

477076-2026 - Gara

Francia – Servizi di operatore telefonico – 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

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Comité Régional du Tourisme

E-mail: appelsdoffres@reunion.fr

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi ricreativi, cultura e religione

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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

Identificativo della procedura: 3c7924e8-bc65-4baf-98af-bc219a0f7658

Identificativo interno: 26DIC0290

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 450 000,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

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

Descrizione: 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

Identificativo interno: S-PF-1847125

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 12/11/2026

Durata: 48 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 3

Altre informazioni sul rinnovo: 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. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 450 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Misure per garantire la qualità

Descrizione del criterio di selezione: 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

Criterio: Strumenti, impianti o attrezzature tecniche

Descrizione del criterio di selezione: Moyens dont dispose le candidat pour accomplir ses prestations (matériel technique et outils de travail, ...)

Criterio: Media annuale della forza lavoro

Descrizione del criterio di selezione: 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

Criterio: Fatturato annuo generale

Descrizione del criterio di selezione: 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

Criterio: Iscrizione in un registro di commercio

Descrizione del criterio di selezione: 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

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: 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. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Valeur technique

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 60

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Prix

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 40

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1847125>

Canale di comunicazione ad hoc:

Nome: AW Solutions

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1847125>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: francese

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 11/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 4 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 11/08/2026 13:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Luogo: Saint-Paul

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunal administratif de Saint-Denis

Informazioni sui termini per il riesame: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Avenue-Web Systèmes
Numero di registrazione: BF97E697-E3F3-E23C-DF03ADA0E2787C41
Località: Seyssinet-Pariset
Codice postale: 38170
Suddivisione del paese (NUTS): Isère (FRK24)
Paese: Francia
E-mail: publications-joue@aws-france.com
Telefono: +33480041260

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Comité Régional du Tourisme
Numero di registrazione: 14430
Indirizzo postale: Ile de La Réunion Tourisme Immeuble la Balance - Bâtiment B, 4 rue Jules Thirel
Località: Saint-Paul
Codice postale: 97864
Suddivisione del paese (NUTS): La Réunion (FRY40)
Paese: Francia
Referente: LEBRETON Patrick
E-mail: appelsdoffres@reunion.fr
Telefono: 0810160000
Fax: 0262210021
Indirizzo internet: <http://www.reunion.fr>
Profilo del committente: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Tribunal administratif de Saint-Denis
Numero di registrazione: BF97E6DF-C047-6055-B34BB38CF81FC31A
Indirizzo postale: 27 rue Félix Guyon
Località: Saint-Denis de la Réunion
Codice postale: 97488
Suddivisione del paese (NUTS): La Réunion (FRY40)
Paese: Francia
E-mail: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr
Telefono: 0262924361
Fax: 0262924362

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: de8c2c4b-8e93-4cef-b047-05ea95fc1058 - 01
Tipo di formulario: Gara
Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 09/07/2026 12:11:01 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale
Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: francese
Numero di pubblicazione dell'avviso: 477076-2026
Numero dell'edizione della GU S: 131/2026
Data di pubblicazione: 10/07/2026