

507087-2026 - Concurso

França – Centro de chamadas – 25_BAM_067 Centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.

OJ S 139/2026 22/07/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: DSAF

Correio eletrónico: bam.oe@pm.gouv.fr

Forma jurídica do adquirente: Autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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 do procedimento: 21735cbd-710e-4e93-b8e8-d3e125b644c1

Identificador interno: 25_BAM_067

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

Principais características do processo: Appel d'offre

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

2.1.2. Local de execução

Endereço postal: 3, place Fontenoy

Cidade: Paris

Código postal: 75007

Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)

País: França

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

Sans objet

Legislação transfronteiriça aplicável: Sans objet

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

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.

Descrição: 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. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Opções:

Descrição das opções: 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. Local de execução

Endereço postal: 3 place Fontenoy

Cidade: Paris

Código postal: 75007

Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)

País: França

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 13/10/2026

Data de fim da duração: 12/10/2030

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 3

Mais informações sobre renovações: 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, sem IVA: 2 304 000,00 EUR

Valor máximo do acordo-quadro: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Prix

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 40

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Valeur technique

Descrição: 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 do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 50

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Performance Environnementale

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

5.1.11. Documentos do concurso

Prazo para solicitar informações adicionais: 08/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise/consultation/3029439?orgAcronyme=d2v>

5.1.12. Condições do concurso**Condições de apresentação:**

Apresentação por via eletrónica: Necessário

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

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: francês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

É necessária uma assinatura eletrónica avançada ou qualificada ou um selo eletrónico avançado ou qualificado [conforme definido no Regulamento (UE) n.º 910/2014]

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 02/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 180 Dias

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Sim

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas**Acordo-quadro:**

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Organização de mediação: Comité consultatif national de règlement amiable des litiges
Instância de recurso: Tribunal Administratif de Paris
Informações sobre os prazos de recurso: 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.
Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: DSAF
Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso: DSAF
Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Tribunal Administratif de Paris
Organização que recebe pedidos de participação: DSAF
Organização responsável pelo tratamento das propostas: DSAF

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: DSAF
Número de registo: 12000103700023
Endereço postal: 20 avenue de Ségur
Cidade: Paris
Código postal: 75007
Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)
País: França
Ponto de contacto: Matthias PARVEAU
Correio eletrónico: bam.oe@pm.gouv.fr
Telefone: +33142758000
Perfil do adquirente: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise>

Funções desta organização:

Adquirente
Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação
Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso
Organização que recebe pedidos de participação
Organização responsável pelo tratamento das propostas

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Tribunal Administratif de Paris
Número de registo: 17750005500013
Endereço postal: 7 rue de Jouy – 75 181 PARIS CEDEX 04
Cidade: Paris
Código postal: 75181
Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)
País: França
Correio eletrónico: greffe.ta-paris@juradm.fr
Telefone: +33144594400
Endereço Internet: <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

Funções desta organização:

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0003

Nome oficial: Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

Número de registo: 12000009600020

Endereço postal: 6 rue Louise Weiss

Cidade: Paris

Código postal: 75013

Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)

País: França

Telefone: 01 44 87 17 17

Funções desta organização:

Organização de mediação

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: b46fe7cc-efa0-45de-8588-42b7a147b70d - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 20/07/2026 17:29:32 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: francês

Número de publicação do anúncio: 507087-2026

N.º de edição do JO S: 139/2026

Data de publicação: 22/07/2026