

## 496179-2026 - Mededinging

**Frankrijk – Softwareprogrammering en -advies – Marché de fourniture, d'intégration, de mise en oeuvre et de maintenance du système d'information SI DESMA relatif à la vente, à la connaissance client, à l'intégration des solutions marketing et à la valorisation des données**  
**OJ S 136/2026 17/07/2026**

**Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling**  
**Diensten**

### 1. Koper

---

#### 1.1. Koper

Officiële naam: Opéra national de Paris

E-mail: [correspondre@aws-france.com](mailto:correspondre@aws-france.com)

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Recreatie, cultuur en godsdienst

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

Titel: Marché de fourniture, d'intégration, de mise en oeuvre et de maintenance du système d'information SI DESMA relatif à la vente, à la connaissance client, à l'intégration des solutions marketing et à la valorisation des données

Beschrijving: Le présent marché recouvre la fourniture, la mise en oeuvre, l'intégration et les maintenances d'un SI intégré appelé SI DESMA 2030 et des équipements associés, couvrant les domaines fonctionnels définis dans le PFD, tels que : - La gestion et vente de la billetterie (spectacles/visites/activités) et des produits associés (dons, assurance annulation, programmes, etc.) sur tous les canaux de vente numériques et physiques, incluant les briques de paiement et de sécurité associées, pour l'ensemble des publics de l'OnP, - La gestion des outils du personnel de l'accueil et du contrôle billetterie sur le site, - La collecte et la consolidation de l'information dans un entrepôt de données, - La mise à disposition, via les outils ad hoc (API, Widgets, etc.) de ces données?: - pour la plateforme de connaissance client de type CDP associée à une plateforme de Marketing relationnel automatisée, - à l'outil décisionnel d'élaboration de reporting de tableaux de bord, - à un autre SI Opéra ou partenaire notamment la plateforme Web operadeparis.fr - L'intégration de données et de fonctionnalités de gestion des demandes et réclamations client, - La gestion des échanges de données intra et extra SI DESMA 2030. Certaines fonctionnalités du système pourront être utilisées par l'Opéra national de Paris et par tout partenaire lié à l'Opéra, notamment le Centre d'appels externe, l'AROP (Association pour le Rayonnement de l'Opéra national de Paris) et les autres prestataires de l'Opéra

Identificatiecode van de procedure: 1166b375-dce0-4d38-83b7-9296c817f881

Interne identificatiecode: MP-26-DES-051

Type procedure: Concurrentiegericht dialog

##### 2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72200000 Softwareprogrammering en -advies

Aanvullende classificatie (cpv): 30144200 Kaartjesautomaten, 48480000 Software voor verkoop, marketing en business intelligence, 72227000 Advies over software-integratie

### 2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 23 000 000,00 EUR

### 2.1.4. Algemene informatie

Aanvullende informatie: Les besoins et exigences de l'Acheteur sont précisés dans le projet de programme fonctionnel. Un programme fonctionnel détaillé sera diffusé en phase "Offres". Les modalités du dialogue compétitif et les critères d'attribution sont détaillés dans le Règlement de consultation. Calendrier Indicatif Du Dialogue Sélection des candidatures : Octobre 2026 Remise d'offres initiales : Janvier 2027 Phases de dialogues : Février à juillet 2027 Remise des offres finales : Septembre 2027 Notification : Novembre 2027 Non Allotissement Le marché n'est pas alloti. Les raisons du non-allotissement sont détaillées dans le Règlement de consultation mis en ligne dans le dossier d'appel à candidatures. Type De Contrat Le marché est traité à prix mixte. Il comprend?: - une part conclue sous la forme d'un marché ordinaire. Son prix est forfaitaire et il est détaillé dans la Décomposition du prix global et forfaitaire (Dpgf)?; - une part conclue sous la forme d'un accord-cadre à bons de commandes. Les prix sont unitaires, et sont indiqués dans le Bordereau des prix unitaires (Bpu). Montant Maximum De L'Accord-Cadre La part à bons de commande ne comporte pas de minimum et un montant maximum de commande fixé à 32 millions d'euros Ht décomposés comme suit : - Montant maximum de 21 M euro(s) Ht pour les prestations de monétique du Bpu, dont 15 M euro(s) Ht à compter de la date de notification jusqu'à la fin de la période ferme du marché et 3 M euro(s) Ht sur chaque période de reconduction ; - Montant maximum de 11 M euro(s) Ht pour les prestations hors monétique du Bpu, dont 7 M euro(s) Ht à compter de la date de notification jusqu'à la fin de la période ferme du marché et 2m euro(s) Ht sur chaque période de reconduction

