

505303-2026 - Wettbewerb

Frankreich – Telefonistendienste – 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

OJ S 139/2026 22/07/2026

**Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen**

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: SEM Reims Habitat

E-Mail: correspondre@aws-france.com

Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wohnungswesen und kommunale Einrichtungen

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

Beschreibung: 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

Kennung des Verfahrens: b5a312f2-724f-4045-972a-b75f506deaf3

Interne Kennung: 2026PERMTEL

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Reims habitat

Stadt: Reims

Postleitzahl: 51100

Land, Gliederung (NUTS): Marne (FRF23)

Land: Frankreich

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 400 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

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

Beschreibung: 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
Interne Kennung: S-PF-1852924

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste

Optionen:

Beschreibung der Optionen: 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. Erfüllungsort

Postanschrift: Reims habitat

Stadt: Reims

Postleitzahl: 51100

Land, Gliederung (NUTS): Marne (FRF23)

Land: Frankreich

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/11/2026

Enddatum der Laufzeit: 31/10/2027

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: Le contrat est susceptible d'être reconduit dans les conditions du cahier des charges

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 400 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Es handelt sich um die Vergabe wiederkehrender Aufträge

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Konzept zur Verringerung der Umweltauswirkungen: Sonstiges

Gefördertes soziales Ziel: Sonstiges

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Genehmigung oder Mitgliedschaft in einer bestimmten Organisation erforderlich für Dienstleistungsverträge

Beschreibung des Eignungskriteriums: Autorisation spécifique ou preuve de l'appartenance à une organisation spécifique permettant de fournir le service dans le pays d'origine du candidat

Kriterium: Umweltmanagementmaßnahmen

Beschreibung des Eignungskriteriums: Indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du contrat

Kriterium: Techniker oder technische Stellen für die Qualitätskontrolle

Beschreibung des Eignungskriteriums: 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

Kriterium: Berufliche Risikohaftpflichtversicherung

Beschreibung des Eignungskriteriums: Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels

Kriterium: Werkzeuge, Anlagen oder technische Ausrüstung

Beschreibung des Eignungskriteriums: Déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation du contrat

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Eignungskriteriums: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Eignungskriteriums: Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner renseignements sur le respect de l'obligation d'emploi mentionnée aux articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du Code du travail
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

Kriterium: Spezifischer Jahresumsatz

Beschreibung des Eignungskriteriums: 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

Kriterium: Finanzkennzahlen

Beschreibung des Eignungskriteriums: 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

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Eignungskriteriums: 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. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Moyens humains et techniques mis en oeuvre

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 35

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Mémoire Rse

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 10

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Présentation de l'offre

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 5

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Prix des prestations

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

5.1.11. Auftragsunterlagen

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1852924>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

Name: AW Solutions

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1852924>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Französisch
Elektronischer Katalog: Nicht zulässig
Fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signatur oder Siegel (im Sinne der Verordnung (EU) Nr 910/2014) erforderlich
Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 10/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 4 Monate

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 10/09/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: 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

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Tribunal judiciaire de Reims

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Reims habitat

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Tribunal judiciaire de Reims

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Avenue-Web Systèmes

Registrierungsnummer: 27684EB3-94E3-CFB9-099B58353653C276

Stadt: Seyssinet-Pariset

Postleitzahl: 38170

Land, Gliederung (NUTS): Isère (FRK24)

Land: Frankreich

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

Telefon: +33480041260

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: SEM Reims Habitat

Registrierungsnummer: 56253

Postanschrift: 71 avenue d'Epernay

Stadt: Reims

Postleitzahl: 51100

Land, Gliederung (NUTS): Marne (FRF23)

Land: Frankreich

Kontaktperson: Représentant légal

E-Mail: correspondre@aws-france.com

Telefon: 0326486230

Internetadresse: <http://www.reims-habitat.fr/>

Profil des Erwerbers: <http://www.reims-habitat.fr/Marches-publics>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Reims habitat

Registrierungsnummer: 27684EF2-C877-20DA-AFD8C0B15638DF25

Postanschrift: 71 Avenue d'Epernay

Stadt: Reims

Postleitzahl: 51100

Land, Gliederung (NUTS): Marne (FRF23)

Land: Frankreich

Kontaktperson: M. Hervé PAYEN

E-Mail: herve.payen@reims-habitat.fr

Telefon: 0326617979

Rollen dieser Organisation:

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0004

Offizielle Bezeichnung: Tribunal judiciaire de Reims

Registrierungsnummer: 27684F03-0048-65C2-BCAE1EF08BEC9FDC

Postanschrift: Place Myron Herrick

Stadt: Reims

Postleitzahl: 51095

Land, Gliederung (NUTS): Marne (FRF23)

Land: Frankreich

E-Mail: accueil-reims@justice.fr

Telefon: 0326495351

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0005

Offizielle Bezeichnung: Tribunal judiciaire de Reims

Registrierungsnummer: 27684F20-E902-E6D6-B4ACF308305CADD5

Postanschrift: Place Myron Herrick

Stadt: Reims

Postleitzahl: 51095
Land, Gliederung (NUTS): Marne (FRF23)
Land: Frankreich
E-Mail: accueil-reims@justice.fr
Telefon: 0326495351
Internetadresse: <http://www.justice.gouv.fr/>

Rollen dieser Organisation:

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 67b55e35-f463-4b76-93fd-ee05b3c13542 - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 21/07/2026 11:10:26 (UTC+02:00)
Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Französisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 505303-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 139/2026
Datum der Veröffentlichung: 22/07/2026