

## 225091-2026 - Състезателна процедура

Франция – Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания – **Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement**

OJ S 64/2026 01/04/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

### 1. Купувач

---

#### 1.1. Купувач

Официално наименование: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Електронна поща: [mehdi.larguech@ophea.fr](mailto:mehdi.larguech@ophea.fr)

Правна категория на купувача: Публичноправна организация

Дейност на възлагащия орган: Жилищно строителство и колективна инфраструктура

### 2. Процедура

---

#### 2.1. Процедура

Заглавие: Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

Описание: Le présent accord-cadre a pour objet la prise en charge et traitement des appels locataires en débordement : • Prise en charge d'appels en journée, en appui de la plateforme de contacts OPHEA traitant les appels des locataires d'Ophéa • Traitement des flux de contacts entrants : qualification des appels, prise en charge, réponse immédiate ou donnant lieu à un transfert d'appel ou simplement différé si non réponse immédiate, traçabilité de l'avancement sous la forme d'un suivi et mise à jour des processus de traitement.

Идентификатор на процедурата: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Вътрешен идентификатор: AO26/09

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

##### 2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

##### 2.1.2. Място на изпълнение

Пощенски адрес: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Град: Strasbourg

Пощенски код: 67000

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Държава: Франция

Допълнителна информация: La candidature peut être présentée soit sous la forme des formulaires DC1 et DC2 (disponibles gratuitement sur le site [www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)), soit sous la forme d'un Document Unique de Marché Européen (DUME). La transmission des plis par voie électronique est imposée pour cette consultation. Par conséquent, la transmission par voie papier n'est pas autorisée. La transmission des documents par voie électronique est effectuée sur le profil d'acheteur.

#### 2.1.4. **Обща информация**

##### **Правно основание:**

Директива 2014/24/ЕС

#### 2.1.6. **Основания за изключване**

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

## 5. **Обособена позиция**

---

### 5.1. **Обособена позиция: LOT-0001**

Заглавие: Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

Описание: Le présent accord-cadre a pour objet la prise en charge et traitement des appels locataires en débordement : • Prise en charge d'appels en journée, en appui de la plateforme de contacts OPHEA traitant les appels des locataires d'Ophéa • Traitement des flux de contacts entrants : qualification des appels, prise en charge, réponse immédiate ou donnant lieu à un transfert d'appel ou simplement différé si non réponse immédiate, traçabilité de l'avancement sous la forme d'un suivi et mise à jour des processus de traitement.

Вътрешен идентификатор: 2026/046

#### 5.1.1. **Цел**

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

#### 5.1.2. **Място на изпълнение**

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Държава: Франция

#### 5.1.3. **Очаквана продължителност**

Срок: 48 Месеци

#### 5.1.6. **Обща информация**

##### **Запазено участие:**

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС  
Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)  
: да

Допълнителна информация: L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 2 ans. L'accord-cadre est conclu à compter de la date de notification du contrat (date prévisionnelle Juin 2026). L'accord-cadre est reconduit tacitement jusqu'à son terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 2. La durée de chaque période de reconduction est de 1 an. La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 4 ans. L'accord-cadre est passé sans minimum et avec un maximum de 280 000 € HT pour la période initiale de 2 ans et de 140 000 € pour chaque période de reconduction soit un maximum de 560 000 € HT sur la durée total de l'accord-cadre. Il s'agit d'un accord-cadre à bons de commande mono-attributaire. Dans l'hypothèse où le montant maximum annuel ne serait pas commandé par Ophéa, le reliquat pourra être reversé l'année suivante, sans que le montant maximum de chacun des titulaires ne soit dépassé sur la durée maximale du marché, dans le cas de figure

où la reconduction serait réalisée. Aucune forme de groupement imposée à l'attributaire. Prestations réglées par des prix unitaires. Prix révisable annuellement. Aucune avance prévue. Délai global de paiement des prestations de 30 jours.

