

117979-2026 - Διαγωνισμός

Γαλλία – Υπηρεσίες διαχειριστικού ελέγχου – MISSIONS D'EXECUTION D'AUDITS ENQUETES "QUALITE" CLIENTS MYSTERES CHEZ LES PROFESSIONNELS DU TOURISME DE L'ILE DE LA REUNION

OJ S 35/2026 19/02/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Comité Régional du Tourisme

Email: appelsdoffres@reunion.fr

Νομική μορφή αγοραστή: Οργανισμός δημοσίου δικαίου

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Αναψυχή, πολιτισμός και θρησκεία

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: MISSIONS D'EXECUTION D'AUDITS ENQUETES "QUALITE" CLIENTS MYSTERES CHEZ LES PROFESSIONNELS DU TOURISME DE L'ILE DE LA REUNION

Περιγραφή: Le présent marché a pour objet la réalisation des audits externes en clients mystères, dans le cadre de la démarche : - Qualité Tourisme Ile de La Réunion (QTIR) - Destination d'excellence (DEX) - Contrôle des prestations touristiques suite à la réception des plaintes de clients. Le présent marché est un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande passé selon une procédure adaptée conformément aux articles R.2123-1 ; R.2123-4 ; R.2123-5, R.2162-1, R 2162-2, R2162-4, R2162-5, R.2162-6 et R.2162-13 ; R.2162-14 du code de la commande publique. Le marché est conclu sans minimum et avec un maximum estimé pour toute sa durée à 89 900 euro(s) HT. Le marché ne fait pas l'objet d'un allotissement car il ne comporte pas de prestations distinctes. En tout état de cause, la dévolution du marché en plusieurs lots risquerait de rendre techniquement difficile et certainement plus coûteuse l'exécution des prestations. En effet, les audits doivent être réalisés par un seul prestataire, pour des raisons d'homogénéité

Αναγνωριστικό διαδικασίας: 27a2ae6d-e65b-49b3-8e89-b5f736849660

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 26DID0081

Είδος διαδικασίας: Ανοικτή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79212000 Υπηρεσίες διαχειριστικού ελέγχου

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 79212000 Υπηρεσίες διαχειριστικού ελέγχου

2.1.3. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 89 900,00 EUR

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Έγγραφο σύμβασης

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0000

Τίτλος: MISSIONS D'EXECUTION D'AUDITS ENQUETES "QUALITE" CLIENTS MYSTERES CHEZ LES PROFESSIONNELS DU TOURISME DE L'ILE DE LA REUNION

Περιγραφή: Le présent marché a pour objet la réalisation des audits externes en clients mystères, dans le cadre de la démarche : - Qualité Tourisme Ile de La Réunion (QTIR) - Destination d'excellence (DEX) - Contrôle des prestations touristiques suite à la réception des plaintes de clients. Le présent marché est un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande passé selon une procédure adaptée conformément aux articles R.2123-1 ; R.2123-4 ; R.2123-5, R.2162-1, R 2162-2, R2162-4, R2162-5, R.2162-6 et R.2162-13 ; R.2162-14 du code de la commande publique. Le marché est conclu sans minimum et avec un maximum estimé pour toute sa durée à 89 900 euro(s) HT. Le marché ne fait pas l'objet d'un allotissement car il ne comporte pas de prestations distinctes. En tout état de cause, la dévolution du marché en plusieurs lots risquerait de rendre techniquement difficile et certainement plus coûteuse l'exécution des prestations. En effet, les audits doivent être réalisés par un seul prestataire, pour des raisons d'homogénéité
Εσωτερικό αναγνωριστικό: S-PA-1780869

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79212000 Υπηρεσίες διαχειριστικού ελέγχου

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 79212000 Υπηρεσίες διαχειριστικού ελέγχου

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Ημερομηνία έναρξης: 20/04/2026

Διάρκεια: 48 Μήνες

5.1.4. Ανανέωση

Μέγιστες ανανεώσεις: 3

Άλλες πληροφορίες για ανανεώσεις: Le marché sera conclu pour une durée d'un (1) an à compter de sa notification. Il pourra être renouvelé trois (3) fois par période d'un (1) an par tacite reconduction, soit une durée maximale de quatre (4) ans. L'Irt se réserve la possibilité de résilier le marché par l'envoi d'un courrier de résiliation en Lre avec un délai de préavis de deux mois, sans que le prestataire ne puisse prétendre à une quelconque indemnité

5.1.5. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 89 900,00 EUR

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Προκήρυξη

Κριτήριο: Απαίτηση για άδεια ή μέλος σε συγκεκριμένη οργάνωση για συμβάσεις υπηρεσιών
Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Habilitation délivrée par Atout France obligatoire pour procéder à l'évaluation des candidats à la labellisation « Destination d'excellence »

