

225091-2026 - Verseny

Franciaország – Hívóközpont – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

OJ S 64/2026 01/04/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

E-mail-cím: mehdi.larguech@ophea.fr

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Közjogi intézmény

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Lakásszolgáltatás és közműellátás

2. Eljárás

2.1. Eljárás

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

Leírás: 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.

Eljárásazonosító: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Belső azonosító: AO26/09

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

2.1.2. A teljesítés helye

Postacím: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Város: Strasbourg

Irányítószám: 67000

Ország alegysége (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Ország: Franciaország

További információk: 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. Általános információk

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárásra forrása: Közbesszerzési dokumentum

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0001

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

Leírás: 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.

Belső azonosító: 2026/046

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

5.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Ország: Franciaország

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 48 Hónapok

5.1.6. Általános információk**Fenntartott részvétel:**

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbesszerzési projekt

A közbesszerzésre a kormányzati közbesszerzés megállapodás alkalmazandó: igen

További információk: 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. Alkalmassági követelmények

Selekciós kritériumok forrásai: Közbesszerzési dokumentum

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Ár

Leírás: Pondération 60 %

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Azok a nyelvek, amelyeken a közbeszerzési dokumentumok hivatalosan elérhetők: francia

A közbeszerzési dokumentumok címe: www.achatpublic.com

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: www.achatpublic.com

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: francia

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 6 Hónapok

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

Elektronikus számlázás: Kötelező

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: igen

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: igen

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Keretmegállapodás a verseny újbóli megnyitása nélkül

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Közvetítő szervezet: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Felülvizsgálati szervezet: Tribunal administratif de Strasbourg

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: 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.

A közbeszerzési eljárásban további információt nyújtó szervezet: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Regisztrációs szám: 27670002800026

Regisztrációs szám: Ophea

Postacím: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Város: Strasbourg

Irányítószám: 67028

Ország alegysége (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Ország: Franciaország

Kapcsolattartó pont: Service marchés

E-mail-cím: mehdi.larguech@ophea.fr

Telefonszám: 33 388211703

Internetcím: www.ophea.fr

Információcsere végpontja (URL): www.achatpublic.com

Az ajánlatkérő szervezet profilja: <http://www.achatpublic.com>

E szervezet szerepei:

Vevő

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet

Ajánlatokat feldolgozó szervezet

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

8.1. ORG-0002

Hivatalos név: Tribunal administratif de Strasbourg

Regisztrációs szám: Tribunal administratif de Strasbourg

Város: Strasbourg

Irányítószám: 67000

Ország alegysége (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Ország: Franciaország

Kapcsolattartó pont: OPHEA

E-mail-cím: greffe.ta-strasbourg@juradm.fr

Telefonszám: 0388212323

E szervezet szerepei:

Felülvizsgálati szervezet

8.1. ORG-0003

Hivatalos név: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Regisztrációs szám: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Város: Nancy

Irányítószám: 54000

Ország alegysége (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)

Ország: Franciaország

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

Telefonszám: 0383342523

E szervezet szerepei:

8.1. ORG-0000

Hivatalos név: Publications Office of the European Union

Regisztrációs szám: PUBL

Város: Luxembourg

Irányítószám: 2417

Ország alegysége (NUTS): Luxembourg (LU000)

Ország: Luxemburg

E-mail-cím: ted@publications.europa.eu

Telefonszám: +352 29291

Internetcím: <https://op.europa.eu>

E szervezet szerepei:

TED eSender

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) Nyugat-európai idő, GMT

Azok a nyelvek, amelyekeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: francia

A hirdetmény közzétételi száma: 225091-2026

HL S kiadás száma: 64/2026

A közzététel dátuma: 01/04/2026