

452847-2026 - Concurso

França – Centro de chamadas – 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

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: COSIVIA

Correio eletrónico: corresponder@aws-france.com

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público

Atividade da autoridade adjudicante: Habitação e equipamentos coletivos

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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

Identificador do procedimento: d1738445-0ce7-4273-bb28-201c819bd362

Identificador interno: 2026_CRC

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 79342300 Serviços prestados a clientes

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-0000

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

Descrição: 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
Identificador interno: S-PA-1844379

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 79342300 Serviços prestados a clientes

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 01/11/2026

Duração: 14 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 3

Mais informações sobre renovações: 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. Informações gerais

Trata-se de um concurso recorrente

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

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

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

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

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

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Politique de formation des téléconseillers à la relation client

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

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Modalités d'exécution des prestations

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

N.º do critério de adjudicação: 25

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Performance environnementale et sociale

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

N.º do critério de adjudicação: 5

Critério:

Tipo: Custo

Descrição: Prix des prestations

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

N.º do critério de adjudicação: 50

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1844379>

Canal de comunicação ad hoc:

Nome: AW Solutions

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1844379>

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

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 6 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 03/08/2026 12:05:00 (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

Instância de recurso: Tribunal Judiciaire de Paris

Informações sobre os prazos de recurso: 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. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Avenue-Web Systèmes
Número de registo: 23995319-9C73-981A-DF8E31BE53586181
Cidade: Seyssinet-Pariset
Código postal: 38170
Subdivisão do país (NUTS): Isère (FRK24)
País: França
Correio eletrónico: publications-joue@aws-france.com
Telefone: +33480041260
Funções desta organização:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Nome oficial: COSIVIA
Número de registo: 54793
Endereço postal: 104 rue Jouffroy d'Abbans
Cidade: Paris
Código postal: 75017
Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)
País: França
Ponto de contacto: CHEVILLARD Muriel
Correio eletrónico: correspondre@aws-france.com
Telefone: 0153438483
Endereço Internet: <http://www.cosivia.fr/>
Perfil do adquirente: <https://www.cosivia.fr/fournisseur/>
Funções desta organização:
Adquirente

8.1. ORG-0003

Nome oficial: Tribunal Judiciaire de Paris
Número de registo: 23995368-CC04-73F8-6F8E1AB9930ADB7
Endereço postal: Parvis du tribunal de Paris
Cidade: Paris
Código postal: 75017
Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)
País: França
Correio eletrónico: accueil-paris@justice.fr
Telefone: 0144325151
Funções desta organização:
Instância de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 024a858b-d440-4ead-b6e4-ebaf1ce4279e - 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: 01/07/2026 12:10:49 (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: 452847-2026

N.º de edição do JO S: 125/2026

Data de publicação: 02/07/2026