

360104-2026 - Konkurrensetsättning

Frankrike – Telefon- och dataöverföring – Solution de centres d'appels multicanale

OJ S 100/2026 27/05/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: GIE KLESIA

E-postadress: achats@klesia.fr

Köparens rättsliga status: Organisation som tilldelar ett kontrakt som subventioneras av en upphandlande myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Social trygghet

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Solution de centres d'appels multicanale

Beskrivning: 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

Förfarandets identifierare: edcc73b1-3d8e-41e5-94fd-dc9ee4e0e21d

Intern identifierare: 2026-CCAAS

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

Förfarandets viktigaste kännetecken: Procédure formalisée (Procédure avec négociation)

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 64210000 Telefon- och dataöverföring

Ytterligare klassificering (cpv): 48000000 Programvara och informationssystem

2.1.2. Leveransplats

Ort: Paris

Postnummer: 75017

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 3 520 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Solution de centres d'appels multicanale

Beskrivning: • 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.

Intern identifierare: 2026 - CCAAS

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 64210000 Telefon- och dataöverföring

Ytterligare klassificering (cpv): 48000000 Programvara och informationssystem

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

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

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 01/02/2027

Slutdatum för varaktighet: 31/01/2031

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 3

Ytterligare information om förlängningar: 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. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 3 520 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Ska anges i anbudet

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : nej

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: nej

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: Critère 1 : Economiques et Financiers (30%)

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Viktning (procentandel, exakt): 30,00

Kriterium: Relevanta utbildnings- och yrkeskvalifikationer

Beskrivning av urvalskriterium: Critère 2 : Techniques et Professionnel (70%)

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Viktning (procentandel, exakt): 70,00

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Minsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 3

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 4

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

Köparen förbehåller sig rätten att tilldela kontraktet på grundval av de ursprungliga anbuderna utan ytterligare förhandlingar

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Prix des prestations (30%)

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 30

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Qualité 1: Capacités techniques (60%)

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 60

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Qualité 2: RSE (10%)

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: franska

Språk som upphandlingsdokumenten (eller delar av dem) är inofficiellt tillgängliga på: franska

Sista dag för att begära kompletterande information: 17/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Adress till upphandlingsdokumenten: https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_YalyJZ9Oet

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för förfarandet:

Beräknat datum för avsändning av inbjudan att lämna anbud: 21/09/2026

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/ficheCsl.action?PCSLID=CSL_2024_cXyo2QaeHG

De språk som kan användas i anbuderna eller anbudsansökningarna: franska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 26/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Medlingsorganisation: Tribunal administratif de Paris

Prövningsorganisation: Tribunal administratif de Paris

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Tribunal administratif de Paris

Organisation som mottar anbudsansökningar: GIE KLESIA

Organisation som behandlar anbud: GIE KLESIA

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: GIE KLESIA

Registreringsnummer: 89234452400012

Avdelning: 75017

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

Ort: Paris

Postnummer: 75017

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

Kontaktpunkt: Service achats

E-postadress: achats@klesia.fr

Tfn: 01 58 57 02 19

Webbadress: www.klesia.fr

Ändpunkt för meddelandeutväxling (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_YalyJZ9Oet

Köparprofil: <https://www.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som mottar anbudsansökningar

Organisation som behandlar anbud

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Tribunal administratif de Paris

Registreringsnummer: 177 500 055

Avdelning: 75

Postadress: 7 rue de Jouy 75181 Paris Cedex 04 7 rue de Jouy 75181 Paris Cedex 04 7 rue de Jouy 75181 Paris Cedex 04

Ort: PARIS

Postnummer: 75004

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

E-postadress: greffe.ta-paris@juradm.fr

Tfn: 0144594400

Webbadress: <http://paris.tribunal-administratif.fr>

Ändpunkt för meddelandeutväxling (URL): <http://paris.tribunal-administratif.fr>

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

Medlingsorganisation

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 45b56d48-2271-4a83-8e76-3fafcdf461d4 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 25/05/2026 23:18:57 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: franska

Meddelandets publiceringsnummer: 360104-2026

EUT S-nummer: 100/2026

Publiceringsdatum: 27/05/2026