

452847-2026 - Mededinging

Frankrijk – Telefonisch informatiecentrum – 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

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: COSIVIA

E-mail: correspondre@aws-france.com

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Huisvesting en gemeenschappelijke voorzieningen

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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

Identificatiecode van de procedure: d1738445-0ce7-4273-bb28-201c819bd362

Interne identificatiecode: 2026_CRC

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 79342300 Dienstverlening voor klanten

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-0000

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

Beschrijving: 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
Interne identificatiecode: S-PA-1844379

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 79342300 Dienstverlening voor klanten

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 01/11/2026

Looptijd: 14 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 3

Overige informatie over verlengingen: 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. Algemene informatie

Dit is een periodiek terugkerende aanbesteding

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

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

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Politique de formation des téléconseillers à la relation client

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Modalités d'exécution des prestations

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 25

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Performance environnementale et sociale

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 5

Criterium:

Type: Kosten

Beschrijving: Prix des prestations

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1844379>

Ad-hoccommunicatiekanaal:

Naam: AW Solutions

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1844379>

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

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 6 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 03/08/2026 12:05:00 (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

Organisatie voor beroepsprocedures: Tribunal Judiciaire de Paris

Informatie over de termijnen voor beroep: 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. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Avenue-Web Systèmes
Registratienummer: 23995319-9C73-981A-DF8E31BE53586181
Stad: Seyssinet-Pariset
Postcode: 38170
Onderverdeling land (NUTS): Isère (FRK24)
Land: Frankrijk
E-mail: publications-joue@aws-france.com
Telefoon: +33480041260
Rollen van deze organisatie:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Officiële naam: COSIVIA
Registratienummer: 54793
Postadres: 104 rue Jouffroy d'Abbans
Stad: Paris
Postcode: 75017
Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)
Land: Frankrijk
Contactpunt: CHEVILLARD Muriel
E-mail: correspondre@aws-france.com
Telefoon: 0153438483
Internetadres: <http://www.cosivia.fr/>
Kopersprofiel: <https://www.cosivia.fr/fournisseur/>
Rollen van deze organisatie:
Koper

8.1. ORG-0003

Officiële naam: Tribunal Judiciaire de Paris
Registratienummer: 23995368-CC04-73F8-6F8E1AB9930ADB7
Postadres: Parvis du tribunal de Paris
Stad: Paris
Postcode: 75017
Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)
Land: Frankrijk
E-mail: accueil-paris@justice.fr
Telefoon: 0144325151
Rollen van deze organisatie:
Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 024a858b-d440-4ead-b6e4-ebaf1ce4279e - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 01/07/2026 12:10:49 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,
Midden-Europese zomertijd
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Frans
Publicatienummer aankondiging: 452847-2026
Nummer uitgave PB S: 125/2026
Datum van bekendmaking: 02/07/2026