

225091-2026 - Wettbewerb

Frankreich – Call-Center – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement
OJ S 64/2026 01/04/2026
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

E-Mail: mehdi.larguech@ophea.fr

Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wohnungswesen und kommunale Einrichtungen

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Interne Kennung: AO26/09

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Stadt: Strasbourg

Postleitzahl: 67000

Land, Gliederung (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Land: Frankreich

Zusätzliche Informationen: 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. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

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

Beschreibung: 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.

Interne Kennung: 2026/046

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Land: Frankreich

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 48 Monate

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Zusätzliche Informationen: 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. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Pondération 60 %

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Französisch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: www.achatpublic.com

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: www.achatpublic.com

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Französisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 6 Monate

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Schlichtungsstelle: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Überprüfungsstelle: Tribunal administratif de Strasbourg

Informationen über die Überprüfungsfristen: 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, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Registrierungsnummer: 27670002800026

Registrierungsnummer: Ophea

Postanschrift: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Stadt: Strasbourg

Postleitzahl: 67028

Land, Gliederung (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Land: Frankreich

Kontaktperson: Service marchés

E-Mail: mehdi.larguech@ophea.fr

Telefon: 33 388211703

Internetadresse: www.ophea.fr

Endpunkt für den Informationsaustausch (URL): www.achatpublic.com

Profil des Erwerbers: <http://www.achatpublic.com>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

Organisation, die Angebote bearbeitet

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Tribunal administratif de Strasbourg

Registrierungsnummer: Tribunal administratif de Strasbourg

Stadt: Strasbourg

Postleitzahl: 67000

Land, Gliederung (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Land: Frankreich

Kontaktperson: OPHEA

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

Telefon: 0388212323

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Registrierungsnummer: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Stadt: Nancy

Postleitzahl: 54000

Land, Gliederung (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)

Land: Frankreich

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

Telefon: 0383342523

Rollen dieser Organisation:

Schlichtungsstelle

8.1. **ORG-0000**

Offizielle Bezeichnung: Publications Office of the European Union

Registrierungsnummer: PUBL

Stadt: Luxembourg

Postleitzahl: 2417

Land, Gliederung (NUTS): Luxembourg (LU000)

Land: Luxemburg

E-Mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

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

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Französisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 225091-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 64/2026

Datum der Veröffentlichung: 01/04/2026