

452847-2026 - Състезателна процедура

Франция – Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания – **Gestion et traitement des appels téléphoniques entrants au travers d'une centrale d'appels destinée à la clientèle (centre de relation client)**

OJ S 125/2026 02/07/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: COSIVIA

Електронна поща: correspondre@aws-france.com

Правна категория на купувача: Публичноправна организация

Дейност на възлагащия орган: Жилищно строителство и колективна инфраструктура

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Gestion et traitement des appels téléphoniques entrants au travers d'une centrale d'appels destinée à la clientèle (centre de relation client)

Описание: La consultation porte sur la gestion et le traitement des appels téléphoniques entrants au travers d'une centrale d'appels destinée à la clientèle (Centre de Relation Client).

Le pouvoir adjudicateur est la société COSIVIA, agissant pour le compte du groupement de commande constitué par COSIVIA Foncière et COSIVIA

Идентификатор на процедурата: d1738445-0ce7-4273-bb28-201c819bd362

Вътрешен идентификатор: 2026_CRC

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

Допълнителна класификация (cprv): 79342300 Услуги за потребителите

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/EC

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: Gestion et traitement des appels téléphoniques entrants au travers d'une centrale d'appels destinée à la clientèle (centre de relation client)

Описание: La consultation porte sur la gestion et le traitement des appels téléphoniques entrants au travers d'une centrale d'appels destinée à la clientèle (Centre de Relation Client). Le pouvoir adjudicateur est la société COSIVIA, agissant pour le compte du groupement de commande constitué par COSIVIA Foncière et COSIVIA
Вътрешен идентификатор: S-PA-1844379

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

Допълнителна класификация (cprv): 79342300 Услуги за потребителите

5.1.3. Очаквана продължителност

Начална дата: 01/11/2026

Срок: 14 Месеци

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 3

Друга информация за подновявания: Le marché est reconduit tacitement par périodes successives d'un an jusqu'à son terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 3.

La durée de chaque période de reconduction est d'un an. La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 4 ans et deux mois, soit une date de fin fixée au 31 décembre 2030. Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de prolonger la durée du marché pour une période supplémentaire d'un an, par décision expresse notifiée au titulaire 3 mois avant l'échéance de la dernière période d'exécution, lorsque les besoins du service le justifient

5.1.6. Обща информация

Това е повтаряща се обществена поръчка

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: да

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Organisation des équipes et des ressources humaines et matérielles dédiées à la gestion des appels

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 10

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Politique de formation des téléconseillers à la relation client

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 10

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Modalités d'exécution des prestations

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 25

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Performance environnementale et sociale

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 5

Критерий:

Вид: Разходи

Описание: Prix des prestations

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 50

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1844379>

Ad hoc канал за комуникация:

Наименование: AW Solutions

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.terms&IDM=1844379>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: френски

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 6 Месеци

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 03/08/2026 12:05:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: не

Ще се използва електронно плащане: не

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Tribunal Judiciaire de Paris

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Référé précontractuel prévu à l'article 1441-2 du Code de procédure civile, et pouvant être exercé avant la signature du

contrat. Référé contractuel prévu à l'article 1441-3 du Code de procédure civile, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article précité

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Avenue-Web Systèmes
Регистрационен номер: 23995319-9C73-981A-DF8E31BE53586181
Град: Seyssinet-Pariset
Пощенски код: 38170
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Isère (FRK24)
Държава: Франция
Електронна поща: publications-joue@aws-france.com
Телефон: +33480041260
Роли на тази организация:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Официално наименование: COSIVIA
Регистрационен номер: 54793
Пощенски адрес: 104 rue Jouffroy d'Abbans
Град: Paris
Пощенски код: 75017
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Paris (FR101)
Държава: Франция
Звено за контакт: CHEVILLARD Muriel
Електронна поща: correspondre@aws-france.com
Телефон: 0153438483
Интернет адрес: <http://www.cosivia.fr/>
Профил на купувача: <https://www.cosivia.fr/fournisseur/>
Роли на тази организация:
Купувач

8.1. ORG-0003

Официално наименование: Tribunal Judiciaire de Paris
Регистрационен номер: 23995368-CC04-73F8-6F8E1AB9930ADB7
Пощенски адрес: Parvis du tribunal de Paris
Град: Paris
Пощенски код: 75017
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Paris (FR101)
Държава: Франция
Електронна поща: accueil-paris@justice.fr
Телефон: 0144325151
Роли на тази организация:
Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 024a858b-d440-4ead-b6e4-ebaf1ce4279e - 01
Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим
Подвид на обявлението: 16
Дата на изпращане на известието: 01/07/2026 12:10:49 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време
Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: френски
Номер на публикуване на обявлението: 452847-2026
Номер на броя на ОВ S: 125/2026
Дата на публикуване: 02/07/2026