

634510-2026 - Wettbewerb

Frankreich – Telefonistendienste – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

OJ S 178/2026 15/09/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung - Änderungsbekanntmachung Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Caisse nationale d'assurance vieillesse

E-Mail: antoine.audin@cnav.fr

Rechtsform des Erwerbers: Von einer zentralen Regierungsbehörde kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Sozialwesen

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Interne Kennung: 2026-905-002

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Beliebiger Ort

Zusätzliche Informationen: 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. Un nouveau Bordereau des Prix Unitaires et un Règlement de la consultation rectifié sont mis en place.

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 6 458 333,34 EUR
Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Dieses Verfahren wird neu aufgelegt

Zusätzliche Informationen: 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.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Beschreibung: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Optionen:

Beschreibung der Optionen: 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. Erfüllungsort

Beliebiger Ort

Zusätzliche Informationen: 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. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 4 Jahre

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 6 458 333,34 EUR

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Zusätzliche Informationen: 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. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Prix

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 45

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: 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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Aspect développement durable

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 5

5.1.11. Auftragsunterlagen

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://cnav.achatpublic.com/>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Französisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 05/10/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 9 Monate

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin — Beschreibung: L'ouverture n'est pas publique

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja
Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Schlichtungsstelle: Tribunal administratif de Paris

Überprüfungsstelle: Tribunal administratif de Paris

Informationen über die Überprüfungsfristen: 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, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Tribunal administratif de Paris

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Registrierungsnummer: 18003503200010

Postanschrift: CNAV 76

Stadt: Paris cedex 19

Postleitzahl: 75951

Land, Gliederung (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankreich

E-Mail: antoine.audin@cnav.fr

Telefon: 0247887677

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

Endpunkt für den Informationsaustausch (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

Profil des Erwerbers: <https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Tribunal administratif de Paris

Registrierungsnummer: 17750005500013

Postanschrift: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4

Stadt: Paris

Postleitzahl: 75004

Land, Gliederung (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankreich

E-Mail: greffe.taparis@juradm.fr

Telefon: (+33) 1 44 59 44 00

Fax: (+33) 1 44 59 46 46

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

Endpunkt für den Informationsaustausch (URL): <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Schlichtungsstelle

10. Änderung

Fassung der zu ändernden vorigen Bekanntmachung

:

59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf-01

Hauptgrund für die Änderung

:

Aktualisierte Informationen

Beschreibung

:

La date limite de réception des offres est désormais fixée le : 05 octobre 2026 à 16 : 00

10.1. Änderung

Abschnittskennung: LOT-0001

Beschreibung der Änderungen: La date limite de réception des offres est désormais fixée le : 05 octobre 2026 à 16 : 00 Un nouveau Bordereau des Prix Unitaires et un Règlement de la consultation rectifié sont mis en place.

Änderung der Auftragsunterlagen am: 11/09/2026

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: dd658cde-3829-4230-85b6-ab153ee18c40 - 02

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 11/09/2026 15:47:01 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Französisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 634510-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 178/2026

Datum der Veröffentlichung: 15/09/2026