

452847-2026 - Konkurrensetsättning

Frankrike – Teletjänstcentral – 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

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: COSIVIA

E-postadress: correspondre@aws-france.com

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Bostadsförsörjning och samhällsutveckling

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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

Förfarandets identifierare: d1738445-0ce7-4273-bb28-201c819bd362

Intern identifierare: 2026_CRC

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 79342300 Kundservice

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

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

Beskrivning: 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
Intern identifierare: S-PA-1844379

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 79342300 Kundservice

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 01/11/2026

Varaktighet: 14 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 3

Ytterligare information om förlängningar: 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. Allmänna upplysningar

Det här är en återkommande upphandling

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

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

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Politique de formation des téléconseillers à la relation client

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Modalités d'exécution des prestations

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 25

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Performance environnementale et sociale

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 5

Kriterium:

Typ: Kostnader

Beskrivning: Prix des prestations

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 50

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1844379>

Ad hoc-kommunikationskanal:

Namn: AW Solutions

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1844379>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: franska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 6 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 03/08/2026 12:05:00 (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

Prövningsorganisation: Tribunal Judiciaire de Paris

Information om tidsfrist för prövning: 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. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Avenue-Web Systèmes

Registreringsnummer: 23995319-9C73-981A-DF8E31BE53586181

Ort: Seyssinet-Pariset

Postnummer: 38170

Del av land (NUTS): Isère (FRK24)

Land: Frankrike

E-postadress: publications-joue@aws-france.com

Tfn: +33480041260

Den här organisationens roller:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: COSIVIA

Registreringsnummer: 54793

Postadress: 104 rue Jouffroy d'Abbans

Ort: Paris

Postnummer: 75017

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

Kontaktpunkt: CHEVILLARD Muriel

E-postadress: correspondre@aws-france.com

Tfn: 0153438483

Webbadress: <http://www.cosivia.fr/>

Köparprofil: <https://www.cosivia.fr/fournisseur/>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Tribunal Judiciaire de Paris

Registreringsnummer: 23995368-CC04-73F8-6F8E1AB9930ADB7

Postadress: Parvis du tribunal de Paris

Ort: Paris

Postnummer: 75017

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

E-postadress: accueil-paris@justice.fr

Tfn: 0144325151

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 024a858b-d440-4ead-b6e4-ebaf1ce4279e - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 01/07/2026 12:10:49 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid /
centraleuropeisk sommartid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: franska
Meddelandets publiceringsnummer: 452847-2026
EUT S-nummer: 125/2026
Publiceringsdatum: 02/07/2026