

505303-2026 - Gara

Francia – Servizi di operatore telefonico – 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

OJ S 139/2026 22/07/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: SEM Reims Habitat

E-mail: correspondre@aws-france.com

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Edilizia abitativa e strutture per le collettività

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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

Identificativo della procedura: b5a312f2-724f-4045-972a-b75f506deaf3

Identificativo interno: 2026PERMTEL

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): 79511000 Servizi di operatore telefonico

2.1.2. Luogo di esecuzione

Indirizzo postale: Reims habitat

Località: Reims

Codice postale: 51100

Suddivisione del paese (NUTS): Marne (FRF23)

Paese: Francia

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 400 000,00 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: 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

Descrizione: 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
Identificativo interno: S-PF-1852924

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 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. Luogo di esecuzione

Indirizzo postale: Reims habitat

Località: Reims

Codice postale: 51100

Suddivisione del paese (NUTS): Marne (FRF23)

Paese: Francia

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 01/11/2026

Data di fine durata: 31/10/2027

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 3

Altre informazioni sul rinnovo: Le contrat est susceptible d'être reconduit dans les conditions du cahier des charges

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 400 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Si tratta di un appalto rinnovabile

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione non necessaria

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

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

5.1.7. Appalto strategico

Approccio per ridurre gli impatti ambientali: Altro

Obiettivo di carattere sociale perseguito: Altro

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Autorizzazione o appartenenza a una particolare organizzazione necessaria per contratti di servizio

Descrizione del criterio di selezione: Autorisation spécifique ou preuve de l'appartenance à une organisation spécifique permettant de fournir le service dans le pays d'origine du candidat

Criterio: Misure di gestione ambientale

Descrizione del criterio di selezione: Indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du contrat

Criterio: Tecnici o organismi tecnici per il controllo della qualità

Descrizione del criterio di selezione: 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

Criterio: Assicurazione professionale di indennizzo del rischio

Descrizione del criterio di selezione: Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels

Criterio: Strumenti, impianti o attrezzature tecniche

Descrizione del criterio di selezione: Déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation du contrat

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

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: 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 proposés au marché

Criterio: Fatturato annuo specifico

Descrizione del criterio di selezione: 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

Criterio: Rapporto finanziario

Descrizione del criterio di selezione: 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

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: 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. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Moyens humains et techniques mis en oeuvre

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 35

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Mémoire Rse

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Présentation de l'offre

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 5

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Prix des prestations

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 50

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1852924>

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/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1852924>

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

Catalogo elettronico: Non consentita

Obbligo di firma elettronica qualificata o sigillo elettronico qualificato [come definiti dal regolamento (UE) n. 910/2014]

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 10/09/2026 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: 10/09/2026 13:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

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

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: 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

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 judiciaire de Reims

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Reims habitat

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Tribunal judiciaire de Reims

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Avenue-Web Systèmes

Numero di registrazione: 27684EB3-94E3-CFB9-099B58353653C276

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: SEM Reims Habitat
Numero di registrazione: 56253
Indirizzo postale: 71 avenue d'Epernay
Località: Reims
Codice postale: 51100
Suddivisione del paese (NUTS): Marne (FRF23)
Paese: Francia
Referente: Représentant légal
E-mail: correspondre@aws-france.com
Telefono: 0326486230
Indirizzo internet: <http://www.reims-habitat.fr/>
Profilo del committente: <http://www.reims-habitat.fr/Marches-publics>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Reims habitat
Numero di registrazione: 27684EF2-C877-20DA-AFD8C0B15638DF25
Indirizzo postale: 71 Avenue d'Epernay
Località: Reims
Codice postale: 51100
Suddivisione del paese (NUTS): Marne (FRF23)
Paese: Francia
Referente: M. Hervé PAYEN
E-mail: herve.payen@reims-habitat.fr
Telefono: 0326617979

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

8.1. ORG-0004

Nome ufficiale: Tribunal judiciaire de Reims
Numero di registrazione: 27684F03-0048-65C2-BCAE1EF08BEC9FDC
Indirizzo postale: Place Myron Herrick
Località: Reims
Codice postale: 51095
Suddivisione del paese (NUTS): Marne (FRF23)
Paese: Francia
E-mail: accueil-reims@justice.fr
Telefono: 0326495351

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-0005

Nome ufficiale: Tribunal judiciaire de Reims
Numero di registrazione: 27684F20-E902-E6D6-B4ACF308305CADD5
Indirizzo postale: Place Myron Herrick
Località: Reims
Codice postale: 51095
Suddivisione del paese (NUTS): Marne (FRF23)
Paese: Francia
E-mail: accueil-reims@justice.fr

Telefono: 0326495351

Indirizzo internet: <http://www.justice.gouv.fr/>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 67b55e35-f463-4b76-93fd-ee05b3c13542 - 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: 21/07/2026 11:10:26 (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: 505303-2026

Numero dell'edizione della GU S: 139/2026

Data di pubblicazione: 22/07/2026