

360104-2026 - Mise en concurrence

France – Services de téléphonie et de transmission de données – Solution de centres d'appels multicanale

OJ S 100/2026 27/05/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: GIE KLESIA

Adresse électronique: achats@klesia.fr

Forme juridique de l'acheteur: Organisation qui passe un marché subventionné par un pouvoir adjudicateur

Activité du pouvoir adjudicateur: Protection sociale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Solution de centres d'appels multicanale

Description: 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

Identifiant de la procédure: edcc73b1-3d8e-41e5-94fd-dc9ee4e0e21d

Identifiant interne: 2026-CCAAS

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée: non

Principales caractéristiques de la procédure et informations sur l'endroit où obtenir les règles complètes applicables à la procédure: Procédure formalisée (Procédure avec négociation)

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 64210000 Services de téléphonie et de transmission de données

Nomenclature complémentaire (cpv): 48000000 Logiciels et systèmes d'information

2.1.2. Lieu d'exécution

Ville: Paris

Code postal: 75017

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 3 520 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Solution de centres d'appels multicanale

Description: • 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.

Identifiant interne: 2026 - CCAAS

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 64210000 Services de téléphonie et de transmission de données

Nomenclature complémentaire (cpv): 48000000 Logiciels et systèmes d'information

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

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

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/02/2027

Date de fin de durée: 31/01/2031

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3

Autres informations sur le renouvellement: 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. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 3 520 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales**Participation réservée:**

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Exigence dans l'offre

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): non

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Autres exigences économiques ou financières

Description du critère de sélection: Critère 1 : Economiques et Financiers (30%)

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Pondération (pourcentage, valeur exacte): 30,00

Critère: Qualifications éducatives et professionnelles pertinentes

Description du critère de sélection: Critère 2 : Techniques et Professionnel (70%)

Les critères seront appliqués pour sélectionner les candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure

Pondération (pourcentage, valeur exacte): 70,00

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3

Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 4

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

L'acheteur se réserve le droit d'attribuer le marché sur la base des offres initiales sans mener de négociations

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Description: Prix des prestations (30%)

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 30

Critère:

Type: Qualité

Description: Qualité 1: Capacités techniques (60%)

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 60

Critère:

Type: Qualité

Description: Qualité 2: RSE (10%)

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 10

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: français

Langues dans lesquelles les documents de marché (ou des parties de ceux-ci) sont officieusement disponibles: français

Date limite de demande d'informations complémentaires: 17/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Adresse des documents de marché: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_YalyJZ9Oet

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de la procédure:

Date d'envoi estimée des invitations à soumissionner: 21/09/2026

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2024_cXyo2QaeHG

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: français

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 26/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de médiation: Tribunal administratif de Paris

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal administratif de Paris

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tribunal administratif de Paris

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: GIE KLESIA

Organisation qui traite les offres: GIE KLESIA

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: GIE KLESIA

Numéro d'enregistrement: 89234452400012

Département: 75017

Adresse postale: 4 rue Marie Georges Picquart 4 RUE GEORGES PICQUART, 75017 PARIS 17 4 RUE GEORGES PICQUART, 75017 PARIS 17

Ville: Paris

Code postal: 75017

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

Point de contact: Service achats

Adresse électronique: achats@klesia.fr

Téléphone: 01 58 57 02 19

Adresse internet: www.klesia.fr

Adresse URL pour l'échange d'informations: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_YalyJZ9Oet

Profil de l'acheteur: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation qui traite les offres

8.1. **ORG-0002**

Nom officiel: Tribunal administratif de Paris

Numéro d'enregistrement: 177 500 055

Département: 75

Adresse postale: 7 rue de Jouy 75181 Paris Cedex 04 7 rue de Jouy 75181 Paris Cedex 04 7 rue de Jouy 75181 Paris Cedex 04

Ville: PARIS

Code postal: 75004

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

Adresse électronique: greffe.ta-paris@juradm.fr

Téléphone: 0144594400

Adresse internet: <http://paris.tribunal-administratif.fr>

Adresse URL pour l'échange d'informations: <http://paris.tribunal-administratif.fr>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Organisation chargée des procédures de médiation

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 45b56d48-2271-4a83-8e76-3fafcdf461d4 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 25/05/2026 23:18:57 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: français

Numéro de publication de l'avis: 360104-2026

Numéro de publication au JO S: 100/2026

Date de publication: 27/05/2026