

## 507087-2026 - Mededinging

Frankrijk – Telefonisch informatiecentrum – 25\_BAM\_067 Centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.

OJ S 139/2026 22/07/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling  
Diensten

### 1. Koper

---

#### 1.1. Koper

Officiële naam: DSAF

E-mail: [bam.oe@pm.gouv.fr](mailto:bam.oe@pm.gouv.fr)

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

Titel: 25\_BAM\_067 Centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 21735cbd-710e-4e93-b8e8-d3e125b644c1

Interne identificatiecode: 25\_BAM\_067

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: Appel d'offre

##### 2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

##### 2.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: 3, place Fontenoy

Stad: Paris

Postcode: 75007

Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrijk

##### 2.1.4. Algemene informatie

**Rechtsgrondslag:**

Richtlijn 2014/24/EU

Sans objet

Toepasselijk grensoverschrijdend recht: Sans objet

##### 2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

### 5. Perceel

---

### 5.1. Perceel: 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.

Beschrijving: 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 identificatiecode: 25\_BAM\_067

#### 5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

##### **Opties:**

Beschrijving van de opties: 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. Plaats van uitvoering

Postadres: 3 place Fontenoy

Stad: Paris

Postcode: 75007

Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrijk

#### 5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 13/10/2026

Einddatum van de duur: 12/10/2030

#### 5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 3

Overige informatie over verlengingen: 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. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 2 304 000,00 EUR

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 4 000 000,00 EUR

#### 5.1.6. Algemene informatie

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

Deelname is niet voorbehouden.

Deelname is niet voorbehouden.

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

#### 5.1.10. Gunningscriteria

##### **Criterium:**

Type: Prijs

Naam: Prix

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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 40

**Criterium:**

Type: Kwaliteit

Naam: Valeur technique

Beschrijving: 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)

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

**Criterium:**

Type: Kwaliteit

Naam: Performance Environnementale

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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

**5.1.11. Aanbestedingsstukken**

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 08/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise/consultation/3029439?orgAcronyme=d2v>

**5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding****Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Vereist

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

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: 02/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 180 Dagen

**Voorwaarden van het contract:**

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

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

**5.1.15. Technieken****Raamovereenkomst:**

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

**Informatie over het dynamische aankoopstelsel:**

Geen dynamisch aankoopstelsel

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

Bemiddelingsorganisatie: Comité consultatif national de règlement amiable des litiges  
Organisatie voor beroepsprocedures: Tribunal Administratif de Paris  
Informatie over de termijnen voor beroep: 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.  
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: DSAF  
Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken: DSAF  
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Tribunal Administratif de Paris  
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: DSAF  
Organisatie die inschrijvingen verwerkt: DSAF

## 8. Organisations

---

### 8.1. ORG-0001

Officiële naam: DSAF  
Registratienummer: 12000103700023  
Postadres: 20 avenue de Ségur  
Stad: Paris  
Postcode: 75007  
Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)  
Land: Frankrijk  
Contactpunt: Matthias PARVEAU  
E-mail: [bam.oe@pm.gouv.fr](mailto:bam.oe@pm.gouv.fr)  
Telefoon: +33142758000  
Kopersprofiel: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>

#### Rollen van deze organisatie:

Koper  
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt  
Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken  
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt  
Organisatie die inschrijvingen verwerkt

### 8.1. ORG-0002

Officiële naam: Tribunal Administratif de Paris  
Registratienummer: 17750005500013  
Postadres: 7 rue de Jouy – 75 181 PARIS CEDEX 04  
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: +33144594400  
Internetadres: <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

#### Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures  
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

### 8.1. **ORG-0003**

Officiële naam: Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

Registratienummer: 12000009600020

Postadres: 6 rue Louise Weiss

Stad: Paris

Postcode: 75013

Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrijk

Telefoon: 01 44 87 17 17

#### **Rollen van deze organisatie:**

Bemiddelingsorganisatie

## **Informatie over een aankondiging**

---

Identificatiecode/versie van de aankondiging: b46fe7cc-efa0-45de-8588-42b7a147b70d - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 20/07/2026 17:29:32 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,  
Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Frans

Publicatienummer aankondiging: 507087-2026

Nummer uitgave PB S: 139/2026

Datum van bekendmaking: 22/07/2026