

360104-2026 - Gara

Francia – Servizi telefonici e di trasmissione dati – Solution de centres d'appels multicanale
OJ S 100/2026 27/05/2026
Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: GIE KLESIA

E-mail: achats@klesia.fr

Forma giuridica del committente: Organizzazione che aggiudica un appalto sovvenzionato da un'amministrazione aggiudicatrice

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Protezione sociale

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Solution de centres d'appels multicanale

Descrizione: 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

Identificativo della procedura: edcc73b1-3d8e-41e5-94fd-dc9ee4e0e21d

Identificativo interno: 2026-CCAAS

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

Caratteristiche principali della procedura: Procédure formalisée (Procédure avec négociation)

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 64210000 Servizi telefonici e di trasmissione dati

Classificazione aggiuntiva (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione

2.1.2. Luogo di esecuzione

Località: Paris

Codice postale: 75017

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 3 520 000,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Solution de centres d'appels multicanale

Descrizione: • 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.

Identificativo interno: 2026 - CCAAS

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 64210000 Servizi telefonici e di trasmissione dati

Classificazione aggiuntiva (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

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

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 01/02/2027

Data di fine durata: 31/01/2031

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 3

Altre informazioni sul rinnovo: 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. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 3 520 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione obbligatoria nell'offerta

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): no

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: Critère 1 : Economiques et Financiers (30%)

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Ponderazione (percentuale, esatta): 30,00

Criterio: Titoli di studio e qualifiche professionali pertinenti

Descrizione del criterio di selezione: Critère 2 : Techniques et Professionnel (70%)

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Ponderazione (percentuale, esatta): 70,00

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

Numero minimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 3

Numero massimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 4

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti

Il committente si riserva il diritto di aggiudicare l'appalto in base alle offerte iniziali senza ulteriore negoziazione

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Prix des prestations (30%)

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 30

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Qualité 1: Capacités techniques (60%)

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 60

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Qualité 2: RSE (10%)

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: francese

Lingue in cui i documenti di gara (o loro parti) sono ufficiosamente disponibili: francese

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 17/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Indirizzo dei documenti di gara: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_YalyJZ9Oet

5.1.12. Condizioni di appalto

Condizioni della procedura:

Data stimata dell'invio degli inviti a presentare le offerte: 21/09/2026

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2024_cXyo2QaeHG

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: francese

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 26/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No
Fatturazione elettronica: Obbligatoria
Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no
Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Tribunal administratif de Paris

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunal administratif de Paris

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso:

Tribunal administratif de Paris

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: GIE KLESIA

Organizzazione che tratta le offerte: GIE KLESIA

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: GIE KLESIA

Numero di registrazione: 89234452400012

Servizio: 75017

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

Località: Paris

Codice postale: 75017

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

Referente: Service achats

E-mail: achats@klesia.fr

Telefono: 01 58 57 02 19

Indirizzo internet: www.klesia.fr

Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_YalyJZ9Oet

Profilo del committente: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione che tratta le offerte

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Tribunal administratif de Paris

Numero di registrazione: 177 500 055

Servizio: 75

Indirizzo 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

Località: PARIS

Codice postale: 75004

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

E-mail: greffe.ta-paris@juradm.fr

Telefono: 0144594400

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

Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): <http://paris.tribunal-administratif.fr>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Organizzazione di mediazione

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 45b56d48-2271-4a83-8e76-3fafcdf461d4 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 25/05/2026 23:18:57 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: francese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 360104-2026

Numero dell'edizione della GU S: 100/2026

Data di pubblicazione: 27/05/2026