

505303-2026 - Licitación

Francia – Servicios de operador telefónico – 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

OJ S 139/2026 22/07/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: SEM Reims Habitat

Correo electrónico: correspondre@aws-france.com

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Vivienda y servicios comunitarios

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

Descripción: 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

Identificador del procedimiento: b5a312f2-724f-4045-972a-b75f506deaf3

Identificador interno: 2026PERMTEL

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico

Clasificación adicional (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico

2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Reims habitat

Localidad: Reims

Código postal: 51100

Subdivisión del país (NUTS): Marne (FRF23)

País: Francia

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 400 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

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

Descripción: 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
Identificador interno: S-PF-1852924

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico

Clasificación adicional (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico

Opciones:

Descripción de las opciones: 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. Lugar de ejecución

Dirección postal: Reims habitat

Localidad: Reims

Código postal: 51100

Subdivisión del país (NUTS): Marne (FRF23)

País: Francia

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/11/2026

Fecha de finalización de la duración: 31/10/2027

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 3

Más información sobre renovaciones: Le contrat est susceptible d'être reconduit dans les conditions du cahier des charges

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 400 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Se trata de una contratación recurrente

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Enfoque para reducir el impacto ambiental: Otros

Objetivo social promovido: Otros

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Autorización o pertenencia a una organización particular necesaria para contratos de servicios

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

Criterio: Medidas de gestión medioambiental

Descripción del criterio de selección: Indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du contrat

Criterio: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

Descripción del criterio de selección: 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

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels

Criterio: Herramientas, planta o equipo técnico

Descripción del criterio de selección: Déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation du contrat

Criterio: Media anual de personal

Descripción del criterio de selección: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: 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

Criterio: Volumen de negocios anual específico

Descripción del criterio de selección: 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

Criterio: Ratio financiero

Descripción del criterio de selección: 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

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: 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. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Moyens humains et techniques mis en oeuvre

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 35

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Mémoire Rse

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Présentation de l'offre

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 5

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Prix des prestations

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 50

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1852924>

Canal de comunicación ad hoc:

Nombre: AW Solutions

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1852924>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: francés
Catálogo electrónico: No autorizada
Son necesarios el sello o la firma electrónicos avanzados o cualificados [como se definen en el Reglamento (UE) nº 910/2014]
Variantes: No autorizada
Plazo de recepción de ofertas: 10/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central
Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 4 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 10/09/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No
Condiciones relativas a la ejecución del contrato: 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
Facturación electrónica: Obligatoria
Se utilizarán pedidos electrónicos: no
Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación
Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal judiciaire de Reims
Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Reims habitat
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Tribunal judiciaire de Reims

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Avenue-Web Systèmes
Número de registro: 27684EB3-94E3-CFB9-099B58353653C276
Localidad: Seyssinet-Pariset
Código postal: 38170
Subdivisión del país (NUTS): Isère (FRK24)
País: Francia
Correo electrónico: publications-joue@aws-france.com
Teléfono: +33480041260

Funciones de esta organización:

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: SEM Reims Habitat
Número de registro: 56253
Dirección postal: 71 avenue d'Epernay
Localidad: Reims
Código postal: 51100
Subdivisión del país (NUTS): Marne (FRF23)
País: Francia
Punto de contacto: Représentant légal
Correo electrónico: correspondre@aws-france.com
Teléfono: 0326486230
Dirección de internet: <http://www.reims-habitat.fr/>
Perfil de comprador: <http://www.reims-habitat.fr/Marches-publics>

Funciones de esta organización:

Comprador

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Reims habitat
Número de registro: 27684EF2-C877-20DA-AFD8C0B15638DF25
Dirección postal: 71 Avenue d'Epernay
Localidad: Reims
Código postal: 51100
Subdivisión del país (NUTS): Marne (FRF23)
País: Francia
Punto de contacto: M. Hervé PAYEN
Correo electrónico: herve.payen@reims-habitat.fr
Teléfono: 0326617979

Funciones de esta organización:

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

8.1. ORG-0004

Denominación oficial: Tribunal judiciaire de Reims
Número de registro: 27684F03-0048-65C2-BCAE1EF08BEC9FDC
Dirección postal: Place Myron Herrick
Localidad: Reims
Código postal: 51095
Subdivisión del país (NUTS): Marne (FRF23)
País: Francia
Correo electrónico: accueil-reims@justice.fr
Teléfono: 0326495351

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0005

Denominación oficial: Tribunal judiciaire de Reims
Número de registro: 27684F20-E902-E6D6-B4ACF308305CADD5
Dirección postal: Place Myron Herrick
Localidad: Reims
Código postal: 51095

Subdivisión del país (NUTS): Marne (FRF23)

País: Francia

Correo electrónico: accueil-reims@justice.fr

Teléfono: 0326495351

Dirección de internet: <http://www.justice.gouv.fr/>

Funciones de esta organización:

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 67b55e35-f463-4b76-93fd-ee05b3c13542 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 21/07/2026 11:10:26 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: francés

Número de publicación del anuncio: 505303-2026

Número de la edición del DO S: 139/2026

Fecha de publicación: 22/07/2026