

225091-2026 - Zadávání

Francie – Call centra – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement
OJ S 64/2026 01/04/2026
Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim
Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

E-mail: mehdi.larguech@ophea.fr

Právní forma kupujícího: Veřejnoprávní subjekt

Činnost veřejného zadavatele: Bydlení a občanská vybavenost

2. Řízení

2.1. Řízení

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

Popis: 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.

Identifikátor řízení: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Interní identifikátor: AO26/09

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

2.1.2. Místo plnění

Poštovní adresa: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Obec: Strasbourg

PSČ: 67000

Nižší územní jednotka země (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Země: Francie

Další informace: La candidature peut être présentée soit sous la forme des formulaires DC1 et DC2 (disponibles gratuitement sur le site 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. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace

5. Část

5.1. Část: LOT-0001

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

Popis: 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.

Interní identifikátor: 2026/046

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Země: Francie

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 48 Měsíce

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

Další informace: 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. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Cena

Popis: Pondération 60 %

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Zadávací dokumentace

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: francouzština

Adresa zadávací dokumentace: www.achatpublic.com

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: www.achatpublic.com

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: francouzština

Elektronický katalog: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 6 Měsíce

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Požadována

Bude použito elektronické objednávání: ano

Bude použita elektronická platba: ano

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda bez obnovení soutěže

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro mediační řízení: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Organizace příslušná pro přezkum: Tribunal administratif de Strasbourg

Informace o lhůtách pro přezkum: 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.

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organizace přijímající žádosti o účast: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Registrační číslo: 27670002800026

Registrační číslo: Ophea

Poštovní adresa: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Obec: Strasbourg

PSČ: 67028

Nižší územní jednotka země (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Země: Francie

Kontaktní místo: Service marchés

E-mail: mehdi.larguech@ophea.fr

Telefon: 33 388211703

Internetová adresa: www.ophea.fr

Koncový bod pro výměnu informací (URL): www.achatpublic.com

Profil kupujícího: <http://www.achatpublic.com>

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

Organizace přijímající žádosti o účast

Organizace zpracovávající nabídky

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

8.1. ORG-0002

Oficiální název: Tribunal administratif de Strasbourg

Registrační číslo: Tribunal administratif de Strasbourg

Obec: Strasbourg

PSČ: 67000

Nižší územní jednotka země (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Země: Francie

Kontaktní místo: OPHEA

E-mail: greffe.ta-strasbourg@juradm.fr

Telefon: 0388212323

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

8.1. ORG-0003

Oficiální název: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Registrační číslo: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Obec: Nancy

PSČ: 54000

Nižší územní jednotka země (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)

Země: Francie

E-mail: caroline.page@meurthe-et-moselle.gouv.fr

Telefon: 0383342523

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro mediační řízení

8.1. **ORG-0000**

Oficiální název: Publications Office of the European Union

Registrační číslo: PUBL

Obec: Luxembourg

PSČ: 2417

Nižší územní jednotka země (NUTS): Luxembourg (LU000)

Země: Lucembursko

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Internetová adresa: <https://op.europa.eu>

Úlohy této organizace:

TED eSender

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) západoevropský čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: francouzština

Číslo zveřejnění oznámení: 225091-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 64/2026

Datum zveřejnění: 01/04/2026