

452847-2026 - Kompetizzjoni

Franza – Ċentru tas-sejħiet telefoniċi – 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

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: COSIVIA

Email: correspondre@aws-france.com

Tip legali tax-xerrej: Korp irregolat bil-liġi pubblika

Attività tal-awtorità kontraenti: Faċilitajiet ta' akkomodazzjoni u tal-komunità

2. Proċedura

2.1. Proċedura

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

Deskrizzjoni: 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

Identifikatur tal-proċedura: d1738445-0ce7-4273-bb28-201c819bd362

Identifikatur intern: 2026_CRC

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: Ie

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79342300 Servizzi tal-klijenti

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Baži legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument tal-Akkwist

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0000

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

Deskrizzjoni: 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
Identifikatur intern: S-PA-1844379

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79342300 Servizi tal-klijenti

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Data tal-bidu: 01/11/2026

Tul ta' żmien: 14 Xhur

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 3

Informazzjoni oħra dwar it-tiġdid: 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. Informazzjoni ġenerali

Dan huwa akkwist rikorrenti

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument tal-Akkwist

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Kwalità

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

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 10

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Politique de formation des téléconseillers à la relation client

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 10

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Modalités d'exécution des prestations

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 25

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Performance environnementale et sociale

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 5

Kriterju:

Tip: Kost

Deskrizzjoni: Prix des prestations

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 50

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1844379>

Mezz ta' komunikazzjoni ad hoc:

Isem: AW Solutions

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1844379>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Franciż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Varjanti: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 6 Xhur

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 03/08/2026 12:05:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Fatturazzjoni elettronika: Meħtieġa

Se tintuża l-ordni elettronika: le

Se jintuża l-pagament elettroniku: le

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tar-rieżami: Tribunal Judiciaire de Paris

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-rieżami: 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. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Avenue-Web Systèmes

Numru tar-registrazzjoni: 23995319-9C73-981A-DF8E31BE53586181

Belt: Seyssinet-Pariset

Kodiċi postali: 38170

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Isère (FRK24)

Pajjiż: Franza

Email: publications-joue@aws-france.com

Telefown: +33480041260

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: COSIVIA

Numru tar-registrazzjoni: 54793

Indirizz postali: 104 rue Jouffroy d'Abbans

Belt: Paris

Kodiċi postali: 75017

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Paris (FR101)

Pajjiż: Franza

Punt ta' kuntatt: CHEVILLARD Muriel

Email: correspondre@aws-france.com

Telefown: 0153438483

Indirizz tal-internet: <http://www.cosivia.fr/>

Profil tax-xerrej: <https://www.cosivia.fr/fournisseur/>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

8.1. ORG-0003

Isem uffiċjali: Tribunal Judiciaire de Paris

Numru tar-registrazzjoni: 23995368-CC04-73F8-6F8E1AB9930ADB7

Indirizz postali: Parvis du tribunal de Paris

Belt: Paris

Kodiċi postali: 75017

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Paris (FR101)

Pajjiż: Franza

Email: accueil-paris@justice.fr

Telefown: 0144325151

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Organizzazzjoni tar-rieżami

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 024a858b-d440-4ead-b6e4-ebaf1ce4279e - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 16

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 01/07/2026 12:10:49 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant,
Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Franciż

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 452847-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 125/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 02/07/2026