

505303-2026 - Διαγωνισμός

Γαλλία – Υπηρεσίες τηλεφωνητών – 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

OJ S 139/2026 22/07/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: SEM Reims Habitat

Email: correspondre@aws-france.com

Νομική μορφή αγοραστή: Οργανισμός δημοσίου δικαίου

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Στέγαση και υποδομές κοινής ωφέλειας

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

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

Περιγραφή: 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

Αναγνωριστικό διαδικασίας: b5a312f2-724f-4045-972a-b75f506deaf3

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 2026PERMTEL

Είδος διαδικασίας: Ανοικτή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79511000 Υπηρεσίες τηλεφωνητών

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 79511000 Υπηρεσίες τηλεφωνητών

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: Reims habitat

Πόλη: Reims

Ταχυδρομικός κώδικας: 51100

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Marne (FRF23)

Χώρα: Γαλλία

2.1.3. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 400 000,00 EUR

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Έγγραφο σύμβασης

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0000

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

Περιγραφή: 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
Εσωτερικό αναγνωριστικό: S-PF-1852924

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79511000 Υπηρεσίες τηλεφωνητών

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 79511000 Υπηρεσίες τηλεφωνητών

Επιλογές:

Περιγραφή των επιλογών: 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. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: Reims habitat

Πόλη: Reims

Ταχυδρομικός κώδικας: 51100

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Marne (FRF23)

Χώρα: Γαλλία

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Ημερομηνία έναρξης: 01/11/2026

Ημερομηνία λήξης διάρκειας: 31/10/2027

5.1.4. Ανανέωση

Μέγιστες ανανεώσεις: 3

Άλλες πληροφορίες για ανανεώσεις: Le contrat est susceptible d'être reconduit dans les conditions du cahier des charges

5.1.5. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 400 000,00 EUR

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Πρόκειται για επαναλαμβανόμενη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Πρέπει να αναφέρονται τα ονόματα και τα επαγγελματικά προσόντα του προσωπικού στο οποίο έχει ανατεθεί η εκτέλεση της σύμβασης: Δεν απαιτείται

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

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

5.1.7. Στρατηγικές δημόσιες συμβάσεις

Προσέγγιση για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων: Άλλη

Προωθούμενος κοινωνικός στόχος: Άλλη

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

Κριτήριο: Μέτρα διαχείρισης του περιβάλλοντος

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du contrat

Κριτήριο: Τεχνικοί ή τεχνικά σώματα για τον έλεγχο της ποιότητας

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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

Κριτήριο: Επαγγελματική ασφάλιση αποζημίωσης για επαγγελματικούς κινδύνους

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels

Κριτήριο: Εργαλεία, εργοστάσια ή τεχνικός εξοπλισμός

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation du contrat

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: Άλλες οικονομικές ή χρηματοοικονομικές απαιτήσεις

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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 proposés au marché

Κριτήριο: Ειδικός ετήσιος τζίρος

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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

Κριτήριο: Χρηματοοικονομικός δείκτης

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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

Κριτήριο: Αναφορές σε καθορισμένες υπηρεσίες

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: 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. Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Moyens humains et techniques mis en oeuvre

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

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 35

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Mémoire Rse

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

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 10

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Présentation de l'offre

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

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 5

Κριτήριο:

Είδος: Τιμή

Περιγραφή: Prix des prestations

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

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 50

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1852924>

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/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1852924>

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

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Απαιτείται προηγμένη ή εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα [όπως ορίζεται στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ 910/2014]

Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 10/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

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

Πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια αποσφράγιση:

Ημερομηνία αποσφράγισης: 10/09/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Όροι της σύμβασης:

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

Όροι σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης: 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

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 judiciaire de Reims

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων: Reims habitat

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: Tribunal judiciaire de Reims

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Avenue-Web Systèmes

Αριθμός καταχώρισης: 27684EB3-94E3-CFB9-099B58353653C276

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: SEM Reims Habitat
Αριθμός καταχώρισης: 56253
Ταχυδρομική διεύθυνση: 71 avenue d'Epernay
Πόλη: Reims
Ταχυδρομικός κώδικας: 51100
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Marne (FRF23)
Χώρα: Γαλλία
Πρόσωπο επικοινωνίας: Représentant légal
Email: correspondre@aws-france.com
Τηλέφωνο: 0326486230
Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.reims-habitat.fr/>
Προφίλ αγοραστή: <http://www.reims-habitat.fr/Marches-publics>
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Αγοραστής

8.1. ORG-0003

Επίσημη ονομασία: Reims habitat
Αριθμός καταχώρισης: 27684EF2-C877-20DA-AFD8C0B15638DF25
Ταχυδρομική διεύθυνση: 71 Avenue d'Epernay
Πόλη: Reims
Ταχυδρομικός κώδικας: 51100
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Marne (FRF23)
Χώρα: Γαλλία
Πρόσωπο επικοινωνίας: M. Hervé PAYEN
Email: herve.payen@reims-habitat.fr
Τηλέφωνο: 0326617979
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

8.1. ORG-0004

Επίσημη ονομασία: Tribunal judiciaire de Reims
Αριθμός καταχώρισης: 27684F03-0048-65C2-BCAE1EF08BEC9FDC
Ταχυδρομική διεύθυνση: Place Myron Herrick
Πόλη: Reims
Ταχυδρομικός κώδικας: 51095
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Marne (FRF23)
Χώρα: Γαλλία
Email: accueil-reims@justice.fr
Τηλέφωνο: 0326495351
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Οργανισμός προσφυγής

8.1. ORG-0005

Επίσημη ονομασία: Tribunal judiciaire de Reims
Αριθμός καταχώρισης: 27684F20-E902-E6D6-B4ACF308305CADD5
Ταχυδρομική διεύθυνση: Place Myron Herrick
Πόλη: Reims
Ταχυδρομικός κώδικας: 51095

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Marne (FRF23)

Χώρα: Γαλλία

Email: accueil-reims@justice.fr

Τηλέφωνο: 0326495351

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.justice.gouv.fr/>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 67b55e35-f463-4b76-93fd-ee05b3c13542 - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 21/07/2026 11:10:26 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: γαλλικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 505303-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 139/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 22/07/2026