

689132-2026 - Mededinging

Frankrijk – Telefonisch informatiecentrum – Support téléphonique de premier niveau et Serveur Vocal Interactif du service consommateurs Energie-Info du Médiateur national d'énergie

OJ S 193/2026 06/10/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Médiateur national de l'énergie

E-mail: marches@energie-mediateur.fr

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Economische zaken

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Support téléphonique de premier niveau et Serveur Vocal Interactif du service consommateurs Energie-Info du Médiateur national d'énergie

Beschrijving: La présente mise en concurrence est engagée en vue d'exécuter des prestations : - d'exécution d'une activité de support téléphonique de premier niveau du service consommateurs Energie-Info — appelée « Front Office » ; - et de mise en place, d'exploitation et de maintenance d'un Serveur Vocal Interactif, portail d'accueil du service consommateurs Energie-Info.

Identificatiecode van de procedure: b95decf8-40f6-451e-b9f4-7f06cc45d29b

Interne identificatiecode: 03-2026

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

2.1.2. Plaats van uitvoering

Overall in de Europese Economische Ruimte

Aanvullende informatie: Le marché est couvert par l'accord sur les marchés publics.

2.1.4. Algemene informatie

Aanvullende informatie: Le marché est couvert par l'accord sur les marchés publics.

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: Activité de support téléphonique de premier niveau et Serveur Vocal Interactif du service consommateurs Energie-Info du Médiateur national de l'énergie

Beschrijving: La présente mise en concurrence est engagée en vue d'exécuter des prestations : - d'exécution d'une activité de support téléphonique de premier niveau du service consommateurs Energie-Info — appelée « Front Office » ; - et de mise en place, d'exploitation et de maintenance d'un Serveur Vocal Interactif, portail d'accueil du service consommateurs Energie-Info.

Interne identificatiecode: 03-2026

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

5.1.2. Plaats van uitvoering

Overall in de Europese Economische Ruimte

Aanvullende informatie: Le marché est couvert par l'accord sur les marchés publics.

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 22/01/2027

Looptijd: 1 Jaar

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 3

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

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

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 19/10/2026 17:30:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise/consultation/3079594?orgAcronyme=s2d>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Toegestaan

Adres voor indiening: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise/consultation/3079594?orgAcronyme=s2d>

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

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 16/11/2026 17:30:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 160 Dagen

Voorwaarden van het contract:

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

Elektronische facturering: Toegestaan

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

Bemiddelingsorganisatie: Comité consultatif national de règlement des différends relatifs aux marchés publics

Organisatie voor beroepsprocedures: Médiateur national de l'énergie

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Médiateur national de l'énergie

Organisatie die offline-toegang verleent tot de aanbestedingsstukken: Médiateur national de l'énergie

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Tribunal administratif de Cergy-Pontoise

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Médiateur national de l'énergie

Registratienummer: 13000488000048

Stad: La Défense

Postcode: 92055

Onderverdeling land (NUTS): Hauts-de-Seine (FR105)

Land: Frankrijk

Contactpunt: Remi BERNARD

E-mail: marches@energie-mediateur.fr

Telefoon: 0144946657

Internetadres: <https://www.energie-mediateur.fr/>

Kopersprofiel: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die offline-toegang verleent tot de aanbestedingsstukken

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Tribunal administratif de Cergy-Pontoise

Registratienummer: 0000

Stad: Cergy-Pontoise

Postcode: 95027

Onderverdeling land (NUTS): Essonne (FR104)

Land: Frankrijk

E-mail: Greffes.ta-cergy-pontoise@juradm.fr

Rollen van deze organisatie:

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0003

Officiële naam: Comité consultatif national de règlements amiables de différends relatifs aux marchés publics

Registratienummer: 0000

Stad: Paris

Postcode: 75013

Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrijk

E-mail: ccira@paris-idf.gouv.fr

Rollen van deze organisatie:

Bemiddelingsorganisatie

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 6ab112b3-3f2d-40e4-bc5a-5d0c30b66cf1 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 05/10/2026 11:58:59 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Frans

Publicatienummer aankondiging: 689132-2026

Nummer uitgave PB S: 193/2026

Datum van bekendmaking: 06/10/2026