Κριτήριο: Μέτρα για την εξασφάλιση της ποιότητας
Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Procès-verbal de la réunion du Cse

Κριτήριο: Εργαλεία, εργοστάσια ή τεχνικός εξοπλισμός
Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Moyens dont dispose le candidat pour accomplir ses prestations notamment pour conduire des enquêtes quantitatives et qualitatives (matériel technique et outils de travail,)

Κριτήριο: Μέσος ετήσιος αριθμός εργαζομένων
Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

Κριτήριο: Εγγραφή σε εμπορικό μητρώο
Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: L'identification du candidat ; Si l'entreprise est en redressement judiciaire ou non. En cas de redressement judiciaire, joindre la copie certifiée conforme du jugement prononcé à cet effet ; 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

Κριτήριο: Ειδικός ετήσιος τζίρος
Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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

Κριτήριο: Σχετικές εκπαιδευτικές και επαγγελματικές προσόντα
Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Indication des titres d'études et professionnels de l'opérateur économique et/ou des cadres de l'entreprise, et en particulier de l'interlocuteur unique, responsable des relations avec l'Irt

Κριτήριο: Αναφορές σε καθορισμένες υπηρεσίες
Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Liste des principales prestations effectuées ou des principaux services fournis au cours des trois dernières années indiquant notamment le montant, la date et le destinataire public ou privé. Cette liste doit faire apparaître l'expérience du cabinet dans les prestations d'audits qualité client mystère (nombre de missions réalisées, diversité des typologies d'établissements audités) et être contrôlables

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:
Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Valeur technique

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρους: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 45

Κριτήριο:

Είδος: Τιμή

Περιγραφή: Prix

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρους: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 55

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1780869>

Ad hoc δίαυλος επικοινωνίας:

Ονομασία: AW Solutions

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

Διεύθυνση για υποβολή: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1780869>

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: γαλλικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 12/03/2026 13:00:00 (UTC+01:00) Ώρα Κεντρικής Ευρώπης, θερινή ώρα Δυτικής Ευρώπης

Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 4 Μήνες

Πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια αποσφράγιση:

Ημερομηνία αποσφράγισης: 13/03/2026 07:00:00 (UTC+01:00) Ώρα Κεντρικής Ευρώπης, θερινή ώρα Δυτικής Ευρώπης

Τόπος: Saint-Paul

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: όχι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: όχι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Συμφωνία-πλαίσιο, χωρίς επανεκκίνηση διαγωνισμού

Μέγιστος αριθμός συμμετεχόντων: 1

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: Tribunal administratif de Saint-Denis

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Avenue-Web Systèmes
Αριθμός καταχώρισης: 66B5A2FB-ADD4-BABC-CDA460D2AC7F12E2
Πόλη: Seyssinet-Pariset
Ταχυδρομικός κώδικας: 38170
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Isère (FRK24)
Χώρα: Γαλλία
Email: publications-joue@aws-france.com
Τηλέφωνο: +33480041260
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: Comité Régional du Tourisme
Αριθμός καταχώρισης: 14430
Ταχυδρομική διεύθυνση: Ile de La Réunion Tourisme Immeuble la Balance - Bâtiment B, 4 rue Jules Thirel
Πόλη: Saint-Paul
Ταχυδρομικός κώδικας: 97864
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): La Réunion (FRY40)
Χώρα: Γαλλία
Πρόσωπο επικοινωνίας: LEBRETON Patrick
Email: appelsdoffres@reunion.fr
Τηλέφωνο: 0810160000
Φαξ: 0262210021
Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.reunion.fr>
Προφίλ αγοραστή: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Αγοραστής

8.1. ORG-0003

Επίσημη ονομασία: Tribunal administratif de Saint-Denis
Αριθμός καταχώρισης: 66B5A31C-ED78-95D1-E76042ED3F4503ED
Ταχυδρομική διεύθυνση: 27 rue Félix Guyon
Πόλη: Saint-Denis de la Réunion
Ταχυδρομικός κώδικας: 97488
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): La Réunion (FRY40)
Χώρα: Γαλλία
Email: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr
Τηλέφωνο: 0262924361
Φαξ: 0262924362
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Οργανισμός προσφυγής

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: d284ac9a-f87f-4c23-8bd4-1fc3fbd9cec9 - 01
Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 18/02/2026 13:13:50 (UTC+01:00) Ώρα Κεντρικής Ευρώπης, θερινή ώρα Δυτικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: γαλλικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 117979-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 35/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 19/02/2026