

225091-2026 - Konkurrensutsättning

Frankrike – Teletjänstcentral – Prise en charge et traitement des appels locataires en débordement

OJ S 64/2026 01/04/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

E-postadress: mehdi.larguech@ophea.fr

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Bostadsförsörjning och samhällsutveckling

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: 65e572f0-ec6f-4f5c-a5d8-d331d9db4647

Intern identifierare: AO26/09

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

2.1.2. Leveransplats

Postadress: patrimoine d'Ophéa – Eurométropole de Strasbourg

Ort: Strasbourg

Postnummer: 67000

Del av land (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Land: Frankrike

Kompletterande information: 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. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

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

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 2026/046

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Land: Frankrike

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 48 Månader

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

Kompletterande information: 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. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Pondération 60 %

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Valeur technique - Pondération 40 %

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: franska

Adress till upphandlingsdokumenten: www.achatpublic.com

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: www.achatpublic.com

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: franska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 04/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 6 Månader

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Medlingsorganisation: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Prövningsorganisation: Tribunal administratif de Strasbourg

Information om tidsfrist för prövning: 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.

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Organisation som mottar anbudsansökningar: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: OPHEA Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg

Registreringsnummer: 27670002800026

Registreringsnummer: Ophea

Postadress: 24, route de l'Hôpital CS 70128

Ort: Strasbourg

Postnummer: 67028

Del av land (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Land: Frankrike

Kontaktpunkt: Service marchés

E-postadress: mehdi.larguech@ophea.fr

Tfn: 33 388211703

Webbadress: www.ophea.fr

Ändpunkt för meddelandeutväxling (URL): www.achatpublic.com

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

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som mottar anbudsansökningar

Organisation som behandlar anbud

Organisation som ger mer information om provningsförfaranden

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Tribunal administratif de Strasbourg

Registreringsnummer: Tribunal administratif de Strasbourg

Ort: Strasbourg

Postnummer: 67000

Del av land (NUTS): Bas-Rhin (FRF11)

Land: Frankrike

Kontaktpunkt: OPHEA

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

Tfn: 0388212323

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Registreringsnummer: Comité consultatif interrégional du règlement amiable des litiges

Ort: Nancy

Postnummer: 54000

Del av land (NUTS): Meurthe-et-Moselle (FRF31)

Land: Frankrike

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

Tfn: 0383342523

Den här organisationens roller:

8.1. ORG-0000

Officiellt namn: Publications Office of the European Union

Registreringsnummer: PUBL

Ort: Luxembourg

Postnummer: 2417

Del av land (NUTS): Luxembourg (LU000)

Land: Luxemburg

E-postadress: ted@publications.europa.eu

Tfn: +352 29291

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

Den här organisationens roller:

TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 10748dff-7894-4141-9aea-3364750b1c10 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 31/03/2026 12:55:40 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: franska

Meddelandets publiceringsnummer: 225091-2026

EUT S-nummer: 64/2026

Publiceringsdatum: 01/04/2026