

225091-2026 - Licitación

Francia – Centro de llamadas – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

OJ S 64/2026 01/04/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Correo electrónico: mehdi.larguech@ophea.fr

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Vivienda y servicios comunitarios

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Identificador interno: AO26/09

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Localidad: Strasbourg

Código postal: 67000

Subdivisión del país (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

País: Francia

Información complementaria: 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. Información general

Base jurídica:

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

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

Descripción: 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.

Identificador interno: 2026/046

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

País: Francia

5.1.3. Duración estimada

Duración: 48 Meses

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

Información complementaria: 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. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Pondération 60 %

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: francés

Dirección de los pliegos de contratación: www.achatpublic.com

5.1.12. Condiciones de la contratación pública**Condiciones de presentación:**

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: www.achatpublic.com

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: francés

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 6 Meses

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas**Acuerdo marco:**

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Strasbourg

Información sobre los plazos de revisión: 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.

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organización que recibe solicitudes de participación: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Número de registro: 27670002800026

Número de registro: Ophea

Dirección postal: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Localidad: Strasbourg

Código postal: 67028

Subdivisión del país (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

País: Francia

Punto de contacto: Service marchés

Correo electrónico: mehdi.larguech@ophea.fr

Teléfono: 33 388211703

Dirección de internet: www.ophea.fr

Terminal de intercambio de información (URL): www.achatpublic.com

Perfil de comprador: <http://www.achatpublic.com>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que tramita ofertas

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Tribunal administratif de Strasbourg

Número de registro: Tribunal administratif de Strasbourg

Localidad: Strasbourg

Código postal: 67000

Subdivisión del país (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

País: Francia

Punto de contacto: OPHEA

Correo electrónico: greffe.ta-strasbourg@juradm.fr

Teléfono: 0388212323

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Número de registro: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Localidad: Nancy

Código postal: 54000

Subdivisión del país (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)

País: Francia

Correo electrónico: caroline.page@meurthe-et-moselle.gouv.fr

Teléfono: 0383342523

Funciones de esta organización:

8.1. ORG-0000

Denominación oficial: Publications Office of the European Union

Número de registro: PUBL

Localidad: Luxembourg

Código postal: 2417

Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)

País: Luxemburgo

Correo electrónico: ted@publications.europa.eu

Teléfono: +352 29291

Dirección de internet: <https://op.europa.eu>

Funciones de esta organización:

TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: francés

Número de publicación del anuncio: 225091-2026

Número de la edición del DO S: 64/2026

Fecha de publicación: 01/04/2026