

225091-2026 - Konkurrencevilkår

Frankrig – Callcenter – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement
OJ S 64/2026 01/04/2026
Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

E-mail: mehdi.larguech@ophea.fr

Køberens retlige status: Offentligt retligt organ

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Boliger og offentlige faciliteter

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beskrivelse: 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.

Identifikator for proceduren: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Intern ID: AO26/09

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

2.1.2. Udførelsessted

Postadresse: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

By: Strasbourg

Postnummer: 67000

Landsdel (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Land: Frankrig

Yderligere oplysninger: 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. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

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

Beskrivelse: 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.

Intern ID: 2026/046

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Land: Frankrig

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 48 Måneder

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

Yderligere oplysninger: 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. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: Pondération 60 %

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Sprog, som udbudsdokumenterne er officielt tilgængelige på: fransk

Adresse på udbudsdokumenterne: www.achatpublic.com

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: www.achatpublic.com

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: fransk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 6 Måneder

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale uden fornyet iværksættelse af konkurrence

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for mægling: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Organisation med ansvar for klager: Tribunal administratif de Strasbourg

Oplysninger om klagefrister: 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.

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Registreringsnummer: 27670002800026

Registreringsnummer: Ophea

Postadresse: 24, route de l'Hôpital CS 70128

By: Strasbourg

Postnummer: 67028

Landsdel (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Land: Frankrig

Enhed: Service marchés

E-mail: mehdi.larguech@ophea.fr

Telefon: 33 388211703

Internetadresse: www.ophea.fr

Adresse til udveksling af oplysninger (URL) (eDelivery-Gateway): www.achatpublic.com

Køberprofil: <http://www.achatpublic.com>

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse

Organisation, der behandler tilbud

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Tribunal administratif de Strasbourg

Registreringsnummer: Tribunal administratif de Strasbourg

By: Strasbourg

Postnummer: 67000

Landsdel (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Land: Frankrig

Enhed: OPHEA

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

Telefon: 0388212323

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

8.1. ORG-0003

Officielt navn: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Registreringsnummer: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

By: Nancy

Postnummer: 54000

Landsdel (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)

Land: Frankrig

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

Telefon: 0383342523

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for mægling

8.1. **ORG-0000**

Officielt navn: Publications Office of the European Union

Registreringsnummer: PUBL

By: Luxembourg

Postnummer: 2417

Landsdel (NUTS): Luxembourg (LU000)

Land: Luxembourg

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Internetadresse: <https://op.europa.eu>

Denne organisations roller:

TED eSender

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Bekendtgørelsens officielle sprog: fransk

Bekendtgørelsesnummer: 225091-2026

EUT-S-nummer: 64/2026

Offentliggørelsesdato: 01/04/2026