

238342-2026 - Result

France – Call centre – GESTION DES APPELS ENTRANTS, HOTLINES ET DES FORMULAIRES ÉCRITS

OJ S 68/2026 08/04/2026

Contract or concession award notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: NOUVELLE AQUITAINE THD

Email: contact@nathd.fr

Legal type of the buyer: Public undertaking

Activity of the contracting authority: Economic affairs

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: GESTION DES APPELS ENTRANTS, HOTLINES ET DES FORMULAIRES ÉCRITS

Description: Le présent marché a pour objet la mise en œuvre d'un centre de relation client dont les missions se regroupent en trois catégories : - Gestion et traitement des appels téléphoniques entrants et accompagnement de l'utilisateur ; - Gestion et traitement des formulaires écrits et complétés par les usagers sur le site internet de NATHD ; - Gestion d'une boîte mail générique par laquelle le titulaire s'engage à répondre aux mails des usagers.

Procedure identifier: ca8a40d1-a789-44fb-81a7-165004489a4e

Internal identifier: 2025-03

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Gironde (FRI12)

Country: France

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: GESTION DES APPELS ENTRANTS, HOTLINES ET DES FORMULAIRES ÉCRITS

Description: Le présent marché a pour objet la mise en œuvre d'un centre de relation client dont les missions se regroupent en trois catégories : - Gestion et traitement des appels

téléphoniques entrants et accompagnement de l'utilisateur ; - Gestion et traitement des formulaires écrits et complétés par les usagers sur le site internet de NATHD ; - Gestion d'une boîte mail générique par laquelle le titulaire s'engage à répondre aux mails des usagers.
Internal identifier: 0

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services
Main classification (cpv): 79512000 Call centre

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Gironde (FRI12)
Country: France

5.1.3. Estimated duration

Duration: 24 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

5.1.6. General information

Procurement Project not financed with EU Funds.
The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: Prix (35%) apprécié au regard des montants indiqués dans le détail quantitatif estimatif (DQE) et calculé comme suit : $35 \times \frac{\text{Prix} \times \text{Quantité}}{\text{Prix} \times \text{Quantité}}$

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 100

Criterion:

Type: Quality

Description: Technique (65 %) se décomposant comme suit : ▪ Compétence de l'équipe (chef de projet et téléconseillers) (20 %) ; ▪ Adéquation des moyens pour assurer la prestation (30 %) ; ▪ Objectifs fixés par le candidat pour la qualité de service (10 %) ; ▪ Compréhension des enjeux et de l'environnement de NATHD (5 %).

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 100

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: NOUVELLE AQUITAINE THD

Information about review deadlines: voir documents de la consultation

Organisation providing additional information about the procurement procedure: NOUVELLE AQUITAINE THD

Organisation providing offline access to the procurement documents: NOUVELLE AQUITAINE THD

6. Results

Maximum value of the framework agreements in this notice: 0,00 EUR

6.1. Result lot identifier: LOT-0001

Winner selection status: At least one winner was chosen.

Framework agreement:

Maximum value of the framework agreement: 0,00 EUR

6.1.2. Information about winners

Winner:

Official name: SAY TOUT COM

Tender:

Tender identifier: Offre pour le lot 0 de SAY TOUT COM

Identifier of lot or group of lots: LOT-0001

Subcontracting: No

Contract information:

Identifier of the contract: 2026S00004

Date of the conclusion of the contract: 04/04/2026

Organisation signing the contract: NOUVELLE AQUITAINE THD

6.1.4. Statistical information

Received tenders or requests to participate:

Type of received submissions: Tenders

Number of tenders or requests to participate received: 5

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: NOUVELLE AQUITAINE THD

Registration number: 81070432000029

Postal address: 5 Place Jean Jaurès

Town: BORDEAUX

Postcode: 33000

Country subdivision (NUTS): Gironde (FRI12)

Country: France

Contact point: Service Marchés

Email: contact@nathd.fr

Telephone: +33 806806006

Internet address: <https://www.nathd.fr>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation providing offline access to the procurement documents

Organisation signing the contract

8.1. ORG-0002

Official name: NOUVELLE AQUITAINE THD

Registration number: 81070432000029

Postal address: 5 Place Jean Jaurès
Town: BORDEAUX
Postcode: 33000
Country subdivision (NUTS): Gironde (FRI12)
Country: France
Internet address: <https://www.nathd.fr>

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0003

Official name: SAY TOUT COM
Size of the economic operator: Small
Registration number: 507706513
Town: COUZEIX
Postcode: 87270
Country subdivision (NUTS): Haute-Vienne (FRI23)
Country: France

Roles of this organisation:

Tenderer

Winner of these lots: LOT-0001

Notice information

Notice identifier/version: 0a0802b1-2be5-46c8-8209-0e22fa085433 - 01
Form type: Result
Notice type: Contract or concession award notice – standard regime
Notice subtype: 29
Notice dispatch date: 07/04/2026 10:12:40 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: French
Notice publication number: 238342-2026
OJ S issue number: 68/2026
Publication date: 08/04/2026