

452847-2026 - Javni razpis

Francija – Klicni center – 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

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: COSIVIA

E-naslov: correspondre@aws-france.com

Pravna vrsta kupca: Oseba javnega prava

Dejavnost javnega naročnika: Stanovanjske zadeve in prostorsko načrtovanje

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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

Identifikator postopka: d1738445-0ce7-4273-bb28-201c819bd362

Notranji identifikator: 2026_CRC

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

Dodatna klasifikacija (cpv): 79342300 Storitve za kupce

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0000

Naslov: 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
Notranji identifikator: S-PA-1844379

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

Dodatna klasifikacija (cpv): 79342300 Storitve za kupce

5.1.3. Predvideno trajanje

Datum začetka: 01/11/2026

Trajanje: 14 Meseci

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 3

Dodatne informacije o podaljšanju: 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. Splošne informacije

Gre za ponovljeno javno naročilo

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Kakovost

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

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 10

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Politique de formation des téléconseillers à la relation client

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 10

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Modalités d'exécution des prestations

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 25

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Performance environnementale et sociale

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 5

Merilo:

Vrsta: Stroški

Opis: Prix des prestations

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 50

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1844379>

Sprotni komunikacijski kanal:

Ime: AW Solutions

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.terms&IDM=1844379>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: francoščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Variantne ponudbe: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 6 Meseci

Informacije o javnem odpiranju:

Datum odprtja: 03/08/2026 12:05:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: ne

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: ne

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Tribunal Judiciaire de Paris

Informacije o rokih za revizijo: 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. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Avenue-Web Systèmes
Registrska številka: 23995319-9C73-981A-DF8E31BE53586181
Mesto: Seyssinet-Pariset
Poštna številka: 38170
Podregija države (NUTS): Isère (FRK24)
Država: Francija
E-naslov: publications-joue@aws-france.com
Tel.: +33480041260
Vloge te organizacije:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Uradno ime: COSIVIA
Registrska številka: 54793
Poštni naslov: 104 rue Jouffroy d'Abbans
Mesto: Paris
Poštna številka: 75017
Podregija države (NUTS): Paris (FR101)
Država: Francija
Kontaktna točka: CHEVILLARD Muriel
E-naslov: correspondre@aws-france.com
Tel.: 0153438483
Spletni naslov: <http://www.cosivia.fr/>
Profil kupca: <https://www.cosivia.fr/fournisseur/>
Vloge te organizacije:
Kupec

8.1. ORG-0003

Uradno ime: Tribunal Judiciaire de Paris
Registrska številka: 23995368-CC04-73F8-6F8E1AB9930ADBF7
Poštni naslov: Parvis du tribunal de Paris
Mesto: Paris
Poštna številka: 75017
Podregija države (NUTS): Paris (FR101)
Država: Francija
E-naslov: accueil-paris@justice.fr
Tel.: 0144325151
Vloge te organizacije:
Organizacija za revizijo

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 024a858b-d440-4ead-b6e4-ebaf1ce4279e - 01
Vrsta obrazca: Javni razpis
Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 01/07/2026 12:10:49 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas,
srednjeevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: francoščina

Številka objave obvestila: 452847-2026

Številka izdaje UL S: 125/2026

Datum objave: 02/07/2026