

225091-2026 - Hange

Prantsusmaa – Kõnekeskusteenused – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

OJ S 64/2026 01/04/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

E-posti aadress: mehdi.larguech@ophea.fr

Hankija õiguslik vorm: Avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Elamu- ja kommunaalmajandus

2. Menetlus

2.1. Menetlus

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

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Sisemine tunnus: AO26/09

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Postiaadress: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Linn: Strasbourg

Sihtnumber: 67000

Riik – jaotus (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Riik: Prantsusmaa

Lisateave: 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. Üldine teave

Õiguslik alus:

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

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

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: 2026/046

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Riik: Prantsusmaa

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 48 Kuud

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

Lisateave: 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. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Hind

Kirjeldus: Pondération 60 %

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Hankedokumendid

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: prantsuse keel

Hankedokumentide aadress: www.achatpublic.com

5.1.12. Hanke tingimused**Esitamise tingimused:**

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: www.achatpublic.com

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: prantsuse keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 6 Kuud

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid**Raamleping:**

Raamleping ilmainikonkursita

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Lepitusorganisatsioon: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Vaidlustusorgan: Tribunal administratif de Strasbourg

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 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.

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Registreerimisnumber: 27670002800026

Registreerimisnumber: Ophea

Postiaadress: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Linn: Strasbourg

Sihtnumber: 67028

Riik – jaotus (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Riik: Prantsusmaa

Kontaktpunkt: Service marchés

E-posti aadress: mehdi.larguech@ophea.fr

Telefon: 33 388211703

Internetiaadress: www.ophea.fr

Teabevahetuse lõpp-punkt (URL): www.achatpublic.com

Hankija profiil: <http://www.achatpublic.com>

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused

Pakkumusi menetlev organisatsioon

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Tribunal administratif de Strasbourg

Registreerimisnumber: Tribunal administratif de Strasbourg

Linn: Strasbourg

Sihtnumber: 67000

Riik – jaotus (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Riik: Prantsusmaa

Kontaktpunkt: OPHEA

E-posti aadress: greffe.ta-strasbourg@juradm.fr

Telefon: 0388212323

Selle organisatsiooni rollid:

Vaidlustusorgan

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Registreerimisnumber: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Linn: Nancy

Sihtnumber: 54000

Riik – jaotus (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)

Riik: Prantsusmaa

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

Telefon: 0383342523

Selle organisatsiooni rollid:

Lepitusorganisatsioon

8.1. ORG-0000

Ametlik nimi: Publications Office of the European Union

Registreerimisnumber: PUBL

Linn: Luxembourg

Sihtnumber: 2417

Riik – jaotus (NUTS): Luxembourg (LU000)

Riik: Luksemburg

E-posti aadress: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

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

Selle organisatsiooni rollid:

TED eSender

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: prantsuse keel

Teate avaldamise number: 225091-2026

ELT S väljaande number: 64/2026

Avaldamise kuupäev: 01/04/2026