

360104-2026 - Mededinging

Frankrijk – Telefoon- en datatransmissiediensten – Solution de centres d'appels multicanale
OJ S 100/2026 27/05/2026
Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: GIE KLESIA

E-mail: achats@klesia.fr

Rechtsvorm van de koper: Organisatie die een door een aanbestedende dienst gesubsidieerde opdracht gunt

Activiteit van de aanbestedende dienst: Sociale bescherming

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Solution de centres d'appels multicanale

Beschrijving: 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

Identificatiecode van de procedure: edcc73b1-3d8e-41e5-94fd-dc9ee4e0e21d

Interne identificatiecode: 2026-CCAAS

Type procedure: Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: Procédure formalisée (Procédure avec négociation)

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64210000 Telefoon- en datatransmissiediensten

Aanvullende classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

2.1.2. Plaats van uitvoering

Stad: Paris

Postcode: 75017

Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrijk

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 3 520 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

Titel: Solution de centres d'appels multicanale

Beschrijving: • 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.

Interne identificatiecode: 2026 - CCAAS

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64210000 Telefoon- en datatransmissiediensten

Aanvullende classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrijk

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

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 01/02/2027

Einddatum van de duur: 31/01/2031

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 3

Overige informatie over verlengingen: 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. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 3 520 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Vereist in inschrijving

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

Deze aanbesteding is ook geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's): neen

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Andere economische of financiële eisen

Beschrijving van het selectie criterium: Critère 1 : Economiques et Financiers (30%)

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (percentage, exact): 30,00

Criterium: Relevante onderwijs- en beroepskwalificaties

Beschrijving van het selectiecriterium: Critère 2 : Techniques et Professionnel (70%)

De criteria zullen worden gebruikt om de gegadigden te selecteren die voor de tweede fase van de procedure zullen worden uitgenodigd

Gewicht (percentage, exact): 70,00

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 3

Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd: 4

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

De koper behoudt zich het recht voor de opdracht zonder verdere onderhandelingen te gunnen op basis van de oorspronkelijke inschrijvingen

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Prix des prestations (30%)

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 30

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Qualité 1: Capacités techniques (60%)

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 60

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Qualité 2: RSE (10%)

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Frans

Talen waarin de aanbestedingsstukken (of delen ervan) niet-officieel beschikbaar zijn: Frans

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 17/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_YalyJZ9Oet

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden van de procedure:

Vermoedelijke datum van verzending van de uitnodigingen tot inschrijving: 21/09/2026

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2024_cXyo2QaeHG

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Frans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 26/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie: Tribunal administratif de Paris

Organisatie voor beroepsprocedures: Tribunal administratif de Paris

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Tribunal administratif de Paris

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: GIE KLESIA

Organisatie die inschrijvingen verwerkt: GIE KLESIA

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: GIE KLESIA

Registratienummer: 89234452400012

Afdeling: 75017

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

Stad: Paris

Postcode: 75017

Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrijk

Contactpunt: Service achats

E-mail: achats@klesia.fr

Telefoon: 01 58 57 02 19

Internetadres: www.klesia.fr

Eindpunt voor informatie-uitwisseling (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_YalyJZ9Oet

Kopersprofiel: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie die inschrijvingen verwerkt

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Tribunal administratif de Paris

Registratienummer: 177 500 055

Afdeling: 75

Postadres: 7 rue de Jouy 75181 Paris Cedex 04 7 rue de Jouy 75181 Paris Cedex 04 7 rue de Jouy 75181 Paris Cedex 04

Stad: PARIS

Postcode: 75004

Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrijk

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

Telefoon: 0144594400

Internetadres: <http://paris.tribunal-administratif.fr>

Eindpunt voor informatie-uitwisseling (URL): <http://paris.tribunal-administratif.fr>

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 45b56d48-2271-4a83-8e76-3fafcdf461d4 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 25/05/2026 23:18:57 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Frans

Publicatienummer aankondiging: 360104-2026

Nummer uitgave PB S: 100/2026

Datum van bekendmaking: 27/05/2026