452847-2026 - Súťaž

Francúzsko – Stredisko hovorov – 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
Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim
Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: COSIVIA
E-mail: correspondre@aws-france.com
Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejnoprávna inštitúcia
Činnosť verejného obstarávateľa: Bývanie a občianska vybavenosť

2. Postup

2.1. Postup

Názov: Gestion et traitement des appels téléphoniques entrants au travers d'une centrale d'appels destinée à la clientèle (centre de relation client)
Opis: 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
Identifikátor postupu: d1738445-0ce7-4273-bb28-201c819bd362
Interný identifikátor: 2026_CRC
Druh postupu: Verejná súťaž
Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby
Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov
Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79342300 Služby zákazníkom

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:
Smernica 2014/24/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Súťažný podklad

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0000

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

Opis: 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
Interný identifikátor: S-PA-1844379

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby
Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov
Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79342300 Služby zákazníkom

5.1.3. Predpokladané trvanie

Dátum začatia: 01/11/2026
Trvanie: 14 Mesiace

5.1.4. Obnovenie

Maximálny počet obnovení: 3
Ďalšie informácie o obnovení: 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. Všeobecné informácie

Toto je opakujúce sa verejné obstarávanie
Vyhradená účasť:
Účasť nie je vyhradená.
Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ
Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:
Typ: Kvalita
Opis: Organisation des équipes et des ressources humaines et matérielles dédiées à la gestion des appels
Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)
Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 10
Kritérium:
Typ: Kvalita
Opis: Politique de formation des téléconseillers à la relation client
Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)
Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 10
Kritérium:
Typ: Kvalita
Opis: Modalités d'exécution des prestations
Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)
Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 25

Kritérium:
Typ: Kvalita
Opis: Performance environnementale et sociale
Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)
Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 5
Kritérium:
Typ: Náklady
Opis: Prix des prestations
Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)
Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 50

5.1.11. Súťažné podklady

Adresa súťažných podkladov: https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1844379
Ad hoc komunikačný kanál:
Názov: AW Solutions

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:
Elektronické predkladanie: Povinná
Adresa na predkladanie: https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1844379
Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: francúzština
Elektronický katalóg: Nie je povolená
Varianty: Nie je povolená
Lehota na prijímanie ponúk: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas
Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 6 Mesiace
Informácie o verejnom otváraní ponúk:
Dátum otvorenia: 03/08/2026 12:05:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas
Podmienky zmluvy:
Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie
Elektronická fakturácia: Povinná
Bude sa využívať elektronické objednávanie: nie
Bude sa využívať elektronická platba: nie

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:
Žiadna rámcová dohoda
Informácie o dynamickom nákupnom systéme:
Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Organizácia pre preskúmanie: Tribunal Judiciaire de Paris
Informácie o lehotách na preskúmanie: 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. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: Avenue-Web Systèmes
Registračné číslo: 23995319-9C73-981A-DF8E31BE53586181
Mesto: Seyssinet-Pariset
PSČ: 38170
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Isère (FRK24)
Krajina: Francúzsko
E-mail: publications-joue@aws-france.com
Telefón: +33480041260
Roly tejto organizácie:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Úradný názov: COSIVIA
Registračné číslo: 54793
Poštová adresa: 104 rue Jouffroy d'Abbans
Mesto: Paris
PSČ: 75017
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Paris (FR101)
Krajina: Francúzsko
Kontaktné miesto: CHEVILLARD Muriel
E-mail: correspondre@aws-france.com
Telefón: 0153438483
Internetová adresa: http://www.cosivia.fr/
Profil kupujúceho: https://www.cosivia.fr/fournisseur/
Roly tejto organizácie:
Kupujúci

8.1. ORG-0003

Úradný názov: Tribunal Judiciaire de Paris
Registračné číslo: 23995368-CC04-73F8-6F8E1AB9930ADBF7
Poštová adresa: Parvis du tribunal de Paris
Mesto: Paris
PSČ: 75017
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Paris (FR101)
Krajina: Francúzsko
E-mail: accueil-paris@justice.fr
Telefón: 0144325151
Roly tejto organizácie:
Organizácia pre preskúmanie

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 024a858b-d440-4ead-b6e4-ebaf1ce4279e - 01
Typ formulára: Súťaž
Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim
Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 01/07/2026 12:10:49 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas
Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: francúzština
Číslo uverejnenia oznámenia: 452847-2026
Číslo vydania série S úradného vestníka: 125/2026
Dátum uverejnenia: 02/07/2026