

225091-2026 - Súťaž

Francúzsko – Stredisko hovorov – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

OJ S 64/2026 01/04/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

E-mail: mehdi.larguech@ophea.fr

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejnoprávna inštitúcia

Činnosť verejného obstarávateľa: Bývanie a občianska vybavenosť

2. Postup

2.1. Postup

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

Opis: 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.

Identifikátor postupu: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Interný identifikátor: AO26/09

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

2.1.2. Miesto plnenia

Poštová adresa: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Mesto: Strasbourg

PSČ: 67000

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Krajina: Francúzsko

Doplňujúce informácie: 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. Všeobecné informácie

Právny základ:

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Súťažný podklad

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0001

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

Opis: 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.

Interný identifikátor: 2026/046

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Krajina: Francúzsko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 48 Mesiac

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

Doplňujúce informácie: 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. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Cena

Opis: Pondération 60 %

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Súťažné podklady

Jazyky, v ktorých sú súťažné podklady oficiálne k dispozícii: francúzština

Adresa súťažných podkladov: www.achatpublic.com

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania**Podmienky predkladania:**

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: www.achatpublic.com

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: francúzština

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 6 Mesiace

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Elektronická fakturácia: Povinná

Bude sa využívať elektronické objednávanie: áno

Bude sa využívať elektronická platba: áno

5.1.15. Techniky**Rámcová dohoda:**

Rámcová dohoda, bez opätovného vyhlásenia súťaže

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Sprostredkovateľská organizácia: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Organizácia pre preskúmanie: Tribunal administratif de Strasbourg

Informácie o lehotách na preskúmanie: 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.

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Registračné číslo: 27670002800026

Registračné číslo: Ophea

Poštová adresa: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Mesto: Strasbourg

PSČ: 67028

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Krajina: Francúzsko

Kontaktné miesto: Service marchés

E-mail: mehdi.larguech@ophea.fr

Telefón: 33 388211703

Internetová adresa: www.ophea.fr

Koncový bod výmeny informácií (URL): www.achatpublic.com

Profil kupujúceho: <http://www.achatpublic.com>

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť

Organizácia spracúvajúca ponuky

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

8.1. ORG-0002

Úradný názov: Tribunal administratif de Strasbourg

Registračné číslo: Tribunal administratif de Strasbourg

Mesto: Strasbourg

PSČ: 67000

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Krajina: Francúzsko

Kontaktné miesto: OPHEA

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

Telefón: 0388212323

Roly tejto organizácie:

Organizácia pre preskúmanie

8.1. ORG-0003

Úradný názov: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Registračné číslo: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Mesto: Nancy

PSČ: 54000

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)

Krajina: Francúzsko

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

Telefón: 0383342523

Roly tejto organizácie:

8.1. **ORG-0000**

Úradný názov: Publications Office of the European Union

Registračné číslo: PUBL

Mesto: Luxembourg

PSČ: 2417

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Luxembourg (LU000)

Krajina: Luxembursko

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefón: +352 29291

Internetová adresa: <https://op.europa.eu>

Roly tejto organizácie:

TED eSender

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) západoeurópsky čas, GMT

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: francúzština

Číslo uverejnenia oznámenia: 225091-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 64/2026

Dátum uverejnenia: 01/04/2026