

507087-2026 - Licitación

Francia – Centro de llamadas – 25_BAM_067 Centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.

OJ S 139/2026 22/07/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: DSAF

Correo electrónico: bam.oe@pm.gouv.fr

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 21735cbd-710e-4e93-b8e8-d3e125b644c1

Identificador interno: 25_BAM_067

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

Principales características del procedimiento: Appel d'offre

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: 3, place Fontenoy

Localidad: Paris

Código postal: 75007

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

Sans objet

Legislación transfronteriza aplicable: Sans objet

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: 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.

Descripción: 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.

Identificador interno: 25_BAM_067

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Opciones:

Descripción de las opciones: 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. Lugar de ejecución

Dirección postal: 3 place Fontenoy

Localidad: Paris

Código postal: 75007

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 13/10/2026

Fecha de finalización de la duración: 12/10/2030

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 3

Más información sobre renovaciones: 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. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 2 304 000,00 EUR

Valor máximo del acuerdo marco: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Prix

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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 40

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Valeur technique

Descripción: 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)

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 50

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Performance Environnementale

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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10

5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 08/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise/consultation/3029439?orgAcronyme=d2v>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública**Condiciones de presentación:**

Presentación electrónica: Obligatoria

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

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: francés

Catálogo electrónico: No autorizada

Son necesarios el sello o la firma electrónicos avanzados o cualificados [como se definen en el Reglamento (UE) nº 910/2014]

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 02/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 180 Días

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: Sí

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas**Acuerdo marco:**

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal Administratif de Paris
Información sobre los plazos de revisión: 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.

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: DSAF

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación: DSAF

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Tribunal Administratif de Paris

Organización que recibe solicitudes de participación: DSAF

Organización que tramita ofertas: DSAF

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: DSAF

Número de registro: 12000103700023

Dirección postal: 20 avenue de Ségur

Localidad: Paris

Código postal: 75007

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

Punto de contacto: Matthias PARVEAU

Correo electrónico: bam.oe@pm.gouv.fr

Teléfono: +33142758000

Perfil de comprador: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que tramita ofertas

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Tribunal Administratif de Paris

Número de registro: 17750005500013

Dirección postal: 7 rue de Jouy – 75 181 PARIS CEDEX 04

Localidad: Paris

Código postal: 75181

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

Correo electrónico: greffe.ta-paris@juradm.fr

Teléfono: +33144594400

Dirección de internet: <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

Número de registro: 12000009600020

Dirección postal: 6 rue Louise Weiss

Localidad: Paris

Código postal: 75013

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

Teléfono: 01 44 87 17 17

Funciones de esta organización:

Organización de mediación

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: b46fe7cc-efa0-45de-8588-42b7a147b70d - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 20/07/2026 17:29:32 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: francés

Número de publicación del anuncio: 507087-2026

Número de la edición del DO S: 139/2026

Fecha de publicación: 22/07/2026