

477076-2026 - Konkurrencevilkår

Frankrig – Telefonisttjenester – 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

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Comité Régional du Tourisme

E-mail: appelsdoffres@reunion.fr

Køberens retlige status: Offentligretligt organ

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Fritid, kultur og religion

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beskrivelse: 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

Identifikator for proceduren: 3c7924e8-bc65-4baf-98af-bc219a0f7658

Intern ID: 26DIC0290

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79511000 Telefonisttjenester

Supplerende klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 450 000,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

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

Beskrivelse: 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

Intern ID: S-PF-1847125

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79511000 Telefonisttjenester

Supplerende klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 12/11/2026

Varighed: 48 Måneder

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 3

Yderligere oplysninger om fornyelser: 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. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 450 000,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

5.1.9. Udvælgelseskriterier

Kilder til udvælgelseskriterier: Bekendtgørelse

Kriterium: Foranstaltninger til sikring af kvalitet

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: 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

Kriterium: Værktøj, anlæg eller teknisk udstyr

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Moyens dont dispose le candidat pour accomplir ses prestations (matériel technique et outils de travail, ...)

Kriterium: Gennemsnitlig årlig arbejdsstyrke

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: 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

Kriterium: Generel årlig omsætning

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: 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

Kriterium: Tilmelding i et handelsregister

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: 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

Kriterium: Referencer på specificerede tjenester

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: 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. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Kvalitet
Beskrivelse: Valeur technique
Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)
Tildelingskriterium talværdi: 60
Kriterium:
Type: Pris
Beskrivelse: Prix
Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)
Tildelingskriterium talværdi: 40

5.1.11. Tilbudsdokumenter

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

Ad hoc-kommunikationskanal:

Navn: AW Solutions

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: fransk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 11/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 4 Måneder

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 11/08/2026 13:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Sted: Saint-Paul

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: nej

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale uden fornyet iværksættelse af konkurrence

Det maksimale antal deltagere: 1

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Tribunal administratif de Saint-Denis

Oplysninger om klagefrister: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Avenue-Web Systèmes

Registreringsnummer: BF97E697-E3F3-E23C-DF03ADA0E2787C41

By: Seyssinet-Pariset

Postnummer: 38170

Landsdel (NUTS): Isère (FRK24)

Land: Frankrig

E-mail: publications-joue@aws-france.com

Telefon: +33480041260

Denne organisations roller:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Comité Régional du Tourisme

Registreringsnummer: 14430

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

By: Saint-Paul

Postnummer: 97864

Landsdel (NUTS): La Réunion (FRY40)

Land: Frankrig

Enhed: LEBRETON Patrick

E-mail: appelsdoffres@reunion.fr

Telefon: 0810160000

Fax: 0262210021

Internetadresse: <http://www.reunion.fr>

Køberprofil: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>

Denne organisations roller:

Køber

8.1. ORG-0003

Officielt navn: Tribunal administratif de Saint-Denis

Registreringsnummer: BF97E6DF-C047-6055-B34BB38CF81FC31A

Postadresse: 27 rue Félix Guyon

By: Saint-Denis de la Réunion

Postnummer: 97488

Landsdel (NUTS): La Réunion (FRY40)

Land: Frankrig

E-mail: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr

Telefon: 0262924361

Fax: 0262924362

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: de8c2c4b-8e93-4cef-b047-05ea95fc1058 - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 09/07/2026 12:11:01 (UTC+02:00) østeuropæisk tid,
centraleuropæisk sommertid
Bekendtgørelsens officielle sprog: fransk
Bekendtgørelsesnummer: 477076-2026
EUT-S-nummer: 131/2026
Offentliggørelsesdato: 10/07/2026