

507087-2026 - Gara

Francia – Centro di raccolta delle chiamate – 25_BAM_067 Centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.

OJ S 139/2026 22/07/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: DSAF

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

Forma giuridica del committente: Autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 21735cbd-710e-4e93-b8e8-d3e125b644c1

Identificativo interno: 25_BAM_067

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

Caratteristiche principali della procedura: Appel d'offre

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

2.1.2. Luogo di esecuzione

Indirizzo postale: 3, place Fontenoy

Località: Paris

Codice postale: 75007

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

Sans objet

Diritto transfrontaliero applicabile: Sans objet

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: 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.

Descrizione: 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.

Identificativo interno: 25_BAM_067

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 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. Luogo di esecuzione

Indirizzo postale: 3 place Fontenoy

Località: Paris

Codice postale: 75007

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 13/10/2026

Data di fine durata: 12/10/2030

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 3

Altre informazioni sul rinnovo: 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. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 2 304 000,00 EUR

Valore massimo dell'accordo quadro: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Prix

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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 40

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Valeur technique

Descrizione: 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)

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 50

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Performance Environnementale

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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

5.1.11. Documenti di gara

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 08/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise/consultation/3029439?orgAcronyme=d2v>

5.1.12. Condizioni di appalto**Modalità di presentazione:**

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

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

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: francese

Catalogo elettronico: Non consentita

Obbligo di firma elettronica qualificata o sigillo elettronico qualificato [come definiti dal regolamento (UE) n. 910/2014]

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 02/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 180 Giorni

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: Sì

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche**Accordo quadro:**

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunal Administratif de Paris
Informazioni sui termini per il riesame: 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.

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : DSAF

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: DSAF

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Tribunal Administratif de Paris

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: DSAF

Organizzazione che tratta le offerte: DSAF

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: DSAF

Numero di registrazione: 12000103700023

Indirizzo postale: 20 avenue de Ségur

Località: Paris

Codice postale: 75007

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

Referente: Matthias PARVEAU

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

Telefono: +33142758000

Profilo del committente: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione che tratta le offerte

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Tribunal Administratif de Paris

Numero di registrazione: 17750005500013

Indirizzo postale: 7 rue de Jouy – 75 181 PARIS CEDEX 04

Località: Paris

Codice postale: 75181

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

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

Telefono: +33144594400

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

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

Numero di registrazione: 12000009600020

Indirizzo postale: 6 rue Louise Weiss

Località: Paris

Codice postale: 75013

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

Telefono: 01 44 87 17 17

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione di mediazione

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: b46fe7cc-efa0-45de-8588-42b7a147b70d - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 20/07/2026 17:29:32 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: francese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 507087-2026

Numero dell'edizione della GU S: 139/2026

Data di pubblicazione: 22/07/2026