

225091-2026 - Konkurss

Francija – Informācijas zvanu centrs – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

OJ S 64/2026 01/04/2026

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

E-pasts: mehdi.larguech@ophea.fr

Pircēja juridiskais statuss: Publisko tiesību subjekts

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Dzīvokļu un komunālā saimniecība

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

Apraksts: 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.

Procedūras identifikators: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Iekšējais identifikators: AO26/09

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

2.1.2. Izpildes vieta

Pasta adrese: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Pilsēta: Strasbourg

Pasta indekss: 67000

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Valsts: Francija

Papildu informācija: 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. Vispārīga informācija

Juridiskais pamats:

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Iepirkuma dokuments

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0001

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

Apraksts: 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.

Iekšējais identifikators: 2026/046

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

5.1.2. Izpildes vieta

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Valsts: Francija

5.1.3. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 48 Mēneši

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

Papildu informācija: 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. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Iepirkuma dokuments

5.1.10. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Cena

Apraksts: Pondération 60 %

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Valodas, kurās ir oficiāli pieejami iepirkuma dokumenti: franču valoda

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: www.achatpublic.com

5.1.12. Iepirkuma noteikumi**Iesniegšanas noteikumi:**

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

Iesniegšanas adrese: www.achatpublic.com

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: franču valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 6 Mēneši

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Elektroniskie rēķini: Prasīts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: jā

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: jā

5.1.15. Paņēmieni**Pamat nolīgums:**

Pamat nolīgums bez konkursa atsākšanas

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Starpniecības jeb mediācijas organizācija: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Pārskatīšanas organizācija: Tribunal administratif de Strasbourg

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: 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.

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Reģistrācijas numurs: 27670002800026

Reģistrācijas numurs: Ophea

Pasta adrese: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Pilsēta: Strasbourg

Pasta indekss: 67028

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Valsts: Francija

Kontaktpunkts: Service marchés

E-pasts: mehdi.larguech@ophea.fr

Tālrunis: 33 388211703

Interneta adrese: www.ophea.fr

Informācijas apmaiņas beigupunkts (URL): www.achatpublic.com

Pircēja profils: <http://www.achatpublic.com>

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus

Organizācija, kas apstrādā piedāvājumus

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru

8.1. ORG-0002

Oficiālais nosaukums: Tribunal administratif de Strasbourg

Reģistrācijas numurs: Tribunal administratif de Strasbourg

Pilsēta: Strasbourg

Pasta indekss: 67000

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Valsts: Francija

Kontaktpunkts: OPHEA

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

Tālrunis: 0388212323

Šīs organizācijas lomas:

Pārskatīšanas organizācija

8.1. ORG-0003

Oficiālais nosaukums: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Reģistrācijas numurs: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Pilsēta: Nancy

Pasta indekss: 54000

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)

Valsts: Francija

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

Tālrunis: 0383342523

Šīs organizācijas lomas:

8.1. ORG-0000

Oficiālais nosaukums: Publications Office of the European Union

Reģistrācijas numurs: PUBL

Pilsēta: Luxembourg

Pasta indekss: 2417

Valsts apakšsadalījums (NUTS): Luxembourg (LU000)

Valsts: Luksemburga

E-pasts: ted@publications.europa.eu

Tālrunis: +352 29291

Interneta adrese: <https://op.europa.eu>

Šīs organizācijas lomas:

TED eSender

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01

Veidlapas tips: Konkurss

Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 16

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) Rietumeiropas laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: franču valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 225091-2026

OV S sērijas izdevuma numurs: 64/2026

Publicēšanas datums: 01/04/2026