

477076-2026 - Hange

Prantsusmaa – Telefonioperaatoriteenused – 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

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Comité Régional du Tourisme

E-posti aadress: appelsdoffres@reunion.fr

Hankija õiguslik vorm: Avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Vaba aeg, kultuur ja religioon

2. Menetlus

2.1. Menetlus

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

Kirjeldus: 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

Menetluse tunnus: 3c7924e8-bc65-4baf-98af-bc219a0f7658

Sisemine tunnus: 26DIC0290

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79511000 Telefonioperaatoriteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 450 000,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

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

Kirjeldus: 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

Sisemine tunnus: S-PF-1847125

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79511000 Telefonioperaatoriteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 12/11/2026

Kestus: 48 Kuud

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 3

Muu informatsioon uuendamise kohta: 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. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 450 000,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Kvaliteedi tagamise meetmed

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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

Kriteerium: Tööriistad, taimed või tehnilised seadmed

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

Kriteerium: Keskmise aastane tööjõud

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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

Kriteerium: Üldine aastane käive

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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

Kriteerium: Registreerimine äriregistris

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Valeur technique

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 60

Kriteerium:

Liik: Hind

Kirjeldus: Prix

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 40

5.1.11. Hankedokumendid

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

Sihtotstarbeline teabevahetuskanal:

Nimi: AW Solutions

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

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

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: prantsuse keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 11/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 4 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 11/08/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Koht: Saint-Paul

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Raamleping ilmainikonkursita

Osalejate maksimaalne arv: 1

Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Tribunal administratif de Saint-Denis

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Avenue-Web Systèmes

Registreerimisnumber: BF97E697-E3F3-E23C-DF03ADA0E2787C41

Linn: Seyssinet-Pariset

Sihtnumber: 38170

Riik – jaotus (NUTS): Isère (FRK24)

Riik: Prantsusmaa

E-posti aadress: publications-joue@aws-france.com

Telefon: +33480041260

Selle organisatsiooni rollid:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Comité Régional du Tourisme

Registreerimisnumber: 14430

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

Linn: Saint-Paul

Sihtnumber: 97864

Riik – jaotus (NUTS): La Réunion (FRY40)

Riik: Prantsusmaa

Kontaktpunkt: LEBRETON Patrick

E-posti aadress: appelsdoffres@reunion.fr

Telefon: 0810160000

Faks: 0262210021

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

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

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Tribunal administratif de Saint-Denis

Registreerimisnumber: BF97E6DF-C047-6055-B34BB38CF81FC31A

Postiaadress: 27 rue Félix Guyon

Linn: Saint-Denis de la Réunion

Sihtnumber: 97488

Riik – jaotus (NUTS): La Réunion (FRY40)

Riik: Prantsusmaa

E-posti aadress: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr

Telefon: 0262924361

Faks: 0262924362

Selle organisatsiooni rollid:

Vaidlustusorgan

Teave teate kohta

Teate tunnus/versioon: de8c2c4b-8e93-4cef-b047-05ea95fc1058 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 09/07/2026 12:11:01 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: prantsuse keel

Teate avaldamise number: 477076-2026

ELT S väljaande number: 131/2026

Avaldamise kuupäev: 10/07/2026