

477076-2026 - Konkurrensutsättning

Frankrike – Telefonupplysningar – 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

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Comité Régional du Tourisme

E-postadress: appelsdoffres@reunion.fr

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Fritidsverksamhet, kultur och religion

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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

Förfarandets identifierare: 3c7924e8-bc65-4baf-98af-bc219a0f7658

Intern identifierare: 26DIC0290

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79511000 Telefonupplysningar

Ytterligare klassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 450 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): 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

Beskrivning: 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

Intern identifierare: S-PF-1847125

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79511000 Telefonupplysningar

Ytterligare klassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 12/11/2026

Varaktighet: 48 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 3

Ytterligare information om förlängningar: 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. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 450 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Åtgärder för att säkerställa kvaliteten

Beskrivning av urvalskriterium: 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

Kriterium: Verktyg, anläggningar eller teknisk utrustning

Beskrivning av urvalskriterium: Moyens dont dispose le candidat pour accomplir ses prestations (matériel technique et outils de travail, ...)

Kriterium: Genomsnittlig årlig arbetskraft

Beskrivning av urvalskriterium: 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

Kriterium: Generell årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: 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

Kriterium: Registrering i ett handelsregister

Beskrivning av urvalskriterium: 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

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: 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. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Valeur technique

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 60

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Prix

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 40

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1847125>

Ad hoc-kommunikationskanal:

Namn: AW Solutions

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.terms&IDM=1847125>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: franska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 11/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 4 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 11/08/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Plats: Saint-Paul

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Tribunal administratif de Saint-Denis

Information om tidsfrist för prövning: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Avenue-Web Systèmes

Registreringsnummer: BF97E697-E3F3-E23C-DF03ADA0E2787C41

Ort: Seyssinet-Pariset

Postnummer: 38170

Del av land (NUTS): Isère (FRK24)

Land: Frankrike

E-postadress: publications-joue@aws-france.com

Tfn: +33480041260

Den här organisationens roller:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Comité Régional du Tourisme

Registreringsnummer: 14430

Postadress: Ile de La Réunion Tourisme Immeuble la Balance - Bâtiment B, 4 rue Jules Thirel

Ort: Saint-Paul

Postnummer: 97864

Del av land (NUTS): La Réunion (FRY40)

Land: Frankrike

Kontaktpunkt: LEBRETON Patrick

E-postadress: appelsdoffres@reunion.fr

Tfn: 0810160000

Fax: 0262210021

Webbadress: <http://www.reunion.fr>

Köparprofil: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Tribunal administratif de Saint-Denis

Registreringsnummer: BF97E6DF-C047-6055-B34BB38CF81FC31A

Postadress: 27 rue Félix Guyon

Ort: Saint-Denis de la Réunion

Postnummer: 97488

Del av land (NUTS): La Réunion (FRY40)

Land: Frankrike

E-postadress: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr

Tfn: 0262924361

Fax: 0262924362

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: de8c2c4b-8e93-4cef-b047-05ea95fc1058 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 09/07/2026 12:11:01 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid /
centraleuropeisk sommartid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: franska
Meddelandets publiceringsnummer: 477076-2026
EUT S-nummer: 131/2026
Publiceringsdatum: 10/07/2026