

477076-2026 - Zadávání

Francie – Služby telefonistek – 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

**Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim
Služby**

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Comité Régional du Tourisme

E-mail: appelsdoffres@reunion.fr

Právní forma kupujícího: Veřejnoprávní subjekt

Činnost veřejného zadavatele: Rekreační, kultura a náboženství

2. Řízení

2.1. Řízení

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

Popis: 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 alloué 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

Identifikátor řízení: 3c7924e8-bc65-4baf-98af-bc219a0f7658

Interní identifikátor: 26DIC0290

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79511000 Služby telefonistek

Další klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

2.1.3. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 450 000,00 EUR

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace

5. Část

5.1. Část: LOT-0000

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

Popis: 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

Interní identifikátor: S-PF-1847125

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79511000 Služby telefonistek

Další klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Datum zahájení: 12/11/2026

Doba trvání: 48 Měsíce

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 3

Další informace o obnovení: 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. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 450 000,00 EUR

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Oznámení

Kritérium: Opatření pro zajištění kvality

Popis výběrového kritéria: 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

Kritérium: Nástroje, zařízení nebo technické vybavení

Popis výběrového kritéria: Moyens dont dispose le candidat pour accomplir ses prestations (matériel technique et outils de travail, ...)

Kritérium: Průměrný roční počet zaměstnanců

Popis výběrového kritéria: 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

Kritérium: Celkový roční obrat

Popis výběrového kritéria: 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

Kritérium: Zápis do obchodního rejstříku

Popis výběrového kritéria: 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

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: 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. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Valeur technique

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 60

Kritérium:

Typ: Cena

Popis: Prix

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 40

5.1.11. Zadávací dokumentace

Adresa zadávací dokumentace: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1847125>

Komunikační kanál ad hoc:

Jméno/název: AW Solutions

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.terms&IDM=1847125>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: francouzština

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 11/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 4 Měsíce

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 11/08/2026 13:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Místo: Saint-Paul

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Požadována

Bude použito elektronické objednávání: ne

Bude použita elektronická platba: ne

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda bez obnovení soutěže

Maximální počet účastníků: 1

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Tribunal administratif de Saint-Denis

Informace o lhůtách pro přezkum: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: Avenue-Web Systèmes

Registrační číslo: BF97E697-E3F3-E23C-DF03ADA0E2787C41

Obec: Seyssinet-Pariset
PSC: 38170
Nižší územní jednotka země (NUTS): Isère (FRK24)
Země: Francie
E-mail: publications-joue@aws-france.com
Telefon: +33480041260
Úlohy této organizace:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Oficiální název: Comité Régional du Tourisme
Registrační číslo: 14430
Poštovní adresa: Ile de La Réunion Tourisme Immeuble la Balance - Bâtiment B, 4 rue Jules Thirel
Obec: Saint-Paul
PSC: 97864
Nižší územní jednotka země (NUTS): La Réunion (FRY40)
Země: Francie
Kontaktní místo: LEBRETON Patrick
E-mail: appelsdoffres@reunion.fr
Telefon: 0810160000
Fax: 0262210021
Internetová adresa: <http://www.reunion.fr>
Profil kupujícího: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>
Úlohy této organizace:
Kupující

8.1. ORG-0003

Oficiální název: Tribunal administratif de Saint-Denis
Registrační číslo: BF97E6DF-C047-6055-B34BB38CF81FC31A
Poštovní adresa: 27 rue Félix Guyon
Obec: Saint-Denis de la Réunion
PSC: 97488
Nižší územní jednotka země (NUTS): La Réunion (FRY40)
Země: Francie
E-mail: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr
Telefon: 0262924361
Fax: 0262924362
Úlohy této organizace:
Organizace příslušná pro přezkum

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: de8c2c4b-8e93-4cef-b047-05ea95fc1058 - 01
Druh formuláře: Zadávání
Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim
Podtyp oznámení: 16
Datum odeslání oznámení: 09/07/2026 12:11:01 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas
Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: francouzština

Číslo zveřejnění oznámení: 477076-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 131/2026

Datum zveřejnění: 10/07/2026