

225091-2026 - Kilpailu

Ranska – Puhelukeskus – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement
OJ S 64/2026 01/04/2026
Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

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

Sähköposti: mehdi.larguech@ophea.fr

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkisoikeudellinen yhteisö

Pääasiallinen toimiala: Asuminen ja yhdyskuntapalvelut

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

Kuvaus: 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.

Menettelyn tunniste: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Sisäinen tunniste: AO26/09

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

2.1.2. Suorituspaikka

Postiosoite: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Postitoimipaikka: Strasbourg

Postinumero: 67000

Maaryhmittely (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Maa: Ranska

Lisätiedot: 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. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

Kuvaus: 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.

Sisäinen tunnistus: 2026/046

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Maa: Ranska

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 48 Kuukaudet

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

Lisätiedot: 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. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Kuvaus: Pondération 60 %

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: ranska

Hankinta-asiakirjojen osoite: www.achatpublic.com

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: www.achatpublic.com

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: ranska

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 6 Kuukaudet

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: kyllä

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Välityselin: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Muutoksenhakuelin: Tribunal administratif de Strasbourg

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: 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.

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Tarjouksia käsittelevä organisaatio: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

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

Rekisterinumero: 27670002800026

Rekisterinumero: Ophea

Postiosoite: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Postitoimipaikka: Strasbourg

Postinumero: 67028

Maaryhmittely (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Maa: Ranska

Yhteyspiste: Service marchés

Sähköposti: mehdi.larguech@ophea.fr

Puhelin: 33 388211703

Internetosoite: www.ophea.fr

Tietojenvaihdon päätepiste (URL): www.achatpublic.com

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

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio

Tarjouksia käsittelevä organisaatio

Muutoksenhakumenettelyjen määrääjoista lisätietoja tarjoava organisaatio

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Tribunal administratif de Strasbourg

Rekisterinumero: Tribunal administratif de Strasbourg

Postitoimipaikka: Strasbourg

Postinumero: 67000

Maaryhmittely (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Maa: Ranska

Yhteyspiste: OPHEA

Sähköposti: greffe.ta-strasbourg@juradm.fr

Puhelin: 0388212323

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

8.1. ORG-0003

Virallinen nimi: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Rekisterinumero: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Postitoimipaikka: Nancy

Postinumero: 54000

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

Maa: Ranska

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

Puhelin: 0383342523

Tämän organisaation roolit:

Välityselin

8.1. ORG-0000

Virallinen nimi: Publications Office of the European Union

Rekisterinumero: PUBL
Postitoimipaikka: Luxembourg
Postinumero: 2417
Maaryhmittely (NUTS): Luxembourg (LU000)
Maa: Luxemburg
Sähköposti: ted@publications.europa.eu
Puhelin: +352 29291
Internetosoite: <https://op.europa.eu>
Tämän organisaation roolit:
TED eSender

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01
Lomakkeen tyyppi: Kilpailu
Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Ilmoituksen alatyypinumero: 16
Ilmoituksen lähetyspäivä: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT
Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: ranska
Ilmoituksen julkaisunumero: 225091-2026
EUVL S -lehden numero: 64/2026
Julkaisupäivä: 01/04/2026