

507087-2026 - Wettbewerb

Frankreich – Call-Center – 25_BAM_067 Centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.

OJ S 139/2026 22/07/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: DSAF

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

Rechtsform des Erwerbers: Zentrale Regierungsbehörde

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: 21735cbd-710e-4e93-b8e8-d3e125b644c1

Interne Kennung: 25_BAM_067

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

Zentrale Elemente des Verfahrens: Appel d'offre

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: 3, place Fontenoy

Stadt: Paris

Postleitzahl: 75007

Land, Gliederung (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankreich

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

Sans objet

Anzuwendende grenzübergreifende Rechtsvorschrift: Sans objet

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: 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.

Beschreibung: 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.

Interne Kennung: 25_BAM_067

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Optionen:

Beschreibung der Optionen: 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. Erfüllungsort

Postanschrift: 3 place Fontenoy

Stadt: Paris

Postleitzahl: 75007

Land, Gliederung (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankreich

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 13/10/2026

Enddatum der Laufzeit: 12/10/2030

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: 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. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 2 304 000,00 EUR

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Prix

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 40

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Valeur technique

Beschreibung: 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)

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Performance Environnementale

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 10

5.1.11. Auftragsunterlagen

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 08/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise/consultation/3029439?orgAcronyme=d2v>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

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

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Französisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signatur oder Siegel (im Sinne der Verordnung (EU) Nr 910/2014) erforderlich

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 02/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 180 Tage

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Ja

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Schlichtungsstelle: Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

Überprüfungsstelle: Tribunal Administratif de Paris

Informationen über die Überprüfungsfristen: le référé précontractuel (article. L. 5 511 et s. du CJA) jusqu'à signature du contrat, le référé contractuel (article L. 55 113 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, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: DSAF

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt: DSAF

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Tribunal Administratif de Paris

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: DSAF

Organisation, die Angebote bearbeitet: DSAF

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: DSAF

Registrierungsnummer: 12000103700023

Postanschrift: 20 avenue de Ségur

Stadt: Paris

Postleitzahl: 75007

Land, Gliederung (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankreich

Kontaktperson: Matthias PARVEAU

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

Telefon: +33142758000

Profil des Erwerbers: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

Organisation, die Angebote bearbeitet

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Tribunal Administratif de Paris

Registrierungsnummer: 17750005500013

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

Stadt: Paris

Postleitzahl: 75181

Land, Gliederung (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankreich

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

Telefon: +33144594400

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

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

Registrierungsnummer: 12000009600020

Postanschrift: 6 rue Louise Weiss

Stadt: Paris

Postleitzahl: 75013

Land, Gliederung (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankreich

Telefon: 01 44 87 17 17

Rollen dieser Organisation:

Schlichtungsstelle

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: b46fe7cc-efa0-45de-8588-42b7a147b70d - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 20/07/2026 17:29:32 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Französisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 507087-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 139/2026

Datum der Veröffentlichung: 22/07/2026