

360104-2026 - Concurso

França – Serviços telefónicos e de transmissão de dados – Solution de centres d'appels multicanale

OJ S 100/2026 27/05/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: GIE KLESIA

Correio eletrónico: achats@klesia.fr

Forma jurídica do adquirente: Organização que adjudica um contrato subvencionado por uma autoridade adjudicante

Atividade da autoridade adjudicante: Proteção social

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Solution de centres d'appels multicanale

Descrição: 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

Identificador do procedimento: edcc73b1-3d8e-41e5-94fd-dc9ee4e0e21d

Identificador interno: 2026-CCAAS

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

Principais características do processo: Procédure formalisée (Procédure avec négociation)

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 64210000 Serviços telefónicos e de transmissão de dados

Classificação adicional (cpv): 48000000 Pacotes de software e sistemas de informação

2.1.2. Local de execução

Cidade: Paris

Código postal: 75017

Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)

País: França

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 3 520 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Solution de centres d'appels multicanale

Descrição: • 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.

Identificador interno: 2026 - CCAAS

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 64210000 Serviços telefónicos e de transmissão de dados

Classificação adicional (cpv): 48000000 Pacotes de software e sistemas de informação

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)

País: França

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

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 01/02/2027

Data de fim da duração: 31/01/2031

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 3

Mais informações sobre renovações: 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. Valor

Valor estimado, sem IVA: 3 520 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Requisito na proposta

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): não

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: Critère 1 : Economiques et Financiers (30%)

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Ponderação (percentagem, valor exato): 30,00

Critério: Qualificações educacionais e profissionais relevantes

Descrição do critério de seleção: Critère 2 : Techniques et Professionnel (70%)

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Ponderação (percentagem, valor exato): 70,00

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número mínimo de candidatos a convidar para a segunda fase do procedimento: 3

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 4

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

O adquirente reserva-se o direito de adjudicar o contrato com base nas propostas iniciais, sem quaisquer negociações

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: Prix des prestations (30%)

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 30

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Qualité 1: Capacités techniques (60%)

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 60

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Qualité 2: RSE (10%)

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: francês

Línguas em que os documentos do concurso (ou as suas partes) estão oficiosamente disponíveis: francês

Prazo para solicitar informações adicionais: 17/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Endereço dos documentos do concurso: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_YalyJZ9Oet

5.1.12. Condições do concurso

Condições do procedimento:

Data prevista de envio dos convites à apresentação de propostas: 21/09/2026

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2024_cXyo2QaeHG

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: francês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 26/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido:
Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Organização de mediação: Tribunal administratif de Paris

Instância de recurso: Tribunal administratif de Paris

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Tribunal administratif de Paris

Organização que recebe pedidos de participação: GIE KLESIA

Organização responsável pelo tratamento das propostas: GIE KLESIA

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: GIE KLESIA

Número de registo: 89234452400012

Departamento: 75017

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

Cidade: Paris

Código postal: 75017

Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)

País: França

Ponto de contacto: Service achats

Correio eletrónico: achats@klesia.fr

Telefone: 01 58 57 02 19

Endereço Internet: www.klesia.fr

Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_YalyJZ9Oet

Perfil do adquirente: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que recebe pedidos de participação

Organização responsável pelo tratamento das propostas

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Tribunal administratif de Paris
Número de registo: 177 500 055
Departamento: 75
Endereço postal: 7 rue de Jouy 75181 Paris Cedex 04 7 rue de Jouy 75181 Paris Cedex 04 7 rue de Jouy 75181 Paris Cedex 04
Cidade: PARIS
Código postal: 75004
Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)
País: França
Correio eletrónico: greffe.ta-paris@juradm.fr
Telefone: 0144594400
Endereço Internet: <http://paris.tribunal-administratif.fr>
Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): <http://paris.tribunal-administratif.fr>

Funções desta organização:

Instância de recurso
Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso
Organização de mediação

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 45b56d48-2271-4a83-8e76-3fafcdf461d4 - 01
Tipo de formulário: Concurso
Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Subtipo de anúncio: 16
Data de envio do anúncio: 25/05/2026 23:18:57 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central
Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: francês
Número de publicação do anúncio: 360104-2026
N.º de edição do JO S: 100/2026
Data de publicação: 27/05/2026