

452847-2026 - Iomaíocht

An Fhrainc – 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

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: COSIVIA

R-phost: correspondre@aws-france.com

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Comhlacht dlí phoiblí

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Tithíocht agus taitneamhachtaí pobail

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

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

Cur síos: 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

Aitheantóir an nós imeachta: d1738445-0ce7-4273-bb28-201c819bd362

Aitheantóir inmheánach: 2026_CRC

An cineál nós imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

Aicmiú breise (cpv): 79342300 Customer services

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Soláthair

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0000

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

Cur síos: 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
Aitheantóir inmheánach: S-PA-1844379

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí
Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre
Aicmiú breise (cpv): 79342300 Customer services

5.1.3. Fad measta

Dáta tosaithe: 01/11/2026
Fad ama: 14 Míonna

5.1.4. Athnuachan

Athnuachaintí uasta: 3
Tuilleadh eolais faoi athnuachain: 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. Eolas ginearálta

Is soláthar athfhillteach é seo
Rannpháirtíocht fhorchoimeádta:
Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.
Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais
Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Cáilíocht
Cur síos: Organisation des équipes et des ressources humaines et matérielles dédiées à la gestion des appels
Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)
Uimhir an chritéir dhámhachtana: 10

Critéar:

Cineál: Cáilíocht
Cur síos: Politique de formation des téléconseillers à la relation client
Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)
Uimhir an chritéir dhámhachtana: 10

Critéar:

Cineál: Cáilíocht
Cur síos: Modalités d'exécution des prestations
Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)

Uimhir an chritéir dámhachtana: 25

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Performance environnementale et sociale

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)

Uimhir an chritéir dámhachtana: 5

Critéar:

Cineál: Costas

Cur síos: Prix des prestations

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)

Uimhir an chritéir dámhachtana: 50

5.1.11. Doiciméid soláthair

Seoladh na ndoiciméad soláthair: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1844379>

Cainéal cumarsáide ad hoc:

Ainm: AW Solutions

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1844379>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Fraincis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Leaganacha malartacha: Ní ceadmhach

Spriocdháta chun tairiscintí a fháil: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 6 Míonna

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Dáta oscailte: 03/08/2026 12:05:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

Úsáidfear ordú leictreonach: níl

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: níl

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Níl feidhm ag creat-chomhaontú

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Tribunal Judiciaire de Paris

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: 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. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: Avenue-Web Systèmes
Uimhir chlárúcháin: 23995319-9C73-981A-DF8E31BE53586181
Baile: Seyssinet-Pariset
Cód poist: 38170
Foroinn tíre (NUTS): Isère (FRK24)
Tír: An Fhrainc
R-phost: publications-joue@aws-france.com
Teil.: +33480041260
Róil na heagraíochta seo:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: COSIVIA
Uimhir chlárúcháin: 54793
Seoladh poist: 104 rue Jouffroy d'Abbans
Baile: Paris
Cód poist: 75017
Foroinn tíre (NUTS): Paris (FR101)
Tír: An Fhrainc
Pointe teagmhála: CHEVILLARD Muriel
R-phost: correspondre@aws-france.com
Teil.: 0153438483
Seoladh idirlín: <http://www.cosivia.fr/>
Próifíl an cheannaitheora: <https://www.cosivia.fr/fournisseur/>
Róil na heagraíochta seo:
Ceannaitheoir

8.1. ORG-0003

Ainm oifigiúil: Tribunal Judiciaire de Paris
Uimhir chlárúcháin: 23995368-CC04-73F8-6F8E1AB9930ADB7
Seoladh poist: Parvis du tribunal de Paris
Baile: Paris
Cód poist: 75017
Foroinn tíre (NUTS): Paris (FR101)
Tír: An Fhrainc
R-phost: accueil-paris@justice.fr
Teil.: 0144325151
Róil na heagraíochta seo:
Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: 024a858b-d440-4ead-b6e4-ebaf1ce4279e - 01
Cineál na foirme: Iomaíocht
Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras
Fochineál an fhógra: 16

Dáta seolta an fhógra: 01/07/2026 12:10:49 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa
Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Fraincis
Uimhir foilseacháin an fhógra: 452847-2026
Uimhir eagráin IO S: 125/2026
Dáta foilsithe: 02/07/2026