

507087-2026 - Konkurrencevilkår

Frankrig – Callcenter – 25_BAM_067 Centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.
OJ S 139/2026 22/07/2026
Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: DSAF

E-mail: bam.oe@pm.gouv.fr

Køberens retlige status: Central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: 25_BAM_067 Centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.

Beskrivelse: réalisation de prestations d'écoute, d'information, de conseil, de pré-saisine et d'orientation pour les centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.

Identifikator for proceduren: 21735cbd-710e-4e93-b8e8-d3e125b644c1

Intern ID: 25_BAM_067

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

Hovedpunkterne i proceduren: Appel d'offre

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

2.1.2. Udførelsessted

Postadresse: 3, place Fontenoy

By: Paris

Postnummer: 75007

Landsdel (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrig

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

Sans objet

Gældende lovgivning på tværs af grænserne: Sans objet

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

Titel: 25_BAM_067 Réalisation de prestations d'écoute, d'information, de conseil, de pré-saisine et d'orientation pour les centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.
Beskrivelse: 25_BAM_067 Réalisation de prestations d'écoute, d'information, de conseil, de pré-saisine et d'orientation pour les centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.
Intern ID: 25_BAM_067

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser
Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: Le marché objet de la présente consultation est conclu pour une période initiale d'un (1) an ferme à compter de leur date de notification. Il est reconductible tacitement trois (3) fois par périodes successives d'un (1) an sans que sa durée totale puisse excéder quatre (4) ans.

5.1.2. Udførelsessted

Postadresse: 3 place Fontenoy
By: Paris
Postnummer: 75007
Landsdel (NUTS): Paris (FR101)
Land: Frankrig

5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 13/10/2026
Varigheds slutdato: 12/10/2030

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 3
Yderligere oplysninger om fornyelser: En cas de non-reconduction, le pouvoir adjudicateur en informe alors le titulaire en respectant un préavis de trois (3) mois avant la date anniversaire.

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 2 304 000,00 EUR
Rammeaftalens maksimumværdi: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Pris

Navn: Prix

Beskrivelse: Sans décomposition ce critère porte sur une simulation à partir des prix au B.P.U

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 40

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Valeur technique

Beskrivelse: Décomposé en sous critère 1 "Méthodologie, qualité de la prise en charge des appels et planning des prestations " (15 points), sous critère 2 "Volumétrie et composition des équipes et profils des intervenants " (20 points), et souscritère 3 "Coordination globale et suivie des prestations" (15 points)

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 50

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Performance Environnementale

Beskrivelse: Sans décomposition ce critère porte sur l'évaluation des pratiques éco-responsables du soumissionnaire dans l'organisation de la prestation

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 10

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 08/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise/consultation/3029439?orgAcronyme=d2v>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=3029439&orgAcronyme=d2v>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: fransk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Avanceret eller kvalificeret elektronisk signatur eller segl (jf forordning (EU) nr 910/2014) er påkrævet

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 02/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 180 Døgn

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Ja

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale uden fornyet iværksættelse af konkurrence

Det maksimale antal deltagere: 1

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for mægling: Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

Organisation med ansvar for klager: Tribunal Administratif de Paris

Oplysninger om klagefrister: le référé précontractuel (article L. 5511 et s. du CJA) jusqu'à signature du contrat, le référé contractuel (article L. 55113 et s. du CJA) dans un délai d'un mois à compter de l'avis d'attribution ou à défaut de la parution de cet avis de 6 mois à partir de la conclusion du contrat, le recours en contestation de validité du contrat, issu de la jurisprudence « TarnetGaronne », qui peut être exercé par les tiers au contrat, sans considération de leur qualité, dans un délai de 2 mois à compter des mesures de publicité appropriée.

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren: DSAF

Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline: DSAF

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: Tribunal Administratif de Paris

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: DSAF

Organisation, der behandler tilbud: DSAF

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: DSAF

Registreringsnummer: 12000103700023

Postadresse: 20 avenue de Ségur

By: Paris

Postnummer: 75007

Landsdel (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrig

Enhed: Matthias PARVEAU

E-mail: bam.oe@pm.gouv.fr

Telefon: +33142758000

Køberprofil: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse

Organisation, der behandler tilbud

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Tribunal Administratif de Paris

Registreringsnummer: 17750005500013

Postadresse: 7 rue de Jouy – 75 181 PARIS CEDEX 04

By: Paris

Postnummer: 75181

Landsdel (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrig

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

Telefon: +33144594400

Internetadresse: <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager
Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

8.1. **ORG-0003**

Officielt navn: Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

Registreringsnummer: 12000009600020

Postadresse: 6 rue Louise Weiss

By: Paris

Postnummer: 75013

Landsdel (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrig

Telefon: 01 44 87 17 17

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for mægling

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: b46fe7cc-efa0-45de-8588-42b7a147b70d - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 20/07/2026 17:29:32 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: fransk

Bekendtgørelsesnummer: 507087-2026

EUT-S-nummer: 139/2026

Offentliggørelsesdato: 22/07/2026