

477076-2026 - Iomaíocht

An Fhrainc – Telephone operator services – 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

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: Comité Régional du Tourisme

R-phost: appelsdoffres@reunion.fr

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Comhlacht dlí phoiblí

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Áineas, cultúr agus reiligiún

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

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

Cur síos: 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

Aitheantóir an nóis imeachta: 3c7924e8-bc65-4baf-98af-bc219a0f7658

Aitheantóir inmheánach: 26DIC0290

An cineál nóis imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79511000 Telephone operator services

Aicmiú breise (cpv): 79512000 Call centre

2.1.3. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 450 000,00 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Soláthair

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0000

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

Cur síos: 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

Aitheantóir inmheánach: S-PF-1847125

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79511000 Telephone operator services

Aicmiú breise (cpv): 79512000 Call centre

5.1.3. Fad measta

Dáta tosaithe: 12/11/2026

Fad ama: 48 Míonna

5.1.4. Athnuachan

Athnuachaintí uasta: 3

Tuilleadh eolais faoi athnuachain: 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. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 450 000,00 EUR

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeádta:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Fógra

Critéar: Bearta a chinntíonn cáilíocht

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: 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

Critéar: Uirlisí, plandaí nó trealamh teicniúil

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Moyens dont dispose le candidat pour accomplir ses prestations (matériel technique et outils de travail, ...)

Critéar: Fórsa saothair meánach bliantúil

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: 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

Critéar: Ioncam bliantúil ginearálta

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: 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

Critéar: Clárú i gclár trádála

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: 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

Critéar: Tagairtí ar sheirbhísí sonraithe

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: 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. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Valeur technique

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 60

Critéar:

Cineál: Praghas

Cur síos: Prix

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 40

5.1.11. Doiciméid soláthair

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

Cainéal cumarsáide ad hoc:

Ainm: AW Solutions

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1847125>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Fraincis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Leaganacha malartacha: Ní ceadmhach

Spríodhata chun tairiscintí a fháil: 11/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 4 Míonna

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Dáta oscailte: 11/08/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Áit: Saint-Paul

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

Úsáidfear ordú leictreonach: níl

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: níl

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Creat-chomhaontú, gan an iomaíocht a athoscailt

An t-uaslíon rannpháirtithe: 1

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Tribunal administratif de Saint-Denis

Eolas faoi spríodhataí athbhreithnithe: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: Avenue-Web Systèmes
Uimhir chlárúcháin: BF97E697-E3F3-E23C-DF03ADA0E2787C41
Baile: Seyssinet-Pariset
Cód poist: 38170
Foroinn tíre (NUTS): Isère (FRK24)
Tír: An Fhrainc
R-phost: publications-joue@aws-france.com
Teil.: +33480041260
Róil na heagraíochta seo:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: Comité Régional du Tourisme
Uimhir chlárúcháin: 14430
Seoladh poist: Ile de La Réunion Tourisme Immeuble la Balance - Bâtiment B, 4 rue Jules Thirel
Baile: Saint-Paul
Cód poist: 97864
Foroinn tíre (NUTS): La Réunion (FRY40)
Tír: An Fhrainc
Pointe teagmhála: LEBRETON Patrick
R-phost: appelsdoffres@reunion.fr
Teil.: 0810160000
Facs: 0262210021
Seoladh idirlín: <http://www.reunion.fr>
Próifíl an cheannaitheora: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>
Róil na heagraíochta seo:
Ceannaitheoir

8.1. ORG-0003

Ainm oifigiúil: Tribunal administratif de Saint-Denis
Uimhir chlárúcháin: BF97E6DF-C047-6055-B34BB38CF81FC31A
Seoladh poist: 27 rue Félix Guyon
Baile: Saint-Denis de la Réunion
Cód poist: 97488
Foroinn tíre (NUTS): La Réunion (FRY40)
Tír: An Fhrainc
R-phost: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr
Teil.: 0262924361
Facs: 0262924362
Róil na heagraíochta seo:
Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: de8c2c4b-8e93-4cef-b047-05ea95fc1058 - 01
Cineál na foirme: lomaíocht
Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras
Fochineál an fhógra: 16

Dáta seolta an fhógra: 09/07/2026 12:11:01 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa
Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Fraincis
Uimhir foilseacháin an fhógra: 477076-2026
Uimhir eagráin IO S: 131/2026
Dáta foilsithe: 10/07/2026