

505303-2026 - Hange

Prantsusmaa – Telefonioperaatoriteenused – 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

OJ S 139/2026 22/07/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: SEM Reims Habitat

E-posti aadress: correspondre@aws-france.com

Hankija õiguslik vorm: Avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Elamu- ja kommunaalmajandus

2. Menetlus

2.1. Menetlus

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

Kirjeldus: 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 suivants 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

Menetluse tunnus: b5a312f2-724f-4045-972a-b75f506deaf3

Sisemine tunnus: 2026PERMTEL

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79511000 Telefonioperaatoriteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79511000 Telefonioperaatoriteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Postiaadress: Reims habitat

Linn: Reims

Sihtnumber: 51100

Riik – jaotus (NUTS): Marne (FRF23)

Riik: Prantsusmaa

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 400 000,00 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: 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

Kirjeldus: 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 suivants 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
Sisemine tunnus: S-PF-1852924

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79511000 Telefonioperaatoriteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79511000 Telefonioperaatoriteenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: 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. Lepingu täitmise koht

Postiaadress: Reims habitat

Linn: Reims

Sihtnumber: 51100

Riik – jaotus (NUTS): Marne (FRF23)

Riik: Prantsusmaa

5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 01/11/2026

Kestuse lõppkuupäev: 31/10/2027

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 3

Muu informatsioon uuendamise kohta: Le contrat est susceptible d'être reconduit dans les conditions du cahier des charges

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 400 000,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Tegemist on korduva hankega

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole nõutud

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

5.1.7. Strateegilised hanked

Keskkonnamõju vähendamist käsitlev lähenemisviis: Muu

Sotsiaalse eesmärgi edendamine: Muu

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Teenuselepingute jaoks on vaja luba või kuulumist teatud organisatsiooni

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

Kriteerium: Keskkonnajuhtimise meetmed

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

Kriteerium: Tehnikud või tehnilised organid kvaliteedikontrolliks

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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

Kriteerium: Professionaalne riski hüvitis kindlustus

Valikukriteeriumi kirjeldus: Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels

Kriteerium: Tööriistad, taimed või tehnilised seadmed

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

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

Kriteerium: Muud majanduslikud või finantsnõuded

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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 maitrise 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

Kriteerium: Spetsiifiline aastane käive

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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

Kriteerium: Finants suhtarv

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Moyens humains et techniques mis en oeuvre

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 35

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Mémoire Rse

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 10

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Présentation de l'offre

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 5

Kriteerium:

Liik: Hind

Kirjeldus: Prix des prestations

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 50

5.1.11. Hankedokumentid

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

Sihtotstarbeline teavevahetuskanal:

Nimi: AW Solutions

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1852924>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: prantsuse keel

Elektroniline kataloog: Ei ole lubatud

Nõutav on täiustatud või kvalifitseeritud e-allkiri või e-tempel (nagu on määratletud määruses (EL) nr 910/2014)

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 10/09/2026 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: 10/09/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: 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

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Raamleping ilmainikonkursita

Osalejate maksimaalne arv: 1

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Tribunal judiciaire de Reims

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Reims habitat

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Tribunal judiciaire de Reims

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Avenue-Web Systèmes

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

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:

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: SEM Reims Habitat
Registreerimisnumber: 56253
Postiaadress: 71 avenue d'Epemay
Linn: Reims
Sihtnumber: 51100
Riik – jaotus (NUTS): Marne (FRF23)
Riik: Prantsusmaa
Kontaktpunkt: Représentant légal
E-posti aadress: correspondre@aws-france.com
Telefon: 0326486230
Internetiaadress: <http://www.reims-habitat.fr/>
Hankija profiil: <http://www.reims-habitat.fr/Marches-publics>
Selle organisatsiooni rollid:
Hankija

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Reims habitat
Registreerimisnumber: 27684EF2-C877-20DA-AFD8C0B15638DF25
Postiaadress: 71 Avenue d'Epemay
Linn: Reims
Sihtnumber: 51100
Riik – jaotus (NUTS): Marne (FRF23)
Riik: Prantsusmaa
Kontaktpunkt: M. Hervé PAYEN
E-posti aadress: herv.payen@reims-habitat.fr
Telefon: 0326617979
Selle organisatsiooni rollid:
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

8.1. ORG-0004

Ametlik nimi: Tribunal judiciaire de Reims
Registreerimisnumber: 27684F03-0048-65C2-BCAE1EF08BEC9FDC
Postiaadress: Place Myron Herrick
Linn: Reims
Sihtnumber: 51095
Riik – jaotus (NUTS): Marne (FRF23)
Riik: Prantsusmaa
E-posti aadress: accueil-reims@justice.fr
Telefon: 0326495351
Selle organisatsiooni rollid:
Vaidlustusorgan

8.1. ORG-0005

Ametlik nimi: Tribunal judiciaire de Reims
Registreerimisnumber: 27684F20-E902-E6D6-B4ACF308305CADD5
Postiaadress: Place Myron Herrick
Linn: Reims
Sihtnumber: 51095

Riik – jaotus (NUTS): Marne (FRF23)

Riik: Prantsusmaa

E-posti aadress: accueil-reims@justice.fr

Telefon: 0326495351

Internetiaadress: <http://www.justice.gouv.fr/>

Selle organisatsiooni rollid:

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 67b55e35-f463-4b76-93fd-ee05b3c13542 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 21/07/2026 11:10:26 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: prantsuse keel

Teate avaldamise number: 505303-2026

ELT S väljaande number: 139/2026

Avaldamise kuupäev: 22/07/2026