

505303-2026 - Concurso

França – Serviços de operadores telefónicos – 2026- Marché de permanence téléphonique pour les besoins de Reims habitat (51100 Reims)

OJ S 139/2026 22/07/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: SEM Reims Habitat

Correio eletrónico: corresponder@aws-france.com

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público

Atividade da autoridade adjudicante: Habitação e equipamentos coletivos

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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

Identificador do procedimento: b5a312f2-724f-4045-972a-b75f506deaf3

Identificador interno: 2026PERMTEL

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79511000 Serviços de operadores telefónicos

Classificação adicional (cpv): 79511000 Serviços de operadores telefónicos

2.1.2. Local de execução

Endereço postal: Reims habitat

Cidade: Reims

Código postal: 51100

Subdivisão do país (NUTS): Marne (FRF23)

País: França

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 400 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

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

Descrição: 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
Identificador interno: S-PF-1852924

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79511000 Serviços de operadores telefónicos

Classificação adicional (cpv): 79511000 Serviços de operadores telefónicos

Opções:

Descrição das opções: 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. Local de execução

Endereço postal: Reims habitat

Cidade: Reims

Código postal: 51100

Subdivisão do país (NUTS): Marne (FRF23)

País: França

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 01/11/2026

Data de fim da duração: 31/10/2027

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 3

Mais informações sobre renovações: Le contrat est susceptible d'être reconduit dans les conditions du cahier des charges

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 400 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Trata-se de um concurso recorrente

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.7. Contratação estratégica

Abordagem para reduzir os impactos ambientais: Outros

Objetivo social promovido: Outros

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Autorização ou filiação a uma organização específica necessária para contratos de serviço

Descrição do critério de seleção: Autorisation spécifique ou preuve de l'appartenance à une organisation spécifique permettant de fournir le service dans le pays d'origine du candidat

Critério: Medidas de gestão ambiental

Descrição do critério de seleção: Indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du contrat

Critério: Técnicos ou órgãos técnicos para controle de qualidade

Descrição do critério de seleção: 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

Critério: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels

Critério: Ferramentas, plantas ou equipamentos técnicos

Descrição do critério de seleção: Déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation du contrat

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionnerrenseignements sur le respect de l'obligation d'emploi mentionnée aux articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du Code du travaille 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

Critério: Faturamento anual específico

Descrição do critério de seleção: 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

Critério: Rácio financeiro

Descrição do critério de seleção: 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

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: 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. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Moyens humains et techniques mis en oeuvre

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 35

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Mémoire Rse

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Présentation de l'offre

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: Prix des prestations

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 50

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1852924>

Canal de comunicação ad hoc:

Nome: AW Solutions

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1852924>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: francês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

É necessária uma assinatura eletrónica avançada ou qualificada ou um selo eletrónico avançado ou qualificado [conforme definido no Regulamento (UE) n.º 910/2014]

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 10/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 4 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 10/09/2026 13:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: 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

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Tribunal judiciaire de Reims

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Reims habitat

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Tribunal judiciaire de Reims

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Avenue-Web Systèmes

Número de registo: 27684EB3-94E3-CFB9-099B58353653C276

Cidade: Seyssinet-Pariset

Código postal: 38170

Subdivisão do país (NUTS): Isère (FRK24)

País: França

Correio eletrónico: publications-joue@aws-france.com

Telefone: +33480041260

Funções desta organização:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Nome oficial: SEM Reims Habitat

Número de registo: 56253

Endereço postal: 71 avenue d'Epernay

Cidade: Reims

Código postal: 51100

Subdivisão do país (NUTS): Marne (FRF23)

País: França

Ponto de contacto: Représentant légal

Correio eletrónico: correspondre@aws-france.com

Telefone: 0326486230

Endereço Internet: <http://www.reims-habitat.fr/>

Perfil do adquirente: <http://www.reims-habitat.fr/Marches-publics>

Funções desta organização:

Adquirente

8.1. ORG-0003

Nome oficial: Reims habitat

Número de registo: 27684EF2-C877-20DA-AFD8C0B15638DF25

Endereço postal: 71 Avenue d'Epernay

Cidade: Reims

Código postal: 51100

Subdivisão do país (NUTS): Marne (FRF23)

País: França

Ponto de contacto: M. Hervé PAYEN

Correio eletrónico: herv.payen@reims-habitat.fr

Telefone: 0326617979

Funções desta organização:

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

8.1. ORG-0004

Nome oficial: Tribunal judiciaire de Reims

Número de registo: 27684F03-0048-65C2-BCAE1EF08BEC9FDC

Endereço postal: Place Myron Herrick

Cidade: Reims

Código postal: 51095

Subdivisão do país (NUTS): Marne (FRF23)

País: França

Correio eletrónico: accueil-reims@justice.fr

Telefone: 0326495351

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-0005

Nome oficial: Tribunal judiciaire de Reims

Número de registo: 27684F20-E902-E6D6-B4ACF308305CADD5

Endereço postal: Place Myron Herrick

Cidade: Reims

Código postal: 51095

Subdivisão do país (NUTS): Marne (FRF23)

País: França

Correio eletrónico: accueil-reims@justice.fr

Telefone: 0326495351

Endereço Internet: <http://www.justice.gouv.fr/>

Funções desta organização:

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 67b55e35-f463-4b76-93fd-ee05b3c13542 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 21/07/2026 11:10:26 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: francês

Número de publicação do anúncio: 505303-2026

N.º de edição do JO S: 139/2026

Data de publicação: 22/07/2026