

507087-2026 - Konkurrensetsättning

Frankrike – Teletjänstcentral – 25_BAM_067 Centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.

OJ S 139/2026 22/07/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: DSAF

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

Köparens rättsliga status: Statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: 21735cbd-710e-4e93-b8e8-d3e125b644c1

Intern identifierare: 25_BAM_067

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

Förfarandets viktigaste kännetecken: Appel d'offre

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

2.1.2. Leveransplats

Postadress: 3, place Fontenoy

Ort: Paris

Postnummer: 75007

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

Sans objet

Tillämplig gränsöverskridande lagstiftning: Sans objet

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): 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.

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 25_BAM_067

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Optioner:

Beskrivning av alternativen: 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. Leveransplats

Postadress: 3 place Fontenoy

Ort: Paris

Postnummer: 75007

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 13/10/2026

Slutdatum för varaktighet: 12/10/2030

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 3

Ytterligare information om förlängningar: 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. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 2 304 000,00 EUR

Högsta värde för ramavtalet: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Namn: Prix

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 40

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Valeur technique

Beskrivning: 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)

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 50

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Performance Environnementale

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

5.1.11. Upphandlingsdokument

Sista dag för att begära kompletterande information: 08/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise/consultation/3029439?orgAcronyme=d2v>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=3029439&orgAcronyme=d2v>

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: franska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Avancerad eller kvalificerad elektronisk underskrift eller stämpel (enligt definitionen i förordning (EU) nr 910/2014) krävs

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 02/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 180 Dagar

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Ja

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Medlingsorganisation: Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

Prövningsorganisation: Tribunal Administratif de Paris

Information om tidsfrist för prövning: 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.

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: DSAF

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten: DSAF

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Tribunal Administratif de Paris

Organisation som mottar anbudsansökningar: DSAF

Organisation som behandlar anbud: DSAF

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: DSAF

Registreringsnummer: 12000103700023

Postadress: 20 avenue de Ségur

Ort: Paris

Postnummer: 75007

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

Kontaktpunkt: Matthias PARVEAU

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

Tfn: +33142758000

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

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten

Organisation som mottar anbudsansökningar

Organisation som behandlar anbud

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Tribunal Administratif de Paris

Registreringsnummer: 17750005500013

Postadress: 7 rue de Jouy – 75 181 PARIS CEDEX 04

Ort: Paris

Postnummer: 75181

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

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

Tfn: +33144594400

Webbadress: <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Comité consultatif national de règlement amiable des litiges

Registreringsnummer: 12000009600020

Postadress: 6 rue Louise Weiss

Ort: Paris

Postnummer: 75013

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

Tfn: 01 44 87 17 17

Den här organisationens roller:

Medlingsorganisation

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: b46fe7cc-efa0-45de-8588-42b7a147b70d - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 20/07/2026 17:29:32 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: franska

Meddelandets publiceringsnummer: 507087-2026

EUT S-nummer: 139/2026

Publiceringsdatum: 22/07/2026