code du travail le candidat pourra remettre avec son offre, les certificats justifiant que le candidat a satisfait aux obligations sociales et fiscales : - Attestation de vigilance, - Certificat n° 3666-1, 3666-2 et 3666-3 délivré par les Services Fiscaux - Attestation Caisse de Congés Payés La transmission d'une attestation certifiant la maîtrise de la langue française soit comme langue maternelle soit par l'obtention du T.C.F. (Test de Connaissance de la langue Française) pour l'ensemble des téléconseillers préposés au marché

Критерий: Специфичен годишен оборот

Описание на критерия за подбор: Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les prestations objet du contrat, réalisées au cours des trois derniers exercices disponibles

Критерий: Финансови коефициенти

Описание на критерия за подбор: Bilans ou extraits de bilans, concernant les trois dernières années, des opérateurs économiques pour lesquels l'établissement des bilans est obligatoire en vertu de la loi

Критерий: Референции за определени услуги

Описание на критерия за подбор: Liste des principales prestations effectuées au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire. Elles sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration du candidat

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Moyens humains et techniques mis en oeuvre

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

Число, свързано с критерия за възлагане: 35

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Mémoire Rse

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

Число, свързано с критерия за възлагане: 10

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Présentation de l'offre

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

Число, свързано с критерия за възлагане: 5

Критерий:

Вид: Цена

Описание: Prix des prestations

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

Число, свързано с критерия за възлагане: 50

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=1852924>

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.termes&IDM=1852924>

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

Електронен каталог: Забранено

Изисква се усъвършенстван или квалифициран електронен подпис или печат (съгласно определенията в Регламент (ЕС) № 910/2014)

Варианти: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 10/09/2026 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: 10/09/2026 13:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Условия на договора:

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

Условия, свързани с изпълнението на договора: L'exécution des prestations débute à compter de la date fixée par le contrat. Une retenue de garantie est prévue au contrat. Elle peut être remplacée par une garantie à première demande. Le contrat prévoit le versement d'une avance, avec obligation de constituer une garantie à première demande en contrepartie. Les prix sont révisables. Le paiement des prestations se fera dans le respect du délai global de paiement applicable à l'acheteur. La consultation comporte des conditions d'exécution à caractère social et environnemental détaillées au cahier des charges. Budget

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 judiciaire de Reims

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : Reims habitat

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване) : Tribunal judiciaire de Reims

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Avenue-Web Systèmes

Регистрационен номер: 27684EB3-94E3-CFB9-099B58353653C276
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: SEM Reims Habitat
Регистрационен номер: 56253
Пощенски адрес: 71 avenue d'Epernay
Град: Reims
Пощенски код: 51100
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Marne (FRF23)
Държава: Франция
Звено за контакт: Représentant légal
Електронна поща: correspondre@aws-france.com
Телефон: 0326486230
Интернет адрес: <http://www.reims-habitat.fr/>
Профил на купувача: <http://www.reims-habitat.fr/Marches-publics>
Роли на тази организация:
Купувач

8.1. ORG-0003

Официално наименование: Reims habitat
Регистрационен номер: 27684EF2-C877-20DA-AFD8C0B15638DF25
Пощенски адрес: 71 Avenue d'Epernay
Град: Reims
Пощенски код: 51100
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Marne (FRF23)
Държава: Франция
Звено за контакт: M. Hervé PAYEN
Електронна поща: herve.payen@reims-habitat.fr
Телефон: 0326617979
Роли на тази организация:
Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

8.1. ORG-0004

Официално наименование: Tribunal judiciaire de Reims
Регистрационен номер: 27684F03-0048-65C2-BCAE1EF08BEC9FDC
Пощенски адрес: Place Myron Herrick
Град: Reims
Пощенски код: 51095
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Marne (FRF23)
Държава: Франция
Електронна поща: accueil-reims@justice.fr
Телефон: 0326495351
Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

8.1. **ORG-0005**

Официално наименование: Tribunal judiciaire de Reims

Регистрационен номер: 27684F20-E902-E6D6-B4ACF308305CADD5

Пощенски адрес: Place Myron Herrick

Град: Reims

Пощенски код: 51095

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Marne (FRF23)

Държава: Франция

Електронна поща: accueil-reims@justice.fr

Телефон: 0326495351

Интернет адрес: <http://www.justice.gouv.fr/>

Роли на тази организация:

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 67b55e35-f463-4b76-93fd-ee05b3c13542 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 21/07/2026 11:10:26 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: френски

Номер на публикуване на обявлението: 505303-2026

Номер на броя на ОВ S: 139/2026

Дата на публикуване: 22/07/2026