

548414-2026 - Konkurrencevilkår

Frankrig – Telefonisttjenester – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav
OJ S 151/2026 07/08/2026
Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Caisse nationale d'assurance vieillesse

E-mail: antoine.audin@cnav.fr

Køberens retlige status: Offentligretligt organ, der styres af en central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Social beskyttelse

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Beskrivelse: Le présent marché a pour objet l'assistance au traitement des appels téléphoniques de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) Île-de-France (IDF). La Cnav se réserve le droit de passer des marchés complémentaires ou similaires dans les conditions de l'article R2122-7 du code de la commande publique.

Identifikator for proceduren: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Intern ID: 2026-905-002

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79511000 Telefonisttjenester

Supplerende klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

2.1.2. Udførelsessted

Hvor som helst

Yderligere oplysninger: La prestation est exécutée dans les locaux du titulaire. Par ailleurs, des déplacements ponctuels sont à prévoir : déplacements du titulaire sur un site Cnav IDF (Créteil, Saint Denis ou Tours), notamment pour les réunions de suivi, ateliers de cadrage ou sessions de travail spécifiques. De même, sur demande de la Cnav, le titulaire lui permet de visiter ses locaux dans le cadre du contrôle de la bonne exécution du marché. En tout état de cause, cette demande respecte un préavis de 7 jours calendaires. Enfin, les réunions mentionnées dans le CCTP ont lieu dans les locaux de la Cnav (Dyonis à Saint-Denis) ou en visioconférence avec l'outil de la Cnav (à titre indicatif Microsoft Teams pour le moment). Le choix du lieu revient systématiquement à la Cnav et n'est pas susceptible d'entraîner une quelconque facturation supplémentaire.

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 6 458 333,34 EUR

Rammeaftalens maksimumværdi: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Denne procedure vil blive relanceret

Yderligere oplysninger: Le maximum est fixé à 10 000 000 Euros HT soit 12 000 000 Euros TTC. Les critères de sélection des offres sont présentés dans le Règlement de la consultation.

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

Titel: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Beskrivelse: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Intern ID: 1

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79511000 Telefonisttjenester

Supplerende klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: Les candidats ne sont pas autorisés à présenter de solution variante, d'option ou de prestations supplémentaires éventuelles. Tout candidat qui en proposera verra son offre rejetée.

5.1.2. Udførelsessted

Hvor som helst

Yderligere oplysninger: Le montant maximum est fixé à 10 000 000 Euros HT soit 12 000 000 Euros TTC sur la durée maximale du marché. Les critères de sélection des offres sont présentés dans le Règlement de la consultation.

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 4 År

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 6 458 333,34 EUR

Rammeaftalens maksimumværdi: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

Yderligere oplysninger: La prestation est exécutée dans les locaux du titulaire. Par ailleurs, des déplacements ponctuels sont à prévoir : déplacements du titulaire sur un site Cnav IDF (Créteil, Saint Denis ou Tours), notamment pour les réunions de suivi, ateliers de cadrage ou sessions de travail spécifiques. De même, sur demande de la Cnav, le titulaire lui permet de visiter ses locaux dans le cadre du contrôle de la bonne exécution du marché. En tout état de cause, cette demande respecte un préavis de 7 jours calendaires. Enfin, les réunions mentionnées dans le CCTP ont lieu dans les locaux de la Cnav (Dyonis à Saint-Denis) ou en visioconférence avec l'outil de la Cnav (à titre indicatif Microsoft Teams pour le moment). Le

choix du lieu revient systématiquement à la Cnav et n'est pas susceptible d'entraîner une quelconque facturation supplémentaire. Le présent marché est conclu pour une durée de 1 an reconductible tacitement 3 fois 12 mois soit une durée maximale de 4 ans à compter de sa date de notification.

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: Prix

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 45

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Valeur Technique décomposée comme suit : 1.1 - Méthodologie et le dispositif de suivi d'activité 11 1.2 - Qualité de l'équipe 19 1.3 - Qualité du dispositif technique 15 1.4 - Pertinence des délais proposés 5

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 50

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Aspect développement durable

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 5

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00)

østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Adresse på udbudsdokumenterne: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://cnav.achatpublic.com/>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: fransk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 29/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 9 Måneder

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Yderligere oplysninger: L'ouverture n'est pas publique

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale uden fornyet iværksættelse af konkurrence

Det maksimale antal deltagere: 1

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for mægling: Tribunal administratif de Paris

Organisation med ansvar for klager: Tribunal administratif de Paris

Oplysninger om klagefrister: Un référé précontractuel peut être introduit depuis le début de la procédure de passation jusqu'à la signature de l'accord-cadre. Le référé contractuel peut être introduit dans les conditions des articles L.551-13 et suivants du code de justice administrative. Le recours en contestation de la validité de l'accord-cadre par un tiers peut être intenté dans un délai de deux mois à compter des mesures de publicité appropriés.

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: Tribunal administratif de Paris

8. Organisationer**8.1. ORG-0001**

Officielt navn: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Registreringsnummer: 18003503200010

Postadresse: CNAV 76

By: Paris cedex 19

Postnummer: 75951

Landsdel (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrig

E-mail: antoine.audin@cnav.fr

Telefon: 0247887677

Internetadresse: <https://www.lassuranceretraite.fr/>

Adresse til udveksling af oplysninger (URL) (eDelivery-Gateway): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

Køberprofil: <https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Tribunal administratif de Paris

Registreringsnummer: 17750005500013

Postadresse: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4

By: Paris

Postnummer: 75004

Landsdel (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrig

E-mail: greffe.tapis@juradm.fr

Telefon: (+33) 1 44 59 44 00

Fax: (+33) 1 44 59 46 46

Internetadresse: <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Adresse til udveksling af oplysninger (URL) (eDelivery-Gateway): <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

Organisation med ansvar for mægling

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 05/08/2026 15:52:56 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: fransk

Bekendtgørelsesnummer: 548414-2026

EUT-S-nummer: 151/2026

Offentliggørelsesdato: 07/08/2026