

477076-2026 - Verseny

Franciaország – Telefonkezelői szolgáltatások – 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

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: Comité Régional du Tourisme

E-mail-cím: appelsdoffres@reunion.fr

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Közjogi intézmény

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Szabadidő, kultúra és vallás

2. Eljárás

2.1. Eljárás

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

Leírás: 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

Eljárásazonosító: 3c7924e8-bc65-4baf-98af-bc219a0f7658

Belső azonosító: 26DIC0290

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79511000 Telefonkezelői szolgáltatások

További osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

2.1.3. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 450 000,00 EUR

2.1.4. Általános információk

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizáráásra forrása: Közbeszerzési dokumentum

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

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

Leírás: 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 alloué 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

Belső azonosító: S-PF-1847125

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79511000 Telefonkezelői szolgáltatások

További osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

5.1.3. Becsült időtartam

Kezdő időpont: 12/11/2026

Időtartam: 48 Hónapok

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 3

További információk a megújításról: 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. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 450 000,00 EUR

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: igen

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selekciós kritériumok forrásai: Hirdetmény

Kritérium: Minőségbiztosítási intézkedések

Kiválasztási kritérium leírása: 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

Kritérium: Eszközök, üzemek vagy technikai felszerelések

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

Kritérium: Átlagos éves munkaerő

Kiválasztási kritérium leírása: 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

Kritérium: Teljes éves forgalom

Kiválasztási kritérium leírása: 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

Kritérium: Bejegyzés a cégregiszterbe

Kiválasztási kritérium leírása: 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

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: 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. Odaitelési szempontok

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Valeur technique

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (százalék, pontos)

Értékelési szempont száma: 60

Kritérium:

Típus: Ár

Leírás: Prix

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (százalék, pontos)

Értékelési szempont száma: 40

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

A közbeszerzési dokumentumok címe: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1847125>

Ad hoc kommunikációs csatorna:

Megnevezés: AW Solutions

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1847125>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: francia

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Változatok: Nem megengedett

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 11/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 4 Hónapok

A nyilvános felbontással kapcsolatos információk:

Megnyitás dátuma: 11/08/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Hely: Saint-Paul

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

Elektronikus számlázás: Kötelező

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: nem

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: nem

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Keretmegállapodás a verseny újbóli megnyitása nélkül

A résztvevők maximális száma: 1

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Felülvizsgálati szervezet: Tribunal administratif de Saint-Denis

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: Avenue-Web Systèmes

Regisztrációs szám: BF97E697-E3F3-E23C-DF03ADA0E2787C41

Város: Seyssinet-Pariset

Irányítószám: 38170

Ország alegysége (NUTS): Isère (FRK24)

Ország: Franciaország

E-mail-cím: publications-joue@aws-france.com

Telefonszám: +33480041260

E szervezet szerepei:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Hivatalos név: Comité Régional du Tourisme

Regisztrációs szám: 14430

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

Város: Saint-Paul

Irányítószám: 97864

Ország alegysége (NUTS): La Réunion (FRY40)

Ország: Franciaország

Kapcsolattartó pont: LEBRETON Patrick

E-mail-cím: appelsdoffres@reunion.fr

Telefonszám: 0810160000

Fax: 0262210021

Internetcím: <http://www.reunion.fr>

Az ajánlatkérő szervezet profilja: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>

E szervezet szerepei:

Vevő

8.1. ORG-0003

Hivatalos név: Tribunal administratif de Saint-Denis

Regisztrációs szám: BF97E6DF-C047-6055-B34BB38CF81FC31A

Postacím: 27 rue Félix Guyon

Város: Saint-Denis de la Réunion

Irányítószám: 97488

Ország alegysége (NUTS): La Réunion (FRY40)

Ország: Franciaország

E-mail-cím: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr

Telefonszám: 0262924361

Fax: 0262924362

E szervezet szerepei:

Felülvizsgálati szervezet

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: de8c2c4b-8e93-4cef-b047-05ea95fc1058 - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 09/07/2026 12:11:01 (UTC+02:00) Kelet-európai idő,
nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: francia

A hirdetmény közzétételi száma: 477076-2026

HL S kiadás száma: 131/2026

A közzététel dátuma: 10/07/2026