452847-2026 - Wettbewerb

Frankreich – Call-Center – 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
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: COSIVIA
E-Mail: correspondre@aws-france.com
Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts
Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wohnungswesen und kommunale Einrichtungen

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Gestion et traitement des appels téléphoniques entrants au travers d'une centrale d'appels destinée à la clientèle (centre de relation client)
Beschreibung: 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
Kennung des Verfahrens: d1738445-0ce7-4273-bb28-201c819bd362
Interne Kennung: 2026_CRC
Verfahrensart: Offenes Verfahren
Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen
Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center
Zusätzliche Einstufung (cpv): 79342300 Kundendienst

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:
Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: 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)

Beschreibung: 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
Interne Kennung: S-PA-1844379

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen
Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center
Zusätzliche Einstufung (cpv): 79342300 Kundendienst

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/11/2026
Laufzeit: 14 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 3
Weitere Informationen zur Verlängerung: 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. Allgemeine Informationen

Es handelt sich um die Vergabe wiederkehrender Aufträge
Vorbehaltene Teilnahme:
Teilnahme ist nicht vorbehalten.
Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert
Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:
Art: Qualität
Beschreibung: Organisation des équipes et des ressources humaines et matérielles dédiées à la gestion des appels
Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)
Zuschlagskriterium — Zahl: 10
Kriterium:
Art: Qualität
Beschreibung: Politique de formation des téléconseillers à la relation client
Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)
Zuschlagskriterium — Zahl: 10
Kriterium:
Art: Qualität
Beschreibung: Modalités d'exécution des prestations
Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 25
Kriterium:
Art: Qualität
Beschreibung: Performance environnementale et sociale
Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)
Zuschlagskriterium — Zahl: 5
Kriterium:
Art: Kosten
Beschreibung: Prix des prestations
Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)
Zuschlagskriterium — Zahl: 50

5.1.11. Auftragsunterlagen

Internetadresse der Auftragsunterlagen: https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1844379
Ad-hoc-Kommunikationskanal:
Name: AW Solutions

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:
Elektronische Einreichung: Erforderlich
Adresse für die Einreichung: https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1844379
Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Französisch
Elektronischer Katalog: Nicht zulässig
Varianten: Nicht zulässig
Frist für den Eingang der Angebote: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 6 Monate
Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:
Eröffnungstermin: 03/08/2026 12:05:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Auftragsbedingungen:
Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein
Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich
Aufträge werden elektronisch erteilt: nein
Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:
Keine Rahmenvereinbarung
Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:
Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Tribunal Judiciaire de Paris
Informationen über die Überprüfungsfristen: 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. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Avenue-Web Systèmes
Registrierungsnummer: 23995319-9C73-981A-DF8E31BE53586181
Stadt: Seyssinet-Pariset
Postleitzahl: 38170
Land, Gliederung (NUTS): Isère (FRK24)
Land: Frankreich
E-Mail: publications-joue@aws-france.com
Telefon: +33480041260
Rollen dieser Organisation:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: COSIVIA
Registrierungsnummer: 54793
Postanschrift: 104 rue Jouffroy d'Abbans
Stadt: Paris
Postleitzahl: 75017
Land, Gliederung (NUTS): Paris (FR101)
Land: Frankreich
Kontaktperson: CHEVILLARD Muriel
E-Mail: correspondre@aws-france.com
Telefon: 0153438483
Internetadresse: http://www.cosivia.fr/
Profil des Erwerbers: https://www.cosivia.fr/fournisseur/
Rollen dieser Organisation:
Beschaffer

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Tribunal Judiciaire de Paris
Registrierungsnummer: 23995368-CC04-73F8-6F8E1AB9930ADBF7
Postanschrift: Parvis du tribunal de Paris
Stadt: Paris
Postleitzahl: 75017
Land, Gliederung (NUTS): Paris (FR101)
Land: Frankreich
E-Mail: accueil-paris@justice.fr
Telefon: 0144325151
Rollen dieser Organisation:
Überprüfungsstelle

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 024a858b-d440-4ead-b6e4-ebaf1ce4279e - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 01/07/2026 12:10:49 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Französisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 452847-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 125/2026
Datum der Veröffentlichung: 02/07/2026