

452847-2026 - Nadmetanje

Francuska – Pozivni centar – 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

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: COSIVIA

E-pošta: correspondre@aws-france.com

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom

Djelatnost javnog naručitelja: Stanovanje i komunalne usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

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

Opis: 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

Identifikacijska oznaka postupka: d1738445-0ce7-4273-bb28-201c819bd362

Interna identifikacijska oznaka: 2026_CRC

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 79342300 Usluge za klijente

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

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

Opis: 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
Interna identifikacijska oznaka: S-PA-1844379

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 79342300 Usluge za klijente

5.1.3. Očekivano trajanje

Datum početka: 01/11/2026

Trajanje: 14 Mjeseci

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 3

Druge informacije o obnovi: 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. Opće informacije

Riječ je o javnoj nabavi koja se ponavlja

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 10

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Politique de formation des téléconseillers à la relation client

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 10

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Modalités d'exécution des prestations

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 25

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Performance environnementale et sociale

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 5

Kriterij:

Vrsta: Troškovi

Opis: Prix des prestations

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 50

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1844379>

Ad hoc komunikacijski kanal:

Naziv: AW Solutions

5.1.12. Uvjeti nabave**Uvjeti podnošenja:**

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.terms&IDM=1844379>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: francuski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 6 Mjeseci

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 03/08/2026 12:05:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: ne

5.1.15. Tehnike**Okvirni sporazum:**

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Tribunal Judiciaire de Paris

Informacije o rokovima za preispitivanje: 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. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Avenue-Web Systèmes
Registracijski broj: 23995319-9C73-981A-DF8E31BE53586181
Grad: Seyssinet-Pariset
Poštanski broj: 38170
Zemlja – podregija (NUTS): Isère (FRK24)
Zemlja: Francuska
E-pošta: publications-joue@aws-france.com
Tel.: +33480041260
Uloge ove organizacije:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Službeno ime: COSIVIA
Registracijski broj: 54793
Poštanska adresa: 104 rue Jouffroy d'Abbans
Grad: Paris
Poštanski broj: 75017
Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)
Zemlja: Francuska
Kontaktna točka: CHEVILLARD Muriel
E-pošta: correspondre@aws-france.com
Tel.: 0153438483
Internet: <http://www.cosivia.fr/>
Profil kupca: <https://www.cosivia.fr/fournisseur/>
Uloge ove organizacije:
Kupac

8.1. ORG-0003

Službeno ime: Tribunal Judiciaire de Paris
Registracijski broj: 23995368-CC04-73F8-6F8E1AB9930ADBF7
Poštanska adresa: Parvis du tribunal de Paris
Grad: Paris
Poštanski broj: 75017
Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)
Zemlja: Francuska
E-pošta: accueil-paris@justice.fr
Tel.: 0144325151
Uloge ove organizacije:
Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 024a858b-d440-4ead-b6e4-ebaf1ce4279e - 01
Vrsta obrasca: Nadmetanje
Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Podvrsta obavijesti: 16
Datum slanja obavijesti: 01/07/2026 12:10:49 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: francuski

Broj objave obavijesti: 452847-2026

Broj izdanja SL S-a: 125/2026

Datum objave: 02/07/2026