

505303-2026 - Mededinging

Frankrijk – Telefoonbedieningsdiensten – 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

OJ S 139/2026 22/07/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: SEM Reims Habitat

E-mail: correspondre@aws-france.com

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Huisvesting en gemeenschappelijke voorzieningen

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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 suivants 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

Identificatiecode van de procedure: b5a312f2-724f-4045-972a-b75f506deaf3

Interne identificatiecode: 2026PERMTEL

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): 79511000 Telefoonbedieningsdiensten

2.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: Reims habitat

Stad: Reims

Postcode: 51100

Onderverdeling land (NUTS): Marne (FRF23)

Land: Frankrijk

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 400 000,00 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: 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

Beschrijving: 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
Interne identificatiecode: S-PF-1852924

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79511000 Telefoonbedieningsdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 79511000 Telefoonbedieningsdiensten

Opties:

Beschrijving van de opties: 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. Plaats van uitvoering

Postadres: Reims habitat

Stad: Reims

Postcode: 51100

Onderverdeling land (NUTS): Marne (FRF23)

Land: Frankrijk

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 01/11/2026

Einddatum van de duur: 31/10/2027

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 3

Overige informatie over verlengingen: Le contrat est susceptible d'être reconduit dans les conditions du cahier des charges

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 400 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Dit is een periodiek terugkerende aanbesteding

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Aanpak voor het beperken van milieueffecten: Andere

Bevorderde sociale doelstelling: Andere

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Autorisatie of lidmaatschap van een bepaalde organisatie vereist voor dienstencontracten

Beschrijving van het selectiecriterium: Autorisation spécifique ou preuve de l'appartenance à une organisation spécifique permettant de fournir le service dans le pays d'origine du candidat

Criterium: Milieubeheermaatregelen

Beschrijving van het selectiecriterium: Indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du contrat

Criterium: Technici of technische instanties voor kwaliteitscontrole

Beschrijving van het selectiecriterium: 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

Criterium: Professionele risico-indemniteitsverzekering

Beschrijving van het selectiecriterium: Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels

Criterium: Gereedschappen, installaties of technische uitrusting

Beschrijving van het selectiecriterium: Déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation du contrat

Criterium: Gemiddeld jaarlijks personeelsbestand

Beschrijving van het selectiecriterium: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

Criterium: Andere economische of financiële eisen

Beschrijving van het selectiecriterium: 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

Criterium: Specifieke jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectiecriterium: 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

Criterium: Financiële ratio

Beschrijving van het selectiecriterium: 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

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriterium: 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. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Moyens humains et techniques mis en oeuvre

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 35

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Mémoire Rse

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Présentation de l'offre

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 5

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Prix des prestations

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1852924>

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.termes&IDM=1852924>

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

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Een geavanceerd(e) of gekwalificeerd(e) elektronisch(e) handtekening of zegel (zoals omschreven in Verordening (EU) nr. 910/2014) is vereist

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 10/09/2026 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: 10/09/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

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

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: 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

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 judiciaire de Reims

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Reims habitat

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Tribunal judiciaire de Reims

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Avenue-Web Systèmes

Registratienummer: 27684EB3-94E3-CFB9-099B58353653C276

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: SEM Reims Habitat

Registratienummer: 56253
Postadres: 71 avenue d'Epernay
Stad: Reims
Postcode: 51100
Onderverdeling land (NUTS): Marne (FRF23)
Land: Frankrijk
Contactpunt: Représentant légal
E-mail: correspondre@aws-france.com
Telefoon: 0326486230
Internetadres: <http://www.reims-habitat.fr/>
Kopersprofiel: <http://www.reims-habitat.fr/Marches-publics>

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1. ORG-0003

Officiële naam: Reims habitat
Registratienummer: 27684EF2-C877-20DA-AFD8C0B15638DF25
Postadres: 71 Avenue d'Epernay
Stad: Reims
Postcode: 51100
Onderverdeling land (NUTS): Marne (FRF23)
Land: Frankrijk
Contactpunt: M. Hervé PAYEN
E-mail: herve.payen@reims-habitat.fr
Telefoon: 0326617979

Rollen van deze organisatie:

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

8.1. ORG-0004

Officiële naam: Tribunal judiciaire de Reims
Registratienummer: 27684F03-0048-65C2-BCAE1EF08BEC9FDC
Postadres: Place Myron Herrick
Stad: Reims
Postcode: 51095
Onderverdeling land (NUTS): Marne (FRF23)
Land: Frankrijk
E-mail: accueil-reims@justice.fr
Telefoon: 0326495351

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1. ORG-0005

Officiële naam: Tribunal judiciaire de Reims
Registratienummer: 27684F20-E902-E6D6-B4ACF308305CADD5
Postadres: Place Myron Herrick
Stad: Reims
Postcode: 51095
Onderverdeling land (NUTS): Marne (FRF23)
Land: Frankrijk
E-mail: accueil-reims@justice.fr
Telefoon: 0326495351

Internetadres: <http://www.justice.gouv.fr/>

Rollen van deze organisatie:

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 67b55e35-f463-4b76-93fd-ee05b3c13542 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 21/07/2026 11:10:26 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,

Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Frans

Publicatienummer aankondiging: 505303-2026

Nummer uitgave PB S: 139/2026

Datum van bekendmaking: 22/07/2026