

452847-2026 - Competition

France – Call centre – 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

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: COSIVIA

Email: correspondre@aws-france.com

Legal type of the buyer: Body governed by public law

Activity of the contracting authority: Housing and community amenities

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Description: 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

Procedure identifier: d1738445-0ce7-4273-bb28-201c819bd362

Internal identifier: 2026_CRC

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

Additional classification (cpv): 79342300 Customer services

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Description: 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
Internal identifier: S-PA-1844379

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 79342300 Customer services

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/11/2026

Duration: 14 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 3

Other information about renewals: 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. General information

This is a recurrent procurement

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

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

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

Award criterion number: 10

Criterion:

Type: Quality

Description: Politique de formation des téléconseillers à la relation client

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

Award criterion number: 10

Criterion:

Type: Quality

Description: Modalités d'exécution des prestations

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

Award criterion number: 25

Criterion:

Type: Quality

Description: Performance environnementale et sociale

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

Award criterion number: 5

Criterion:

Type: Cost

Description: Prix des prestations

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

Award criterion number: 50

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1844379>

Ad hoc communication channel:

Name: AW Solutions

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1844379>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: French

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 6 Months

Information about public opening:

Opening date: 03/08/2026 12:05:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Tribunal Judiciaire de Paris

Information about review deadlines: 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. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Avenue-Web Systèmes

Registration number: 23995319-9C73-981A-DF8E31BE53586181

Town: Seyssinet-Pariset

Postcode: 38170

Country subdivision (NUTS): Isère (FRK24)

Country: France

Email: publications-joue@aws-france.com

Telephone: +33480041260

Roles of this organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Official name: COSIVIA

Registration number: 54793

Postal address: 104 rue Jouffroy d'Abbans

Town: Paris

Postcode: 75017

Country subdivision (NUTS): Paris (FR101)

Country: France

Contact point: CHEVILLARD Muriel

Email: correspondre@aws-france.com

Telephone: 0153438483

Internet address: <http://www.cosivia.fr/>

Buyer profile: <https://www.cosivia.fr/fournisseur/>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0003

Official name: Tribunal Judiciaire de Paris

Registration number: 23995368-CC04-73F8-6F8E1AB9930ADB7

Postal address: Parvis du tribunal de Paris

Town: Paris

Postcode: 75017

Country subdivision (NUTS): Paris (FR101)

Country: France

Email: accueil-paris@justice.fr

Telephone: 0144325151

Roles of this organisation:

Review organisation

Notice information

Notice identifier/version: 024a858b-d440-4ead-b6e4-ebaf1ce4279e - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 01/07/2026 12:10:49 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: French
Notice publication number: 452847-2026
OJ S issue number: 125/2026
Publication date: 02/07/2026