

225091-2026 - Javni razpis

Francija – Klicni center – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement
OJ S 64/2026 01/04/2026
Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

E-naslov: mehdi.larguech@ophea.fr

Pravna vrsta kupca: Oseba javnega prava

Dejavnost javnega naročnika: Stanovanjske zadeve in prostorsko načrtovanje

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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.

Identifikator postopka: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Notranji identifikator: AO26/09

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

2.1.2. Kraj izvajanja

Poštni naslov: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Mesto: Strasbourg

Poštna številka: 67000

Podregija države (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Država: Francija

Dodatne informacije: 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. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0001

Naslov: 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.

Notranji identifikator: 2026/046

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Država: Francija

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 48 Meseci

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

Dodatne informacije: 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. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Cena

Opis: Pondération 60 %

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: francoščina

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: www.achatpublic.com

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: www.achatpublic.com

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: francoščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas,

srednjeevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 6 Meseci

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: da

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum brez ponovnega odpiranja konkurence

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za mediacijo: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Organizacija za revizijo: Tribunal administratif de Strasbourg

Informacije o rokih za revizijo: 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.

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila:

OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organizacija, ki obdeluje ponudbe: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Registrska številka: 27670002800026

Registrska številka: Ophea

Poštni naslov: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Mesto: Strasbourg

Poštna številka: 67028

Podregija države (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Država: Francija

Kontaktna točka: Service marchés

E-naslov: mehdi.larguech@ophea.fr

Tel.: 33 388211703

Spletni naslov: www.ophea.fr

Končna točka za izmenjavo podatkov (URL): www.achatpublic.com

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

Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje

Organizacija, ki obdeluje ponudbe

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Tribunal administratif de Strasbourg

Registrska številka: Tribunal administratif de Strasbourg

Mesto: Strasbourg

Poštna številka: 67000

Podregija države (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Država: Francija

Kontaktna točka: OPHEA

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

Tel.: 0388212323

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

8.1. ORG-0003

Uradno ime: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Registrska številka: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Mesto: Nancy

Poštna številka: 54000

Podregija države (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)

Država: Francija

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

Tel.: 0383342523

Vloge te organizacije:

Organizacija za mediacijo

8.1. ORG-0000

Uradno ime: Publications Office of the European Union

Registrska številka: PUBL
Mesto: Luxembourg
Poštna številka: 2417
Podregija države (NUTS): Luxembourg (LU000)
Država: Luksemburg
E-naslov: ted@publications.europa.eu
Tel.: +352 29291
Spletni naslov: <https://op.europa.eu>
Vloge te organizacije:
TED eSender

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01
Vrsta obrazca: Javni razpis
Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Podvrsta obvestila: 16
Datum pošiljanja obvestila: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT
Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: francoščina
Številka objave obvestila: 225091-2026
Številka izdaje UL S: 64/2026
Datum objave: 01/04/2026