

452847-2026 - Konkurrencevilkår

Frankrig – Callcenter – 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

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: COSIVIA

E-mail: correspondre@aws-france.com

Køberens retlige status: Offentligretligt organ

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Boliger og offentlige faciliteter

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beskrivelse: 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

Identifikator for proceduren: d1738445-0ce7-4273-bb28-201c819bd362

Intern ID: 2026_CRC

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 79342300 Kundetjenester

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

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

Beskrivelse: 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
Intern ID: S-PA-1844379

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser
Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter
Supplerende klassifikation (cpv): 79342300 Kundetjenester

5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 01/11/2026
Varighed: 14 Måneder

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 3
Yderligere oplysninger om fornyelser: 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. Generelle oplysninger

Dette er et tilbagevendende udbud
Reserveret deltagelse:
Deltagelse uden forbehold.
Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler
Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Kvalitet

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

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 10

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Politique de formation des téléconseillers à la relation client

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 10

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Modalités d'exécution des prestations

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 25

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Performance environnementale et sociale

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 5

Kriterium:

Type: Omkostninger

Beskrivelse: Prix des prestations

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 50

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1844379>

Ad hoc-kommunikationskanal:

Navn: AW Solutions

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: fransk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 6 Måneder

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 03/08/2026 12:05:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: nej

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Tribunal Judiciaire de Paris

Oplysninger om klagefrister: 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. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Avenue-Web Systèmes

Registreringsnummer: 23995319-9C73-981A-DF8E31BE53586181

By: Seyssinet-Pariset

Postnummer: 38170

Landsdel (NUTS): Isère (FRK24)

Land: Frankrig

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

Telefon: +33480041260

Denne organisations roller:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Officielt navn: COSIVIA

Registreringsnummer: 54793

Postadresse: 104 rue Jouffroy d'Abbans

By: Paris

Postnummer: 75017

Landsdel (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrig

Enhed: CHEVILLARD Muriel

E-mail: correspondre@aws-france.com

Telefon: 0153438483

Internetadresse: <http://www.cosivia.fr/>

Køberprofil: <https://www.cosivia.fr/fournisseur/>

Denne organisations roller:

Køber

8.1. ORG-0003

Officielt navn: Tribunal Judiciaire de Paris

Registreringsnummer: 23995368-CC04-73F8-6F8E1AB9930ADB7

Postadresse: Parvis du tribunal de Paris

By: Paris

Postnummer: 75017

Landsdel (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrig

E-mail: accueil-paris@justice.fr

Telefon: 0144325151

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 024a858b-d440-4ead-b6e4-ebaf1ce4279e - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 01/07/2026 12:10:49 (UTC+02:00) østeuropæisk tid,
centraleuropæisk sommertid
Bekendtgørelsens officielle sprog: fransk
Bekendtgørelsesnummer: 452847-2026
EUT-S-nummer: 125/2026
Offentliggørelsesdato: 02/07/2026