

634510-2026 - Διαγωνισμός

Γαλλία – Υπηρεσίες τηλεφωνητών – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

OJ S 178/2026 15/09/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς - Γνωστοποίηση αλλαγών

Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Email: antoine.audin@cnav.fr

Νομική μορφή αγοραστή: Οργανισμός δημοσίου δικαίου που τελεί υπό τον έλεγχο αρχής της κεντρικής κυβέρνησης

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Κοινωνική προστασία

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Περιγραφή: 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.

Αναγνωριστικό διαδικασίας: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 2026-905-002

Είδος διαδικασίας: Ανοικτή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79511000 Υπηρεσίες τηλεφωνητών

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 79512000 Κέντρο κλήσεων

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Οπουδήποτε

Πρόσθετες πληροφορίες: 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. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 6 458 333,34 EUR

Μέγιστη αξία της συμφωνίας-πλαίσιου: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Η διαδικασία αυτή θα δρομολογηθεί εκ νέου

Πρόσθετες πληροφορίες: 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.

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Έγγραφο σύμβασης

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0001

Τίτλος: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Περιγραφή: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 1

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cρν): 79511000 Υπηρεσίες τηλεφωνητών

Πρόσθετη ταξινόμηση (cρν): 79512000 Κέντρο κλήσεων

Επιλογές:

Περιγραφή των επιλογών: 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. Τόπος εκτέλεσης

Οπουδήποτε

Πρόσθετες πληροφορίες: 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. Εκτιμώμενη διάρκεια

Διάρκεια: 4 Έτη

5.1.5. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 6 458 333,34 EUR

Μέγιστη αξία της συμφωνίας-πλαίσιου: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι

Πρόσθετες πληροφορίες: 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. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Έγγραφο σύμβασης

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:

Είδος: Τιμή

Περιγραφή: Prix

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 45

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: 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

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 50

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Aspect développement durable

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 5

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Προθεσμία αιτήματος για παροχή πρόσθετων πληροφοριών: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

Διεύθυνση για υποβολή: <https://cnav.achatpublic.com/>

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: γαλλικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 05/10/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 9 Μήνες

Πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια αποσφράγιση:

Πρόσθετες πληροφορίες: L'ouverture n'est pas publique

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης:
Όχι
Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική
Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: ναι
Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Συμφωνία-πλαίσιο, χωρίς επανεκκίνηση διαγωνισμού

Μέγιστος αριθμός συμμετεχόντων: 1

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός διαμεσολάβησης: Tribunal administratif de Paris

Οργανισμός προσφυγής: Tribunal administratif de Paris

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: 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 appropriées.

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Οργανισμός παροχής εκτός διαδικτύου πρόσβασης στα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: Tribunal administratif de Paris

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Αριθμός καταχώρισης: 18003503200010

Ταχυδρομική διεύθυνση: CNAV 76

Πόλη: Paris cedex 19

Ταχυδρομικός κώδικας: 75951

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Paris (FR101)

Χώρα: Γαλλία

Email: antoine.audin@cnav.fr

Τηλέφωνο: 0247887677

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://www.lassuranceretraite.fr/>

Τελικό σημείο ανταλλαγής πληροφοριών (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHQYy

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

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

Οργανισμός παροχής εκτός διαδικτύου πρόσβασης στα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: Tribunal administratif de Paris

Αριθμός καταχώρισης: 17750005500013

Ταχυδρομική διεύθυνση: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4

Πόλη: Paris

Ταχυδρομικός κώδικας: 75004

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Paris (FR101)

Χώρα: Γαλλία

Email: greffe.taparis@juradm.fr

Τηλέφωνο: (+33) 1 44 59 44 00

Φαξ: (+33) 1 44 59 46 46

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

Τελικό σημείο ανταλλαγής πληροφοριών (URL): <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός προσφυγής

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

Οργανισμός διαμεσολάβησης

10. Αλλαγή

Η έκδοση της προηγούμενης προκήρυξης πρέπει να τροποποιηθεί

:

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

Κύριος λόγος της αλλαγής

:

Ενημερωμένες πληροφορίες

Περιγραφή

:

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

10.1. Αλλαγή

Αναγνωριστικό τμήματος: LOT-0001

Περιγραφή των αλλαγών: 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.

Τα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης τροποποιήθηκαν στις: 11/09/2026

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: dd658cde-3829-4230-85b6-ab153ee18c40 - 02

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 11/09/2026 15:47:01 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: γαλλικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 634510-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 178/2026

