

614045-2026 - Procedura konkurencyjna

Francja – Centrum obsługi klienta – Marché accord cadre - Prise en charge et traitement des appels téléphoniques des locataires hors heures ouvrées

OJ S 172/2026 07/09/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Centrale D'achats Habitat Réuni (75)

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

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Gospodarka mieszkaniowa i komunalna

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Marché accord cadre - Prise en charge et traitement des appels téléphoniques des locataires hors heures ouvrées

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

Identyfikator procedury: bf67ad17-a685-46d6-95c2-3a9809a87fc5

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

2.1.3. Wartość

Maksymalna wartość umowy ramowej: 60 000,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Informacje dodatkowe: territoire national

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

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

Opis: 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. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

5.1.2. Miejsce realizacji

Miejscowość: paris

Kod pocztowy: 75000

Podpodział krajowy (NUTS): Paris (FR101)

Kraj: Francja

Informacje dodatkowe: Sur tout le territoire français

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Data początkowa: 20/10/2026

Data zakończenia trwania: 21/10/2030

5.1.5. Wartość

Maksymalna wartość umowy ramowej: 500 000,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

Przedmiotowe zamówienie jest odpowiednie również dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP): tak

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Podejście do ograniczania wpływu na środowisko: Inne

Zielone zamówienia - Kryteria: Inne kryteria zielonych zamówień publicznych

Promowany cel społeczny: Inne

Zamówienie wchodzi w zakres dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/33/WE (dyrektywa w sprawie czystych ekologicznie pojazdów – CVD)

Podstawa prawna CVD w celu ustalenia, która kategoria procedury udzielania zamówień ma zastosowanie: Inna umowa o świadczenie usług

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Adres dokumentów zamówienia: <https://v2.marches-securises.fr/>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://v2.marches-securises.fr/>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: francuski

Katalog elektroniczny: Dozwolone

Wymagane jest użycie zaawansowanego lub kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub pieczęci elektronicznej (zgodnie z definicją w rozporządzeniu (UE) nr 910/2014)

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Termin składania ofert: 02/10/2026 16:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 6 Miesiące

Informacje, które można uzupełnić po upływie terminu zgłoszeń:

Według uznania nabywcy niektóre brakujące dokumenty dotyczące oferenta mogą zostać przedłożone później.

Informacje dodatkowe: CF RC

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Jeszcze nie wiadomo

Wymagana jest umowa o poufności: tak

Dodatkowe informacje na temat umowy o poufności: cf rc

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: nie

Forma prawna, jaką musi przyjąć grupa oferentów, której udzielono zamówienia: Toutes les formes juridiques

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Umowa ramowa, z ponownym poddaniem zamówienia procedurze konkurencyjnej

Maksymalna liczba uczestników: 1

Uzasadnienie okresu obowiązywania umowy ramowej: CF RC

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Centrale D'achats Habitat Réuni (75)

Informacje o terminach odwołania: CF RC

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Centrale D'achats Habitat Réuni (75)

Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia: Centrale D'achats Habitat Réuni (75)

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Centrale D'achats Habitat Réuni (75)

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Centrale D'achats Habitat Réuni (75)

Numer rejestracyjny: 53804694700031

Adres pocztowy: 82B rue Blomet

Miejscowość: Paris

Kod pocztowy: 75015

Podpodział krajowy (NUTS): Paris (FR101)

Kraj: Francja

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

Telefon: +33 078573435

Adres strony internetowej: <https://v2.marches-securises.fr>

Profil nabywcy: <https://v2.marches-securises.fr>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia

Organ odwoławczy

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 9a802b67-898e-4686-b922-55a7736a565a - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 03/09/2026 15:02:48 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: francuski

Numer publikacji ogłoszenia: 614045-2026

Numer wydania Dz.U. S: 172/2026

Data publikacji: 07/09/2026