

225091-2026 - Kompetizzjoni

Franza – Ċentru tas-sejħiet telefoniċi – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

OJ S 64/2026 01/04/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Email: mehdi.larguech@ophea.fr

Tip legali tax-xerrej: Korp irregolat bil-liġi pubblika

Attività tal-awtorità kontraenti: Faċilitajiet ta' akkomodazzjoni u tal-komunità

2. Proċedura

2.1. Proċedura

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

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Identifikatur intern: AO26/09

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: le

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Indirizz postali: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Belt: Strasbourg

Kodiċi postali: 67000

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Pajjiż: Franza

Informazzjoni addizzjonali: 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. Informazzjoni ġenerali

Bażi legali:

2.1.6. Raġunijiet għall-esklużjoni

Sors tal-motivi għall-eżklużjoni: Dokument tal-Akkwist

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0001

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

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur intern: 2026/046

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejñiet telefoniċi

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Pajjiż: Franza

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 48 Xhur

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

Informazzjoni addizzjonali: 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. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument tal-Akkwist

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Prezz

Deskrizzjoni: Pondération 60 %

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Lingwi li bihom id-dokumenti tal-akkwist huma disponibbli uffiċjalment: Franciż

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: www.achatpublic.com

5.1.12. Termini tal-akkwist**Termini tas-sottomissjoni:**

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: www.achatpublic.com

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-parteciġazzjoni: Franciż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 6 Xhur

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettagħ fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Fatturazzjoni elettronika: Meħtieġa

Se tintuża l-ordni elettronika: iva

Se jintuża l-pagament elettroniku: iva

5.1.15. Tekniki**Ftehim qafas:**

Ftehim qafas, mingħajr ma terġa' tinfetaħ il-kompetizzjoni

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tal-medjazzjoni: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Organizzazzjoni tar-rieżami: Tribunal administratif de Strasbourg

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-rieżami: 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.

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-parteciġazzjoni: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Numru tar-reġistrazzjoni: 27670002800026

Numru tar-reġistrazzjoni: Ophea

Indirizz postali: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Belt: Strasbourg

Kodiċi postali: 67028

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Pajjiż: Franza

Punt ta' kuntatt: Service marchés

Email: mehdi.larguech@ophea.fr

Telefown: 33 388211703

Indirizz tal-internet: www.ophea.fr

Endpoint tal-iskambju ta' informazzjoni (URL): www.achatpublic.com

Profil tax-xerrej: <http://www.achatpublic.com>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-partekipazzjoni

Organizzazzjoni li tipproċessa l-offerti

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: Tribunal administratif de Strasbourg

Numru tar-reġistrazzjoni: Tribunal administratif de Strasbourg

Belt: Strasbourg

Kodiċi postali: 67000

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Pajjiż: Franza

Punt ta' kuntatt: OPHEA

Email: greffe.ta-strasbourg@juradm.fr

Telefown: 0388212323

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Organizzazzjoni tar-rieżami

8.1. ORG-0003

Isem uffiċjali: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Numru tar-reġistrazzjoni: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Belt: Nancy

Kodiċi postali: 54000

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)

Pajjiż: Franza

Email: caroline.page@meurthe-et-moselle.gouv.fr

Telefown: 0383342523

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

8.1. ORG-0000

Isem uffiċjali: Publications Office of the European Union

Numru tar-reġistrazzjoni: PUBL

Belt: Luxembourg

Kodiċi postali: 2417

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Luxembourg (LU000)

Pajjiż: Il-Lussemburgu

Email: ted@publications.europa.eu

Telefown: +352 29291

Indirizz tal-internet: <https://op.europa.eu>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

TED eSender

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 16

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) Ħin tal-Ewropa tal-Punent, GMT

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Franciż

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 225091-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 64/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 01/04/2026