

225091-2026 - Διαγωνισμός

Γαλλία – Κέντρο κλήσεων – **Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement**
OJ S 64/2026 01/04/2026
Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Email: mehdi.larguech@ophea.fr

Νομική μορφή αγοραστή: Οργανισμός δημοσίου δικαίου

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Στέγαση και υποδομές κοινής ωφέλειας

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

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

Περιγραφή: 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.

Αναγνωριστικό διαδικασίας: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Εσωτερικό αναγνωριστικό: AO26/09

Είδος διαδικασίας: Ανοικτή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79512000 Κέντρο κλήσεων

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Πόλη: Strasbourg

Ταχυδρομικός κώδικας: 67000

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Χώρα: Γαλλία

Πρόσθετες πληροφορίες: 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. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/EE

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Έγγραφο σύμβασης

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0001

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

Περιγραφή: 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.

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 2026/046

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79512000 Κέντρο κλήσεων

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Χώρα: Γαλλία

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Διάρκεια: 48 Μήνες

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι

Πρόσθετες πληροφορίες: 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. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Έγγραφο σύμβασης

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:

Είδος: Τιμή

Περιγραφή: Pondération 60 %

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Γλώσσες στις οποίες είναι επισήμως διαθέσιμα τα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης: γαλλικά
Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: www.achatpublic.com

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

Διεύθυνση για υποβολή: www.achatpublic.com

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής:
γαλλικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής
Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 6 Μήνες

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης:
Όχι

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: ναι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Συμφωνία-πλαίσιο, χωρίς επανεκκίνηση διαγωνισμού

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός διαμεσολάβησης: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Οργανισμός προσφυγής: Tribunal administratif de Strasbourg

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: 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.

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων
συμβάσεων: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: OPHEA
Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Οργανισμός παραλαβής αιτήσεων συμμετοχής: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Οργανισμός επεξεργασίας των προσφορών: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Αριθμός καταχώρισης: 27670002800026

Αριθμός καταχώρισης: Ophea

Ταχυδρομική διεύθυνση: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Πόλη: Strasbourg

Ταχυδρομικός κώδικας: 67028

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Χώρα: Γαλλία

Πρόσωπο επικοινωνίας: Service marchés

Email: mehdi.larguech@ophea.fr

Τηλέφωνο: 33 388211703

Ηλεκτρονική διεύθυνση: www.ophea.fr

Τελικό σημείο ανταλλαγής πληροφοριών (URL): www.achatpublic.com

Προφίλ αγοραστή: <http://www.achatpublic.com>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

Οργανισμός παραλαβής αιτήσεων συμμετοχής

Οργανισμός επεξεργασίας των προσφορών

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: Tribunal administratif de Strasbourg

Αριθμός καταχώρισης: Tribunal administratif de Strasbourg

Πόλη: Strasbourg

Ταχυδρομικός κώδικας: 67000

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Χώρα: Γαλλία

Πρόσωπο επικοινωνίας: OPHEA

Email: greffe.ta-strasbourg@juradm.fr

Τηλέφωνο: 0388212323

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός προσφυγής

8.1. ORG-0003

Επίσημη ονομασία: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Αριθμός καταχώρισης: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Πόλη: Nancy

Ταχυδρομικός κώδικας: 54000

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)

Χώρα: Γαλλία

Email: caroline.page@meurthe-et-moselle.gouv.fr

Τηλέφωνο: 0383342523

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός διαμεσολάβησης

8.1. ORG-0000

Επίσημη ονομασία: Publications Office of the European Union

Αριθμός καταχώρισης: PUBL

Πόλη: Luxembourg

Ταχυδρομικός κώδικας: 2417

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Luxembourg (LU000)

Χώρα: Λουξεμβούργο

Email: ted@publications.europa.eu

Τηλέφωνο: +352 29291

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://op.europa.eu>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

TED eSender

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: γαλλικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 225091-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 64/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 01/04/2026