

505303-2026 - Verseny

Franciaország – Telefonkezelői szolgáltatások – 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

OJ S 139/2026 22/07/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: SEM Reims Habitat

E-mail-cím: correspondre@aws-france.com

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Közjogi intézmény

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Lakásszolgáltatás és közműellátás

2. Eljárás

2.1. Eljárás

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

Leírás: 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 suivantes 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

Eljárásazonosító: b5a312f2-724f-4045-972a-b75f506deaf3

Belső azonosító: 2026PERMTEL

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): 79511000 Telefonkezelői szolgáltatások

2.1.2. A teljesítés helye

Postacím: Reims habitat

Város: Reims

Irányítószám: 51100

Ország alegysége (NUTS): Marne (FRF23)

Ország: Franciaország

2.1.3. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 400 000,00 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: 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

Leírás: 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 suivantes 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
Belső azonosító: S-PF-1852924

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79511000 Telefonkezelői szolgáltatások

További osztályozás (cpv): 79511000 Telefonkezelői szolgáltatások

Opciók:

A lehetőségek leírása: 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. A teljesítés helye

Postacím: Reims habitat

Város: Reims

Irányítószám: 51100

Ország alegysége (NUTS): Marne (FRF23)

Ország: Franciaország

5.1.3. Becsült időtartam

Kezdő időpont: 01/11/2026

Időtartam befejezésének dátuma: 31/10/2027

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 3

További információk a megújításról: Le contrat est susceptible d'être reconduit dans les conditions du cahier des charges

5.1.5. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 400 000,00 EUR

5.1.6. Általános információk

Ez egy ismétlődő közbeszerzés

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Meg kell adni a szerződés teljesítésére kinevezett személyzet tagjainak nevét és szakmai képesítését: Nem kell megadni

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: igen

5.1.7. Stratégiai közbeszerzés

A környezeti hatások csökkentését célzó módszer: Egyéb

A követett szociális cél: Egyéb

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selektációs kritériumok forrásai: Hirdetmény

Kritérium: Engedély vagy tagság szükséges egy adott szervezetben a szolgáltatási szerződésekhez

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

Kritérium: Környezetgazdálkodási intézkedések

Kiválasztási kritérium leírása: Indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du contrat

Kritérium: Technikusok vagy technikai szervek a minőségellenőrzéshez

Kiválasztási kritérium leírása: 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

Kritérium: Szakmai kockázati felelősségbiztosítás

Kiválasztási kritérium leírása: Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels

Kritérium: Eszközök, üzemek vagy technikai felszerelések

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

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

Kritérium: Egyéb gazdasági vagy pénzügyi követelmények

Kiválasztási kritérium leírása: 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 maîtrise 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

Kritérium: Specifikus éves forgalom

Kiválasztási kritérium leírása: 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

Kritérium: Pénzügyi mutató

Kiválasztási kritérium leírása: 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

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: 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. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Moyens humains et techniques mis en oeuvre

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

Értékelési szempont száma: 35

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Mémoire Rse

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

Értékelési szempont száma: 10

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Présentation de l'offre

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

Értékelési szempont száma: 5

Kritérium:

Típus: Ár

Leírás: Prix des prestations

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

Értékelési szempont száma: 50

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

A közbeszerzési dokumentumok címe: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1852924>

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=1852924>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: francia
Elektronikus katalógus: Nem megengedett
Fokozott biztonságú vagy minősített elektronikus aláírás vagy bélyegző kötelező (a 910/2014 /EU rendeletben foglaltakkal összhangban)

Változatok: Nem megengedett

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 10/09/2026 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: 10/09/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

A szerződés teljesítésére vonatkozó feltételek: 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

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 judiciaire de Reims

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet: Reims habitat

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: Tribunal judiciaire de Reims

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: Avenue-Web Systèmes

Regisztrációs szám: 27684EB3-94E3-CFB9-099B58353653C276

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: SEM Reims Habitat

Regisztrációs szám: 56253

Postacím: 71 avenue d'Epernay

Város: Reims

Irányítószám: 51100

Ország alegysége (NUTS): Marne (FRF23)

Ország: Franciaország

Kapcsolattartó pont: Représentant légal

E-mail-cím: correspondre@aws-france.com

Telefonszám: 0326486230

Internetcím: <http://www.reims-habitat.fr/>

Az ajánlatkérő szervezet profilja: <http://www.reims-habitat.fr/Marches-publics>

E szervezet szerepei:

Vevő

8.1. **ORG-0003**

Hivatalos név: Reims habitat

Regisztrációs szám: 27684EF2-C877-20DA-AFD8C0B15638DF25

Postacím: 71 Avenue d'Epernay

Város: Reims

Irányítószám: 51100

Ország alegysége (NUTS): Marne (FRF23)

Ország: Franciaország

Kapcsolattartó pont: M. Hervé PAYEN

E-mail-cím: herv.payen@reims-habitat.fr

Telefonszám: 0326617979

E szervezet szerepei:

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet

8.1. **ORG-0004**

Hivatalos név: Tribunal judiciaire de Reims

Regisztrációs szám: 27684F03-0048-65C2-BCAE1EF08BEC9FDC

Postacím: Place Myron Herrick

Város: Reims

Irányítószám: 51095

Ország alegysége (NUTS): Marne (FRF23)

Ország: Franciaország

E-mail-cím: accueil-reims@justice.fr

Telefonszám: 0326495351

E szervezet szerepei:

Felülvizsgálati szervezet

8.1. **ORG-0005**

Hivatalos név: Tribunal judiciaire de Reims

Regisztrációs szám: 27684F20-E902-E6D6-B4ACF308305CADD5

Postacím: Place Myron Herrick

Város: Reims

Irányítószám: 51095

Ország alegysége (NUTS): Marne (FRF23)

Ország: Franciaország

E-mail-cím: accueil-reims@justice.fr

Telefonszám: 0326495351

Internet cím: <http://www.justice.gouv.fr/>

E szervezet szerepei:

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 67b55e35-f463-4b76-93fd-ee05b3c13542 - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

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

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 21/07/2026 11:10:26 (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: 505303-2026

HL S kiadás száma: 139/2026

A közzététel dátuma: 22/07/2026