

614045-2026 - Gara

Francia – Centro di raccolta delle chiamate – Marché accord cadre - Prise en charge et traitement des appels téléphoniques des locataires hors heures ouvrées

OJ S 172/2026 07/09/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Centrale D'achats Habitat Réuni (75)

E-mail: mamadou.sow@habitat-reuni.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: Marché accord cadre - Prise en charge et traitement des appels téléphoniques des locataires hors heures ouvrées

Descrizione: Prise en charge et traitement des appels téléphoniques des locataires hors heures ouvrées

Identificativo della procedura: bf67ad17-a685-46d6-95c2-3a9809a87fc5

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

2.1.3. Valore

Valore massimo dell'accordo quadro: 60 000,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: territoire national

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Prise en charge et traitement des appels téléphoniques des locataires hors heures ouvrées

Descrizione: Le présent marché de centre d'appels d'astreinte confie à un prestataire externe la réception téléphonique des demandes des locataires en dehors des horaires d'ouverture (soir, nuit, week-end, jours fériés), avec qualification de l'urgence et déclenchement, si

nécessaire, de l'entreprise de travaux d'astreinte compétente. Il garantit ainsi une continuité de service 24h/24 et 7j/7, sans que le bailleur ait à assurer lui-même une permanence téléphonique en interne.

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

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

5.1.2. Luogo di esecuzione

Località: paris

Codice postale: 75000

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

Informazioni supplementari: Sur tout le territoire français

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 20/10/2026

Data di fine durata: 21/10/2030

5.1.5. Valore

Valore massimo dell'accordo quadro: 500 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

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

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): sì

5.1.7. Appalto strategico

Approccio per ridurre gli impatti ambientali: Altro

Appalti verdi: criteri: Altri criteri degli appalti pubblici verdi

Obiettivo di carattere sociale perseguito: Altro

L'appalto rientra nell'ambito di applicazione della direttiva 2009/33/CE del Parlamento europeo e del Consiglio sulla promozione di veicoli puliti (direttiva sui veicoli puliti o CVD)

Riferimento alla CVD per stabilire quale categoria di appalto si applica: Altro contratto di servizi

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://v2.marches-securises.fr/>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://v2.marches-securises.fr>

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

Catalogo elettronico: Consentita

Obbligo di firma elettronica qualificata o sigillo elettronico qualificato [come definiti dal regolamento (UE) n. 910/2014]

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 02/10/2026 16:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

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

Informazioni che possono essere integrate dopo la scadenza del termine di presentazione:

A discrezione dell'acquirente, alcuni documenti mancanti relativi all'offerente possono essere presentati successivamente.

Informazioni supplementari: CF RC

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: Non ancora noto

È richiesto un accordo di non divulgazione: sì

Informazioni supplementari sull'accordo di non divulgazione: cf rc

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

Forma giuridica che deve essere assunta da un gruppo di offerenti cui viene aggiudicato un appalto: Toutes les formes juridiques

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, con riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

Giustificazione della durata dell'accordo quadro: CF RC

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Centrale D'achats Habitat Réuni (75)

Informazioni sui termini per il riesame: CF RC

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Centrale D'achats Habitat Réuni (75)

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: Centrale D'achats Habitat Réuni (75)

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Centrale D'achats Habitat Réuni (75)

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Centrale D'achats Habitat Réuni (75)

Numero di registrazione: 53804694700031

Indirizzo postale: 82B rue Blomet

Località: Paris

Codice postale: 75015

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

E-mail: mamadou.sow@habitat-reuni.fr

Telefono: +33 078573435

Indirizzo internet: <https://v2.marches-securises.fr>

Profilo del committente: <https://v2.marches-securises.fr>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto
Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara
Organizzazione competente per i ricorsi
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 9a802b67-898e-4686-b922-55a7736a565a - 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: 03/09/2026 15:02:48 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: francese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 614045-2026

Numero dell'edizione della GU S: 172/2026

Data di pubblicazione: 07/09/2026