452847-2026 - Hange

Prantsusmaa – Kõnekeskusteenused – 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
Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: COSIVIA
E-posti aadress: correspondre@aws-france.com
Hankija õiguslik vorm: Avalik-õiguslik isik
Hankija tegevus: Elamu- ja kommunaalmajandus

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Gestion et traitement des appels téléphoniques entrants au travers d'une centrale d'appels destinée à la clientèle (centre de relation client)
Kirjeldus: 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
Menetluse tunnus: d1738445-0ce7-4273-bb28-201c819bd362
Sisemine tunnus: 2026_CRC
Menetluse liik: Avatud
Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused
Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused
Täiendav liigitus (cpv): 79342300 Klienditeenused

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:
Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

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

Kirjeldus: 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
Sisemine tunnus: S-PA-1844379

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused
Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused
Täiendav liigitus (cpv): 79342300 Klienditeenused

5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 01/11/2026
Kestus: 14 Kuud

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 3
Muu informatsioon uuendamise kohta: 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. Üldine teave

Tegemist on korduva hankega
Reserveeritud osalemine:
Osalemine ei ole reserveeritud.
Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest
Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:
Liik: Kvaliteet
Kirjeldus: Organisation des équipes et des ressources humaines et matérielles dédiées à la gestion des appels
Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)
Hindamiskriteerium – arv: 10
Kriteerium:
Liik: Kvaliteet
Kirjeldus: Politique de formation des téléconseillers à la relation client
Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)
Hindamiskriteerium – arv: 10
Kriteerium:
Liik: Kvaliteet
Kirjeldus: Modalités d'exécution des prestations
Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 25
Kriteerium:
Liik: Kvaliteet
Kirjeldus: Performance environnementale et sociale
Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)
Hindamiskriteerium – arv: 5
Kriteerium:
Liik: Kulu
Kirjeldus: Prix des prestations
Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)
Hindamiskriteerium – arv: 50

5.1.11. Hankedokumendid

Hankedokumentide aadress: https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1844379
Sihtotstarbeline teabevahetuskanal:
Nimi: AW Solutions

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:
Elektrooniline esitamine: Nõutav
Esitamise aadress: https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1844379
Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: prantsuse keel
Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud
Variandid: Ei ole lubatud
Pakkumuste esitamise tähtaeg: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg
Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 6 Kuud
Teave avaliku avamise kohta:
Avamise kuupäev: 03/08/2026 12:05:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg
Lepingutingimused:
Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei
E-arveldamine: Nõutav
Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei
Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

5.1.15. Vahendid

Raamleping:
Ei kohaldata raamlepingut
Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:
Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Tribunal Judiciaire de Paris
Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 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. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Avenue-Web Systèmes
Registreerimisnumber: 23995319-9C73-981A-DF8E31BE53586181
Linn: Seyssinet-Pariset
Sihtnumber: 38170
Riik – jaotus (NUTS): Isère (FRK24)
Riik: Prantsusmaa
E-posti aadress: publications-joue@aws-france.com
Telefon: +33480041260
Selle organisatsiooni rollid:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: COSIVIA
Registreerimisnumber: 54793
Postiaadress: 104 rue Jouffroy d'Abbans
Linn: Paris
Sihtnumber: 75017
Riik – jaotus (NUTS): Paris (FR101)
Riik: Prantsusmaa
Kontaktpunkt: CHEVILLARD Muriel
E-posti aadress: correspondre@aws-france.com
Telefon: 0153438483
Internetiaadress: http://www.cosivia.fr/
Hankija profiil: https://www.cosivia.fr/fournisseur/
Selle organisatsiooni rollid:
Hankija

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Tribunal Judiciaire de Paris
Registreerimisnumber: 23995368-CC04-73F8-6F8E1AB9930ADBF7
Postiaadress: Parvis du tribunal de Paris
Linn: Paris
Sihtnumber: 75017
Riik – jaotus (NUTS): Paris (FR101)
Riik: Prantsusmaa
E-posti aadress: accueil-paris@justice.fr
Telefon: 0144325151
Selle organisatsiooni rollid:
Vaidlustusorgan

Teave teate kohta

Teate tunnus/versioon: 024a858b-d440-4ead-b6e4-ebaf1ce4279e - 01
Vormi liik: Hange
Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 01/07/2026 12:10:49 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg
Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: prantsuse keel
Teate avaldamise number: 452847-2026
ELT S väljaande number: 125/2026
Avaldamise kuupäev: 02/07/2026