

477076-2026 - Konkurss

Francija – Telefona operatora pakalpojumi – 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

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: Comité Régional du Tourisme

E-pasts: appelsdoffres@reunion.fr

Pircēja juridiskais statuss: Publisko tiesību subjekts

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Atpūta, kultūra un reliģija

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

Apraksts: 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

Procedūras identifikators: 3c7924e8-bc65-4baf-98af-bc219a0f7658

Iekšējais identifikators: 26DIC0290

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79511000 Telefona operatora pakalpojumi

Papildu klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

2.1.3. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 450 000,00 EUR

2.1.4. Vispārīga informācija

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/24/ES

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Iepirkuma dokuments

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0000

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

Apraksts: 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

Iekšējais identifikators: S-PF-1847125

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79511000 Telefona operatora pakalpojumi

Papildu klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

5.1.3. Paredzamais ilgums

Sākuma datums: 12/11/2026

Darbības termiņš: 48 Mēneši

5.1.4. Pārjaunojums

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 3

Cita informācija par pārjaunojumiem: 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. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 450 000,00 EUR

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Paziņojums

Kritērijs: Pasākumi kvalitātes nodrošināšanai

Atlases kritērija apraksts: 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

Kritērijs: Instrumenti, rūpnīcas vai tehniskā aprīkojuma

Atlases kritērija apraksts: Moyens dont dispose le candidat pour accomplir ses prestations (matériel technique et outils de travail, ...)

Kritērijs: Vidējais gada darbaspēks

Atlases kritērija apraksts: 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

Kritērijs: Kopējais gada apgrozījums

Atlases kritērija apraksts: 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

Kritērijs: Reģistrācija tirdzniecības reģistrā

Atlases kritērija apraksts: 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

Kritērijs: Atsauksmes par noteiktām pakalpojumiem

Atlases kritērija apraksts: 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. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Valeur technique

Kategorija piešķiršanas kritērija svars: Svērums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 60

Kritērijs:

Veids: Cena

Apraksts: Prix

Kategorija piešķiršanas kritērija svars: Svērums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 40

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1847125>

Ad hoc saziņas kanāls:

Nosaukums: AW Solutions

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

Iesniegšanas adrese: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1847125>

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: franču valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Varianti: Nav atļauts

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 11/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 4 Mēneši

Informācija par publisko atvēršanu:

Atvēršanas datums: 11/08/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Vieta: Saint-Paul

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Elektroniskie rēķini: Prasīts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: nē

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: nē

5.1.15. Paņēmieni

Pamat nolīgums:

Pamat nolīgums bez konkursa atsākšanas

Maksimālais dalībnieku skaits: 1

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Pārskatīšanas organizācija: Tribunal administratif de Saint-Denis

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: Avenue-Web Systèmes

Reģistrācijas numurs: BF97E697-E3F3-E23C-DF03ADA0E2787C41
Pilsēta: Seyssinet-Pariset
Pasta indekss: 38170
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Isère (FRK24)
Valsts: Francija
E-pasts: publications-joue@aws-france.com
Tālrunis: +33480041260
Šīs organizācijas lomas:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Oficiālais nosaukums: Comité Régional du Tourisme
Reģistrācijas numurs: 14430
Pasta adrese: Ile de La Réunion Tourisme Immeuble la Balance - Bâtiment B, 4 rue Jules Thirel
Pilsēta: Saint-Paul
Pasta indekss: 97864
Valsts apakšiedalījums (NUTS): La Réunion (FRY40)
Valsts: Francija
Kontaktpunkts: LEBRETON Patrick
E-pasts: appelsdoffres@reunion.fr
Tālrunis: 0810160000
Fakss: 0262210021
Interneta adrese: <http://www.reunion.fr>
Pircēja profils: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>
Šīs organizācijas lomas:
Pircējs

8.1. ORG-0003

Oficiālais nosaukums: Tribunal administratif de Saint-Denis
Reģistrācijas numurs: BF97E6DF-C047-6055-B34BB38CF81FC31A
Pasta adrese: 27 rue Félix Guyon
Pilsēta: Saint-Denis de la Réunion
Pasta indekss: 97488
Valsts apakšiedalījums (NUTS): La Réunion (FRY40)
Valsts: Francija
E-pasts: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr
Tālrunis: 0262924361
Fakss: 0262924362
Šīs organizācijas lomas:
Pārskatīšanas organizācija

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: de8c2c4b-8e93-4cef-b047-05ea95fc1058 - 01
Veidlapas tips: Konkurss
Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms
Paziņojuma apakšveids: 16
Paziņojuma nosūtīšanas datums: 09/07/2026 12:11:01 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: franču valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 477076-2026

OV S sērijas izdevuma numurs: 131/2026

Publicēšanas datums: 10/07/2026