**5.1.9. Критерии за подбор**

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

**5.1.10. Критерии за възлагане**

**Критерий:**

Вид: Цена

Описание: Pondération 60 %

**Критерий:**

Вид: Качество

Описание: Valeur technique - Pondération 40 %

**5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка**

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна: френски

Адрес на документацията за обществената поръчка: [www.achatpublic.com](http://www.achatpublic.com)

**5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка**

**Условия за подаване:**

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: [www.achatpublic.com](http://www.achatpublic.com)

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: френски

Електронен каталог: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 6 Месеци

**Условия на договора:**

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

**5.1.15. Техники**

**Рамково споразумение:**

Рамково споразумение без подновяване на състезателната процедура

**Информация за динамичната система за покупки:**

Няма динамична система за покупки

**5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)**

Медиаторска организация: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Tribunal administratif de Strasbourg

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Référé pré-contractuel prévu aux articles L.551-1 à L.551-12 du Code de justice administrative (CJA), et pouvant être exercé avant la signature du contrat. Référé contractuel prévu aux articles L.551-13 à L.551-23 du CJA, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7 du CJA. Recours pour excès de pouvoir contre une décision administrative prévu aux articles R. 421-1 à R. 421-7 du CJA, et pouvant être exercé dans les 2 mois suivant la notification ou publication de la

décision de l'organisme (le recours ne peut plus, toutefois, être exercé après la signature du contrat). Recours de pleine juridiction ouvert aux tiers justifiant d'un intérêt lésé, et pouvant être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique.

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване) : OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Организация, която получава заявленията за участие: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Организация, която обработва офертите: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

## 8. Организации

---

### 8.1. ORG-0001

Официално наименование: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Регистрационен номер: 27670002800026

Регистрационен номер: Ophea

Пощенски адрес: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Град: Strasbourg

Пощенски код: 67028

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Държава: Франция

Звено за контакт: Service marchés

Електронна поща: [mehdi.larguech@ophea.fr](mailto:mehdi.larguech@ophea.fr)

Телефон: 33 388211703

Интернет адрес: [www.ophea.fr](http://www.ophea.fr)

Крайна точка за обмен на информация (URL): [www.achatpublic.com](http://www.achatpublic.com)

Профил на купувача: <http://www.achatpublic.com>

#### Роли на тази организация:

Купувач

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

Организация, която получава заявленията за участие

Организация, която обработва офертите

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

### 8.1. ORG-0002

Официално наименование: Tribunal administratif de Strasbourg

Регистрационен номер: Tribunal administratif de Strasbourg

Град: Strasbourg

Пощенски код: 67000

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Държава: Франция

Звено за контакт: OPHEA

Електронна поща: [greffe.ta-strasbourg@juradm.fr](mailto:greffe.ta-strasbourg@juradm.fr)

Телефон: 0388212323

#### Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

#### 8.1. ORG-0003

Официално наименование: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges  
Регистрационен номер: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges  
Град: Nancy  
Пощенски код: 54000  
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)  
Държава: Франция  
Електронна поща: [caroline.page@meurthe-et-moselle.gouv.fr](mailto:caroline.page@meurthe-et-moselle.gouv.fr)  
Телефон: 0383342523  
**Роли на тази организация:**  
Медиаторска организация

#### 8.1. ORG-0000

Официално наименование: Publications Office of the European Union  
Регистрационен номер: PUBL  
Град: Luxembourg  
Пощенски код: 2417  
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Luxembourg (LU000)  
Държава: Люксембург  
Електронна поща: [ted@publications.europa.eu](mailto:ted@publications.europa.eu)  
Телефон: +352 29291  
Интернет адрес: <https://op.europa.eu>  
**Роли на тази организация:**  
TED eSender

### Информация за обявлението

---

Идентификатор/версия на обявлението: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01  
Вид на формуляра: Състезателна процедура  
Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим  
Подвид на обявлението: 16  
Дата на изпращане на известието: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) западноевропейско време  
Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: френски  
Номер на публикуване на обявлението: 225091-2026  
Номер на броя на ОВ S: 64/2026  
Дата на публикуване: 01/04/2026