

360104-2026 - Licitación

Francia – Servicios telefónicos y de transmisión de datos – Solution de centres d'appels multicanale

OJ S 100/2026 27/05/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: GIE KLESIA

Correo electrónico: achats@klesia.fr

Naturaleza jurídica del comprador: Organización que concede un contrato subvencionado por un poder adjudicador

Actividad del poder adjudicador: Protección social

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Solution de centres d'appels multicanale

Descripción: La présente consultation a pour objet de sélectionner un prestataire à qui sera confié, à compter de son attribution, l'organisation et la mise en place des outils selon les besoins exprimés dans le présent cahier des charges techniques (« Cahier des Charges Techniques » ou « CCT »). •Des numéros d'accueil téléphonique KLESIA •D'une solution de centres d'appels multicanale

Identificador del procedimiento: edcc73b1-3d8e-41e5-94fd-dc9ee4e0e21d

Identificador interno: 2026-CCAAS

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación / licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

Principales características del procedimiento: Procédure formalisée (Procédure avec négociation)

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64210000 Servicios telefónicos y de transmisión de datos

Clasificación adicional (cpv): 48000000 Paquetes de software y sistemas de información

2.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Paris

Código postal: 75017

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 3 520 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Solution de centres d'appels multicanale

Descripción: • La fourniture, le déploiement et l'exploitation de la solution de Centre d'Appel, • Les prestations d'intégration associées, incluant l'analyse des besoins, la configuration, l'interfaçage avec les systèmes existants, les évolutions, ainsi que l'accompagnement au changement.

Identificador interno: 2026 - CCAAS

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64210000 Servicios telefónicos y de transmisión de datos

Clasificación adicional (cpv): 48000000 Paquetes de software y sistemas de información

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

Información complementaria: L'organisation du soumissionnaire et l'implantation géographique des équipes (en France métropolitaine et Union Européenne)

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/02/2027

Fecha de finalización de la duración: 31/01/2031

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 3

Más información sobre renovaciones: Au terme de la Durée initiale, il pourra ensuite être reconduit tacitement pour une année supplémentaire dans la limite de trois (3) reconductions, sauf notification expresse contraire adressée 30 jours calendaires avant la fin de la période de reconduction en cours par le Pouvoir Adjudicateur.

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 3 520 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: Requisito en oferta

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): no

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: Critère 1 : Economiques et Financiers (30%)

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Ponderación (porcentaje, exacto): 30,00

Criterio: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Descripción del criterio de selección: Critère 2 : Techniques et Professionnel (70%)

Los criterios se utilizarán para seleccionar a los candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento

Ponderación (porcentaje, exacto): 70,00

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

Número mínimo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 3

Número máximo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 4

El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

El comprador se reserva el derecho de adjudicar el contrato sobre la base de las ofertas iniciales sin necesidad de más negociaciones

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Prix des prestations (30%)

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 30

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Qualité 1: Capacités techniques (60%)

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 60

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Qualité 2: RSE (10%)

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: francés

Lenguas en las que los pliegos de contratación (o parte de ellos) están disponibles de forma no oficial: francés

Plazo para solicitar información complementaria: 17/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Dirección de los pliegos de contratación: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_YalyJZ9Oet

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones del procedimiento:

Fecha estimada de envío de las invitaciones a presentar ofertas: 21/09/2026

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2024_cXyo2QaeHG

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: francés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 26/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: Tribunal administratif de Paris

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Paris

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Paris

Organización que recibe solicitudes de participación: GIE KLESIA

Organización que tramita ofertas: GIE KLESIA

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: GIE KLESIA

Número de registro: 89234452400012

Departamento: 75017

Dirección postal: 4 rue Marie Georges Picquart 4 RUE GEORGES PICQUART, 75017 PARIS
17 4 RUE GEORGES PICQUART, 75017 PARIS 17

Localidad: Paris

Código postal: 75017

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

Punto de contacto: Service achats

Correo electrónico: achats@klesia.fr

Teléfono: 01 58 57 02 19

Dirección de internet: www.klesia.fr

Terminal de intercambio de información (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_YalyJZ9Oet

Perfil de comprador: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que tramita ofertas

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Tribunal administratif de Paris

Número de registro: 177 500 055
Departamento: 75
Dirección postal: 7 rue de Jouy 75181 Paris Cedex 04 7 rue de Jouy 75181 Paris Cedex 04 7
rue de Jouy 75181 Paris Cedex 04
Localidad: PARIS
Código postal: 75004
Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)
País: Francia
Correo electrónico: greffe.ta-paris@juradm.fr
Teléfono: 0144594400
Dirección de internet: <http://paris.tribunal-administratif.fr>
Terminal de intercambio de información (URL): <http://paris.tribunal-administratif.fr>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso
Organización de mediación

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 45b56d48-2271-4a83-8e76-3fafcdf461d4 - 01
Tipo de formulario: Licitación
Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Subtipo de anuncio: 16
Fecha de envío del anuncio: 25/05/2026 23:18:57 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: francés
Número de publicación del anuncio: 360104-2026
Número de la edición del DO S: 100/2026
Fecha de publicación: 27/05/2026