

225091-2026 - Mededinging

Frankrijk – Telefonisch informatiecentrum – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

OJ S 64/2026 01/04/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

E-mail: mehdi.larguech@ophea.fr

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Huisvesting en gemeenschappelijke voorzieningen

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Interne identificatiecode: AO26/09

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

2.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Stad: Strasbourg

Postcode: 67000

Onderverdeling land (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Land: Frankrijk

Aanvullende informatie: 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. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

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

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: 2026/046

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Land: Frankrijk

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 48 Maanden

5.1.6. Algemene informatie

Vorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

Aanvullende informatie: 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. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Pondération 60 %

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Frans

Adres van de aanbestedingsstukken: www.achatpublic.com

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding**Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: www.achatpublic.com

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Frans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 6 Maanden

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken**Raamovereenkomst:**

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Organisatie voor beroepsprocedures: Tribunal administratif de Strasbourg

Informatie over de termijnen voor beroep: 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.

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Registratienummer: 27670002800026

Registratienummer: Ophea

Postadres: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Stad: Strasbourg

Postcode: 67028

Onderverdeling land (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Land: Frankrijk

Contactpunt: Service marchés

E-mail: mehdi.larguech@ophea.fr

Telefoon: 33 388211703

Internetadres: www.ophea.fr

Eindpunt voor informatie-uitwisseling (URL): www.achatpublic.com

Kopersprofiel: <http://www.achatpublic.com>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie die inschrijvingen verwerkt

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Tribunal administratif de Strasbourg

Registratienummer: Tribunal administratif de Strasbourg

Stad: Strasbourg

Postcode: 67000

Onderverdeling land (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Land: Frankrijk

Contactpunt: OPHEA

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

Telefoon: 0388212323

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1. ORG-0003

Officiële naam: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Registratienummer: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Stad: Nancy

Postcode: 54000

Onderverdeling land (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)

Land: Frankrijk

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

Telefoon: 0383342523

Rollen van deze organisatie:

8.1. ORG-0000

Officiële naam: Publications Office of the European Union

Registratienummer: PUBL

Stad: Luxembourg

Postcode: 2417

Onderverdeling land (NUTS): Luxembourg (LU000)

Land: Luxemburg

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefoon: +352 29291

Internetadres: <https://op.europa.eu>

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Frans

Publicatienummer aankondiging: 225091-2026

Nummer uitgave PB S: 64/2026

Datum van bekendmaking: 01/04/2026