

452847-2026 - Gara

Francia – Centro di raccolta delle chiamate – 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

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: COSIVIA

E-mail: correspondre@aws-france.com

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Edilizia abitativa e strutture per le collettività

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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

Identificativo della procedura: d1738445-0ce7-4273-bb28-201c819bd362

Identificativo interno: 2026_CRC

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79342300 Servizi destinati alla clientela

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-0000

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

Descrizione: 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
Identificativo interno: S-PA-1844379

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79342300 Servizi destinati alla clientela

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 01/11/2026

Durata: 14 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 3

Altre informazioni sul rinnovo: 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. Informazioni generali

Si tratta di un appalto rinnovabile

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Politique de formation des téléconseillers à la relation client

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Modalités d'exécution des prestations

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 25

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Performance environnementale et sociale

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 5

Criterio:

Tipo: Costo

Descrizione: Prix des prestations

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 50

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1844379>

Canale di comunicazione ad hoc:

Nome: AW Solutions

5.1.12. Condizioni di appalto**Modalità di presentazione:**

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1844379>

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

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 6 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 03/08/2026 12:05:00 (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 competente per i ricorsi: Tribunal Judiciaire de Paris

Informazioni sui termini per il riesame: 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. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Avenue-Web Systèmes

Numero di registrazione: 23995319-9C73-981A-DF8E31BE53586181

Località: Seyssinet-Pariset

Codice postale: 38170

Suddivisione del paese (NUTS): Isère (FRK24)

Paese: Francia

E-mail: publications-joue@aws-france.com

Telefono: +33480041260

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: COSIVIA

Numero di registrazione: 54793

Indirizzo postale: 104 rue Jouffroy d'Abbans

Località: Paris

Codice postale: 75017

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

Referente: CHEVILLARD Muriel

E-mail: correspondre@aws-france.com

Telefono: 0153438483

Indirizzo internet: <http://www.cosivia.fr/>

Profilo del committente: <https://www.cosivia.fr/fournisseur/>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Tribunal Judiciaire de Paris

Numero di registrazione: 23995368-CC04-73F8-6F8E1AB9930ADB7

Indirizzo postale: Parvis du tribunal de Paris

Località: Paris

Codice postale: 75017

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

E-mail: accueil-paris@justice.fr

Telefono: 0144325151

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 024a858b-d440-4ead-b6e4-ebaf1ce4279e - 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: 01/07/2026 12:10:49 (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: 452847-2026

Numero dell'edizione della GU S: 125/2026

Data di pubblicazione: 02/07/2026