

477076-2026 - Mededinging

Frankrijk – Telefoonbedieningsdiensten – 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

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Comité Régional du Tourisme

E-mail: appelsdoffres@reunion.fr

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Recreatie, cultuur en godsdienst

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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

Identificatiecode van de procedure: 3c7924e8-bc65-4baf-98af-bc219a0f7658

Interne identificatiecode: 26DIC0290

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79511000 Telefoonbedieningsdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 450 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

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

Beschrijving: 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

Interne identificatiecode: S-PF-1847125

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79511000 Telefoonbedieningsdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 12/11/2026

Looptijd: 48 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 3

Overige informatie over verlengingen: 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. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 450 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Maatregelen om kwaliteit te waarborgen

Beschrijving van het selectie criterium: 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

Criterium: Gereedschappen, installaties of technische uitrusting

Beschrijving van het selectie criterium: Moyens dont dispose le candidat pour accomplir ses prestations (matériel technique et outils de travail, ...)

Criterium: Gemiddeld jaarlijks personeelsbestand

Beschrijving van het selectie criterium: 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

Criterium: Algemene jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectie criterium: 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

Criterium: Inschrijving in een handelsregister

Beschrijving van het selectie criterium: 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

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectie criterium: 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. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Valeur technique

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 60

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Prix

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 40

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1847125>

Ad-hoccommunicatiekanaal:

Naam: AW Solutions

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.terms&IDM=1847125>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Frans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 11/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 4 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 11/08/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Plaats: Saint-Paul

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Tribunal administratif de Saint-Denis

Informatie over de termijnen voor beroep: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Avenue-Web Systèmes
Registratienummer: BF97E697-E3F3-E23C-DF03ADA0E2787C41
Stad: Seyssinet-Pariset
Postcode: 38170
Onderverdeling land (NUTS): Isère (FRK24)
Land: Frankrijk
E-mail: publications-joue@aws-france.com
Telefoon: +33480041260

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Comité Régional du Tourisme
Registratienummer: 14430
Postadres: Ile de La Réunion Tourisme Immeuble la Balance - Bâtiment B, 4 rue Jules Thirel
Stad: Saint-Paul
Postcode: 97864
Onderverdeling land (NUTS): La Réunion (FRY40)
Land: Frankrijk
Contactpunt: LEBRETON Patrick
E-mail: appelsdoffres@reunion.fr
Telefoon: 0810160000
Fax: 0262210021
Internetadres: <http://www.reunion.fr>
Kopersprofiel: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1. ORG-0003

Officiële naam: Tribunal administratif de Saint-Denis
Registratienummer: BF97E6DF-C047-6055-B34BB38CF81FC31A
Postadres: 27 rue Félix Guyon
Stad: Saint-Denis de la Réunion
Postcode: 97488
Onderverdeling land (NUTS): La Réunion (FRY40)
Land: Frankrijk
E-mail: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr
Telefoon: 0262924361
Fax: 0262924362

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: de8c2c4b-8e93-4cef-b047-05ea95fc1058 - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 09/07/2026 12:11:01 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,
Midden-Europese zomertijd
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Frans
Publicatienummer aankondiging: 477076-2026
Nummer uitgave PB S: 131/2026
Datum van bekendmaking: 10/07/2026