

225091-2026 - Gara

Francia – Centro di raccolta delle chiamate – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

OJ S 64/2026 01/04/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

E-mail: mehdi.larguech@ophea.fr

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Edilizia abitativa e strutture per le collettività

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Identificativo interno: AO26/09

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

2.1.2. Luogo di esecuzione

Indirizzo postale: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Località: Strasbourg

Codice postale: 67000

Suddivisione del paese (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Paese: Francia

Informazioni supplementari: 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. Informazioni generali

Base giuridica:

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

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

Descrizione: 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.

Identificativo interno: 2026/046

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Paese: Francia

5.1.3. Durata stimata

Durata: 48 Mesi

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

Informazioni supplementari: 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. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Pondération 60 %

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: francese

Indirizzo dei documenti di gara: www.achatpublic.com

5.1.12. Condizioni di appalto**Modalità di presentazione:**

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: www.achatpublic.com

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: francese

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 6 Mesi

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche**Accordo quadro:**

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunal administratif de Strasbourg

Informazioni sui termini per il riesame: 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.

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Numero di registrazione: 27670002800026

Numero di registrazione: Ophea

Indirizzo postale: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Località: Strasbourg

Codice postale: 67028

Suddivisione del paese (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Paese: Francia

Referente: Service marchés

E-mail: mehdi.larguech@ophea.fr

Telefono: 33 388211703

Indirizzo internet: www.ophea.fr

Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): www.achatpublic.com

Profilo del committente: <http://www.achatpublic.com>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione che tratta le offerte

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Tribunal administratif de Strasbourg

Numero di registrazione: Tribunal administratif de Strasbourg

Località: Strasbourg

Codice postale: 67000

Suddivisione del paese (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Paese: Francia

Referente: OPHEA

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

Telefono: 0388212323

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Numero di registrazione: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Località: Nancy

Codice postale: 54000

Suddivisione del paese (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)

Paese: Francia

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

Telefono: 0383342523

Ruoli di questa organizzazione:

8.1. ORG-0000

Nome ufficiale: Publications Office of the European Union

Numero di registrazione: PUBL

Località: Luxembourg

Codice postale: 2417

Suddivisione del paese (NUTS): Luxembourg (LU000)

Paese: Lussemburgo

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefono: +352 29291

Indirizzo internet: <https://op.europa.eu>

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: francese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 225091-2026

Numero dell'edizione della GU S: 64/2026

Data di pubblicazione: 01/04/2026