#### **Rechtsgrondslag:**

Richtlijn 2014/24/EU

### 2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

## 5. Perceel

---

### 5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Marché de fourniture, d'intégration, de mise en oeuvre et de maintenance du système d'information SI DESMA relatif à la vente, à la connaissance client, à l'intégration des solutions marketing et à la valorisation des données

Beschrijving: Le présent marché recouvre la fourniture, la mise en oeuvre, l'intégration et les maintenances d'un SI intégré appelé SI DESMA 2030 et des équipements associés, couvrant les domaines fonctionnels définis dans le PFD, tels que : - La gestion et vente de la billetterie (spectacles/visites/activités) et des produits associés (dons, assurance annulation, programmes, etc.) sur tous les canaux de vente numériques et physiques, incluant les briques de paiement et de sécurité associées, pour l'ensemble des publics de l'OnP, - La gestion des outils du personnel de l'accueil et du contrôle billetterie sur le site, - La collecte et la consolidation de l'information dans un entrepôt de données, - La mise à disposition, via les outils ad hoc (API, Widgets, etc.) de ces données?: - pour la plateforme de connaissance client de type CDP associée à une plateforme de Marketing relationnel automatisée, - à l'outil décisionnel d'élaboration de reporting de tableaux de bord, - à un autre SI Opéra ou partenaire notamment la plateforme Web operadeparis.fr - L'intégration de données et de fonctionnalités de gestion des demandes et réclamations client, - La gestion des échanges de données intra et extra SI DESMA 2030. Certaines fonctionnalités du système pourront être utilisées par

l'Opéra national de Paris et par tout partenaire lié à l'Opéra, notamment le Centre d'appels externe, l'AROP (Association pour le Rayonnement de l'Opéra national de Paris) et les autres prestataires de l'Opéra

Interne identificatiecode: S-PF-1850254

#### **5.1.1. Doel**

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72200000 Softwareprogrammering en -advies

Aanvullende classificatie (cpv): 30144200 Kaartjesautomaten, 48480000 Software voor verkoop, marketing en business intelligence, 72227000 Advies over software-integratie

##### **Opties:**

Beschrijving van de opties: La part forfaitaire du marché comporte les tranches optionnelles suivantes?: To1 - étude Cdp/Ma Réalisation d'une étude d'opportunité, de cadrage et de faisabilité relative à la mise en oeuvre d'une plateforme de données clients et marketing automation (Cdp/Ma). Cette étude comprendra notamment une analyse comparative des solutions de Cdp/Ma avec une analyse d'écarts des points de vue fonctionnel, technique, économique. To2 - Acquisition Cdp/Ma Fourniture et mise à disposition d'une plateforme de données clients et marketing automation (Cdp/Ma) ou d'une solution équivalente. To3 - Intégration Cdp/Ma Prestations d'intégration, de paramétrage et de mise en oeuvre d'une plateforme de données clients et marketing automation (Cdp/Ma) ou d'une solution tierce équivalente. Par ailleurs, l'Opéra se réserve la possibilité de conclure avec le Titulaire des marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles du présent marché, conformément à l'article R2122-7 du Ccp

#### **5.1.3. Geraamde duur**

Begindatum: 01/01/2028

Looptijd: 96 Maanden

#### **5.1.4. Verlenging**

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: La durée du marché commence à courir à compter de sa date de notification. La notification du marché vaut démarrage de la phase de conception (Build), dont la durée prévisionnelle est estimée à 2 ans. Cette durée respecte obligatoirement la date butoir fixée par le Pfd. Au terme de cette période, une décision de Mise en production (Mep) est notifiée au titulaire. La durée ferme d'exploitation court à compter de la notification de cette décision. Elle est fixée à Huit (8) ans. Le marché peut être reconduit deux (2) fois par période de deux (2) ans. La reconduction est tacite. En cas de non-reconduction, un courrier est envoyé au plus tard 3 mois avant la date anniversaire de la notification du marché. Le titulaire ne peut refuser la reconduction

