

452847-2026 - Licitación

Francia – Centro de llamadas – 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

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: COSIVIA

Correo electrónico: correspondre@aws-france.com

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Vivienda y servicios comunitarios

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

Descripción: 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

Identificador del procedimiento: d1738445-0ce7-4273-bb28-201c819bd362

Identificador interno: 2026_CRC

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 79342300 Servicios al cliente

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

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

Descripción: 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
Identificador interno: S-PA-1844379

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 79342300 Servicios al cliente

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/11/2026

Duración: 14 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 3

Más información sobre renovaciones: 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. Información general

Se trata de una contratación recurrente

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

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

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

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Politique de formation des téléconseillers à la relation client

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

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Modalités d'exécution des prestations

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

Criterio de adjudicación: número: 25

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Performance environnementale et sociale

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

Criterio de adjudicación: número: 5

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Prix des prestations

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

Criterio de adjudicación: número: 50

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1844379>

Canal de comunicación ad hoc:

Nombre: AW Solutions

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1844379>

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 6 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 03/08/2026 12:05:00 (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 encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal Judiciaire de Paris

Información sobre los plazos de revisión: 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. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Avenue-Web Systèmes
Número de registro: 23995319-9C73-981A-DF8E31BE53586181
Localidad: Seyssinet-Pariset
Código postal: 38170
Subdivisión del país (NUTS): Isère (FRK24)
País: Francia
Correo electrónico: publications-joue@aws-france.com
Teléfono: +33480041260
Funciones de esta organización:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: COSIVIA
Número de registro: 54793
Dirección postal: 104 rue Jouffroy d'Abbans
Localidad: Paris
Código postal: 75017
Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)
País: Francia
Punto de contacto: CHEVILLARD Muriel
Correo electrónico: correspondre@aws-france.com
Teléfono: 0153438483
Dirección de internet: <http://www.cosivia.fr/>
Perfil de comprador: <https://www.cosivia.fr/fournisseur/>
Funciones de esta organización:
Comprador

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Tribunal Judiciaire de Paris
Número de registro: 23995368-CC04-73F8-6F8E1AB9930ADBF7
Dirección postal: Parvis du tribunal de Paris
Localidad: Paris
Código postal: 75017
Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)
País: Francia
Correo electrónico: accueil-paris@justice.fr
Teléfono: 0144325151
Funciones de esta organización:
Organización encargada de los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 024a858b-d440-4ead-b6e4-ebaf1ce4279e - 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: 01/07/2026 12:10:49 (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: 452847-2026

Número de la edición del DO S: 125/2026

Fecha de publicación: 02/07/2026