

## 477076-2026 - Kilpailu

Ranska – Puhelinkeskuspalvelut – 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

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä  
Palvelut

### 1. Ostaja

---

#### 1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Comité Régional du Tourisme

Sähköposti: [appelsdoffres@reunion.fr](mailto:appelsdoffres@reunion.fr)

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkisoikeudellinen yhteisö

Pääasiallinen toimiala: Virkistys, kulttuuri ja uskonto

### 2. Menettely

---

#### 2.1. Menettely

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

Kuvaus: 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

Menettelyn tunnistus: 3c7924e8-bc65-4baf-98af-bc219a0f7658

Sisäinen tunnistus: 26DIC0290

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

##### 2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79511000 Puhelinkeskuspalvelut

Lisäluokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

##### 2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 450 000,00 EUR

#### **2.1.4. Yleistä tietoa**

##### **Oikeusperusta:**

Direktiivi 2014/24/EU

#### **2.1.6. Poissulkemisperusteet**

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

## **5. Osa**

---

### **5.1. Osa: LOT-0000**

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

Sisäinen tunnistus: S-PF-1847125

#### **5.1.1. Tarkoitus**

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79511000 Puhelinkeskuspalvelut

Lisäluokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

#### **5.1.3. Arvioitu kesto**

Alkamispäivä: 12/11/2026

Kesto: 48 Kuukaudet

#### **5.1.4. Uusiminen**

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 3

Lisätietoja uusimisesta: 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. Arvo**

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 450 000,00 EUR

#### **5.1.6. Yleistä tietoa**

##### **Varattu osallistuminen:**

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

#### **5.1.9. Valintaperusteet**

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Kriteeri: Toimenpiteet laadun varmistamiseksi

Valintaperusteen kuvaus: 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

Kriteeri: Työkalut, laitokset tai tekniset laitteet

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

Kriteeri: Keskimääräinen vuotuinen työvoima

Valintaperusteen kuvaus: 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

Kriteeri: Yleinen vuotuinen liikevaihto

Valintaperusteen kuvaus: 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

Kriteeri: Rekisteröinti kaupparekisteriin

Valintaperusteen kuvaus: 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

Kriteeri: Viitteet määriteltuihin palveluihin

Valintaperusteen kuvaus: 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. Vertailuperusteet**

**Kriteeri:**

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Valeur technique

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 60

**Kriteeri:**

Tyyppi: Hinta

Kuvaus: Prix

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 40

**5.1.11. Hankinta-asiakirjat**

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

**Tilapäinen viestintäkanava:**

Nimi: AW Solutions

**5.1.12. Hankinnan ehdot**

**Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:**

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1847125>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: ranska

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 11/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 4 Kuukaudet

**Tietoa julkisesta avaamisesta:**

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 11/08/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Paikka: Saint-Paul

**Sopimusehdot:**

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: ei

**5.1.15. Menetelmät**

**Puitejärjestely:**

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Osallistujien enimmäismäärä: 1

**Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:**

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

**5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku**

Muutoksenhakuelin: Tribunal administratif de Saint-Denis

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

## 8. Organisaatiot

---

**8.1. ORG-0001**

Virallinen nimi: Avenue-Web Systèmes

Rekisterinumero: BF97E697-E3F3-E23C-DF03ADA0E2787C41

Postitoimipaikka: Seyssinet-Pariset  
Postinumero: 38170  
Maaryhmittely (NUTS): Isère (FRK24)  
Maa: Ranska  
Sähköposti: [publications-joue@aws-france.com](mailto:publications-joue@aws-france.com)  
Puhelin: +33480041260  
**Tämän organisaation roolit:**  
TED eSender

#### 8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Comité Régional du Tourisme  
Rekisterinumero: 14430  
Postiosoite: Ile de La Réunion Tourisme Immeuble la Balance - Bâtiment B, 4 rue Jules Thirel  
Postitoimipaikka: Saint-Paul  
Postinumero: 97864  
Maaryhmittely (NUTS): La Réunion (FRY40)  
Maa: Ranska  
Yhteyspiste: LEBRETON Patrick  
Sähköposti: [appelsdoffres@reunion.fr](mailto:appelsdoffres@reunion.fr)  
Puhelin: 0810160000  
Faksi: 0262210021  
Internetosoite: <http://www.reunion.fr>  
Hankkijaprofiili: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>  
**Tämän organisaation roolit:**  
Ostaja

#### 8.1. ORG-0003

Virallinen nimi: Tribunal administratif de Saint-Denis  
Rekisterinumero: BF97E6DF-C047-6055-B34BB38CF81FC31A  
Postiosoite: 27 rue Félix Guyon  
Postitoimipaikka: Saint-Denis de la Réunion  
Postinumero: 97488  
Maaryhmittely (NUTS): La Réunion (FRY40)  
Maa: Ranska  
Sähköposti: [greffe.ta-saint-denis@juradm.fr](mailto:greffe.ta-saint-denis@juradm.fr)  
Puhelin: 0262924361  
Faksi: 0262924362  
**Tämän organisaation roolit:**  
Muutoksenhakuelin

## Ilmoituksen tiedot

---

Ilmoituksen tunnisteversio: de8c2c4b-8e93-4cef-b047-05ea95fc1058 - 01  
Lomakkeen tyyppi: Kilpailu  
Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä  
Ilmoituksen alatyypit: 16  
Ilmoituksen lähetyspäivä: 09/07/2026 12:11:01 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika  
Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: ranska

Ilmoituksen julkaisunumero: 477076-2026

EUVL S -lehden numero: 131/2026

Julkaisupäivä: 10/07/2026