

225091-2026 - Nadmetanje

Francuska – Pozivni centar – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement
OJ S 64/2026 01/04/2026
Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

E-pošta: mehdi.larguech@ophea.fr

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom

Djelatnost javnog naručitelja: Stanovanje i komunalne usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

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

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Interna identifikacijska oznaka: AO26/09

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

2.1.2. Mjesto izvršenja

Poštanska adresa: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Grad: Strasbourg

Poštanski broj: 67000

Zemlja – podregija (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Zemlja: Francuska

Dodatne informacije: 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. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

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

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: 2026/046

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Zemlja: Francuska

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 48 Mjeseci

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

Dodatne informacije: 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. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: Pondération 60 %

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: francuski

Adresa dokumentacije o nabavi: www.achatpublic.com

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: www.achatpublic.com

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: francuski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 6 Mjeseci

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za postupke mirenja: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Tribunal administratif de Strasbourg

Informacije o rokovima za preispitivanje: 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.

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Registracijski broj: 27670002800026

Registracijski broj: Ophea

Poštanska adresa: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Grad: Strasbourg

Poštanski broj: 67028

Zemlja – podregija (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Zemlja: Francuska

Kontaktna točka: Service marchés

E-pošta: mehdi.larguech@ophea.fr

Tel.: 33 388211703

Internet: www.ophea.fr

Krajnja točka za razmjenu informacija (URL): www.achatpublic.com

Profil kupca: <http://www.achatpublic.com>

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

Organizacija koja obrađuje ponude

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Tribunal administratif de Strasbourg

Registracijski broj: Tribunal administratif de Strasbourg

Grad: Strasbourg

Poštanski broj: 67000

Zemlja – podregija (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Zemlja: Francuska

Kontaktna točka: OPHEA

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

Tel.: 0388212323

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

8.1. ORG-0003

Službeno ime: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Registracijski broj: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Grad: Nancy

Poštanski broj: 54000

Zemlja – podregija (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)

Zemlja: Francuska

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

Tel.: 0383342523

Uloge ove organizacije:

8.1. ORG-0000

Službeno ime: Publications Office of the European Union

Registracijski broj: PUBL

Grad: Luxembourg

Poštanski broj: 2417

Zemlja – podregija (NUTS): Luxembourg (LU000)

Zemlja: Luksemburg

E-pošta: ted@publications.europa.eu

Tel.: +352 29291

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

Uloge ove organizacije:

TED eSender

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) zapadnoeuropsko vrijeme, GMT

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: francuski

Broj objave obavijesti: 225091-2026

Broj izdanja SL S-a: 64/2026

Datum objave: 01/04/2026