#### **5.1.5. Waarde**

Geraamde waarde exclusief btw: 23 000 000,00 EUR

#### **5.1.6. Algemene informatie**

##### **Voorbehouden deelname:**

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Vereist in inschrijving

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

#### **5.1.9. Selectiecriteria**

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

**Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:**

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 3

Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd: 4

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

**5.1.11. Aanbestedingsstukken**

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1850254>

**Ad-hoccommunicatiekanaal:**

Naam: AW Solutions

**5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding**

**Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.terms&IDM=1850254>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Frans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Een geavanceerd(e) of gekwalificeerd(e) elektronisch(e) handtekening of zegel (zoals omschreven in Verordening (EU) nr. 910/2014) is vereist

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 18/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

**Voorwaarden van het contract:**

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: Les conditions particulières sont détaillées dans le Cahier des clauses administratives particulières (CCAP) du marché

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

**5.1.15. Technieken**

**Raamovereenkomst:**

Geen raamovereenkomst

**Informatie over het dynamische aankoopstelsel:**

Geen dynamisch aankoopstelsel

**5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie**

Organisatie voor beroepsprocedures: Tribunal administratif de Paris

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Tribunal administratif de Paris

## 8. Organisaties

---

**8.1. ORG-0001**

Officiële naam: Avenue-Web Systèmes

Registratienummer: 2A321DAD-B821-CA18-E973EF3D717A43B7

Stad: Seyssinet-Pariset

Postcode: 38170  
Onderverdeling land (NUTS): Isère (FRK24)  
Land: Frankrijk  
E-mail: [publications-joue@aws-france.com](mailto:publications-joue@aws-france.com)  
Telefoon: +33480041260  
**Rollen van deze organisatie:**  
TED eSender

**8.1. ORG-0002**

Officiële naam: Opéra national de Paris  
Registratienummer: 64479  
Postadres: 120 rue de Lyon  
Stad: Paris  
Postcode: 75012  
Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)  
Land: Frankrijk  
Contactpunt: NEEF Alexander  
E-mail: [correspondre@aws-france.com](mailto:correspondre@aws-france.com)  
Telefoon: 0140012186  
Internetadres: <http://www.operadeparis.fr>  
Kopersprofiel: <https://www.marches-publics.info>  
**Rollen van deze organisatie:**  
Koper

**8.1. ORG-0003**

Officiële naam: Tribunal administratif de Paris  
Registratienummer: 2A321DD0-9AC9-EB27-8207EFABCEEE709B  
Postadres: 7 rue de Jouy  
Stad: Paris  
Postcode: 75181  
Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)  
Land: Frankrijk  
E-mail: [greffe.ta-paris@juradm.fr](mailto:greffe.ta-paris@juradm.fr)  
Telefoon: 0144594400  
Fax: 0144594646  
**Rollen van deze organisatie:**  
Organisatie voor beroepsprocedures

**8.1. ORG-0004**

Officiële naam: Tribunal administratif de Paris  
Registratienummer: 2A321E03-C580-069D-6B9C904B7AA91214  
Postadres: 7 rue de Jouy  
Stad: Paris  
Postcode: 75181  
Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)  
Land: Frankrijk  
E-mail: [greffe.ta-paris@juradm.fr](mailto:greffe.ta-paris@juradm.fr)  
Telefoon: 0144594400  
Fax: 0144594646  
**Rollen van deze organisatie:**  
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

## Informatie over een aankondiging

---

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 21e9abbf-287c-47ff-8886-46de5f539298 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 16/07/2026 13:10:07 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,  
Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Frans

Publicatienummer aankondiging: 496179-2026

Nummer uitgave PB S: 136/2026

Datum van bekendmaking: 17/07/2026