

662603-2026 - Wettbewerb

Frankreich – Kundendienst – Traitement omnicanal du service client

OJ S 186/2026 25/09/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

E-Mail: elisabeth.fraudeau@soregies.fr

Rechtsform des Erwerbers: Organisation mit besonderen oder ausschließlichen Rechten

Tätigkeit des Auftraggebers: Erzeugung, Fortleitung oder Abgabe von Gas oder Wärme

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Traitement omnicanal du service client

Beschreibung: cf : dossier de consultation

Kennung des Verfahrens: 312cdcef-b608-4801-b0f2-b03b84c5b401

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342300 Kundendienst

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Dans le cadre d'une procédure formalisée, elle se déroule en 2 phases : Phase 1 : Les candidatures devront être impérativement déposées sur le site de : <https://v2.marches-securises.fr> Date limite de réception des Candidatures : 07/10/2026, au plus tard, 10h00. A l'issue de la phase de sélection des candidatures, les Candidats retenus recevront un mail de « marchés sécurisés » les informant du code d'accès leur permettant de télécharger le dossier de consultation. Phase 2 : Les offres devront être impérativement déposées sur le site de : <https://v2.marches-securises.fr> Date limite de réception des Offres : 21/10/2026, au plus tard, 10h00.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Traitement omnicanal du service client

Beschreibung: cf : dossier de consultation

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342300 Kundendienst

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 12 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 7

5.1.6. Allgemeine Informationen

Es handelt sich um die Vergabe wiederkehrender Aufträge

Beschreibung: Ce marché peut être reconduit 7 fois 12 mois

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Zusätzliche Informationen: La consultation pour cet accord-cadre a été portée par SOREGIES, en tant que mandataire.

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Valeur technique de l'offre - 50 %

Beschreibung: cf : Règlement de consultation

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: PRIX - 40 %

Beschreibung: cf : Règlement de consultation

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Engagements RSE - 10 %

Beschreibung: cf : Règlement de consultation

5.1.11. Auftragsunterlagen

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://v2.marches-securises.fr>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://v2.marches-securises.fr>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Französisch

Elektronischer Katalog: Zulässig

Varianten: Zulässig

Beschreibung der finanziellen Sicherheit: cf : dossier de consultation

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 07/10/2026 10:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein
Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: -
Es ist eine Geheimhaltungsvereinbarung erforderlich: ja
Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig
Aufträge werden elektronisch erteilt: ja
Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein
Finanzielle Vereinbarung: -

5.1.15. Techniken**Rahmenvereinbarung:**

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE POITIERS

Informationen über die Überprüfungsfristen: -

Organisation, die Informationen über den allgemeinen, am Ort der Ausführung des Auftrags geltenden steuerrechtlichen Rahmen bereitstellt: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

Organisation, die Informationen über den allgemeinen, am Ort der Ausführung des Auftrags geltenden umweltrechtlichen Rahmen bereitstellt: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

Organisation, die Informationen über den allgemeinen, am Ort der Ausführung des Auftrags geltenden Rechtsrahmen für Arbeitsschutz und Arbeitsbedingungen bereitstellt: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE POITIERS

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

Organisation, die Angebote bearbeitet: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

8. Organisationen**8.1. ORG-0001**

Offizielle Bezeichnung: Société d'Economie Mixte Locale Sorégies (86)

Registrierungsnummer: 45088922500014

Abteilung: VIENNE

Postanschrift: 78 avenue Jacques Coeur

Stadt: Poitiers Cedex 9

Postleitzahl: 86068

Land, Gliederung (NUTS): Vienne (FRI34)

Land: Frankreich

E-Mail: elisabeth.fraudeau@soregies.fr

Telefon: +33 549447900

Fax: +33 549447049

Internetadresse: <https://v2.marches-securises.fr>

Endpunkt für den Informationsaustausch (URL): <http://www.soregies.fr>

Profil des Erwerbers: <https://v2.marches-securises.fr>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

Organisation, die Angebote bearbeitet

Organisation, die Informationen über den allgemeinen, am Ort der Ausführung des Auftrags geltenden steuerrechtlichen Rahmen bereitstellt

Organisation, die Informationen über den allgemeinen, am Ort der Ausführung des Auftrags geltenden umweltrechtlichen Rahmen bereitstellt

Organisation, die Informationen über den allgemeinen, am Ort der Ausführung des Auftrags geltenden Rechtsrahmen für Arbeitsschutz und Arbeitsbedingungen bereitstellt

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE POITIERS

Registrierungsnummer: 17860004500029

Postanschrift: 15 RUE DE BLOSSAC

Stadt: Poitiers

Postleitzahl: 86000

Land, Gliederung (NUTS): Vienne (FRI34)

Land: Frankreich

E-Mail: greffe.ta-poitiers@juradm.fr

Telefon: +33 549607919

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 7a732fb7-cf77-4836-90cb-579add56f902 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 17

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 23/09/2026 17:22:01 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Französisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 662603-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 186/2026

Datum der Veröffentlichung: 25/09/2026