

689132-2026 - Zadávání

Francie – Call centra – Support téléphonique de premier niveau et Serveur Vocal Interactif du service consommateurs Energie-Info du Médiateur national d'énergie

OJ S 193/2026 06/10/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Médiateur national de l'énergie

E-mail: marches@energie-mediateur.fr

Právní forma kupujícího: Ústřední orgán státní správy

Činnost veřejného zadavatele: Hospodářské záležitosti

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Support téléphonique de premier niveau et Serveur Vocal Interactif du service consommateurs Energie-Info du Médiateur national d'énergie

Popis: La présente mise en concurrence est engagée en vue d'exécuter des prestations : - d'exécution d'une activité de support téléphonique de premier niveau du service consommateurs Energie-Info — appelée « Front Office » ; - et de mise en place, d'exploitation et de maintenance d'un Serveur Vocal Interactif, portail d'accueil du service consommateurs Energie-Info.

Identifikátor řízení: b95decf8-40f6-451e-b9f4-7f06cc45d29b

Interní identifikátor: 03-2026

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

2.1.2. Místo plnění

Kdekoli v Evropském hospodářském prostoru

Další informace: Le marché est couvert par l'accord sur les marchés publics.

2.1.4. Obecné informace

Další informace: Le marché est couvert par l'accord sur les marchés publics.

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

Sans objet

Použitelné přeshraniční právo: Sans objet

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace

5. Část

5.1. Část: LOT-0001

Název: Activité de support téléphonique de premier niveau et Serveur Vocal Interactif du service consommateurs Energie-Info du Médiateur national de l'énergie

Popis: La présente mise en concurrence est engagée en vue d'exécuter des prestations : - d'exécution d'une activité de support téléphonique de premier niveau du service consommateurs Energie-Info — appelée « Front Office » ; - et de mise en place, d'exploitation et de maintenance d'un Serveur Vocal Interactif, portail d'accueil du service consommateurs Energie-Info.

Interní identifikátor: 03-2026

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

5.1.2. Místo plnění

Kdekoli v Evropském hospodářském prostoru

Další informace: Le marché est couvert par l'accord sur les marchés publics.

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Datum zahájení: 22/01/2027

Doba trvání: 1 Rok

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 3

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

5.1.11. Zadávací dokumentace

Lhůta pro vyžádání dalších informací: 19/10/2026 17:30:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Adresa zadávací dokumentace: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise/consultation/3079594?orgAcronyme=s2d>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Povolena

Adresa pro podání: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise/consultation/3079594?orgAcronyme=s2d>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: francouzština

Elektronický katalog: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 16/11/2026 17:30:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 160 Dny

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Povolená
Bude použito elektronické objednávání: ne
Bude použita elektronická platba: ne

5.1.15. **Techniky**

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. **Další informace, mediace a přezkum**

Organizace příslušná pro mediační řízení: Comité consultatif national de règlements amiables de différends relatifs aux marchés publics

Organizace příslušná pro přezkum: Médiateur national de l'énergie

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Médiateur national de l'énergie

Organizace poskytující přístup k zadávací dokumentaci v režimu offline: Médiateur national de l'énergie

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Tribunal administratif de Cergy-Pontoise

8. Organizace

8.1. **ORG-0001**

Oficiální název: Médiateur national de l'énergie

Registrační číslo: 13000488000048

Obec: La Défense

PSČ: 92055

Nižší územní jednotka země (NUTS): Hauts-de-Seine (FR105)

Země: Francie

Kontaktní místo: Remi BERNARD

E-mail: marches@energie-mediateur.fr

Telefon: 0144946657

Internetová adresa: <https://www.energie-mediateur.fr/>

Profil kupujícího: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

Organizace poskytující přístup k zadávací dokumentaci v režimu offline

Organizace příslušná pro přezkum

8.1. **ORG-0002**

Oficiální název: Tribunal administratif de Cergy-Pontoise

Registrační číslo: 0000

Obec: Cergy-Pontoise

PSČ: 95027

Nižší územní jednotka země (NUTS): Essonne (FR104)

Země: Francie

E-mail: Grefte.ta-cergy-pontoise@juradm.fr

Úlohy této organizace:

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

8.1. ORG-0003

Oficiální název: Comité consultatif national de règlements amiables de différends relatifs aux marchés publics

Registrační číslo: 0000

Obec: Paris

PSČ: 75013

Nižší územní jednotka země (NUTS): Paris (FR101)

Země: Francie

E-mail: ccira@paris-idf.gouv.fr

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro mediační řízení

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 6ab112b3-3f2d-40e4-bc5a-5d0c30b66cf1 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 05/10/2026 11:58:59 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: francouzština

Číslo zveřejnění oznámení: 689132-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 193/2026

Datum zveřejnění: 06/10/2026