548414-2026 - Hange

Prantsusmaa – Telefonioperaatoriteenused – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav
OJ S 151/2026 07/08/2026
Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Caisse nationale d'assurance vieillesse
E-posti aadress: antoine.audin@cnav.fr
Hankija õiguslik vorm: Keskvalitsusasutuse kontrollitav avalik-õiguslik isik
Hankija tegevus: Sotsiaalkaitse

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav
Kirjeldus: 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.
Menetluse tunnus: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71
Sisemine tunnus: 2026-905-002
Menetluse liik: Avatud
Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused
Peamine liigitus (cpv): 79511000 Telefonioperaatoriteenused
Täiendav liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Kus tahes
Lisateave: 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’entrainer une quelconque facturation supplémentaire.

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 6 458 333,34 EUR
Raamlepingu maksimaalne maksumus: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

See menetlus korraldatakse uuesti

Lisateave: 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.

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Pealkiri: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Kirjeldus: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Sisemine tunnus: 1

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79511000 Telefonioperaatoriteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: 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. Lepingu täitmise koht

Kus tahes

Lisateave: 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. Eeldatav kestus

Kestus: 4 Aastad

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 6 458 333,34 EUR

Raamlepingu maksimaalne maksumus: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

Lisateave: 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'entrainer 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. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:
Liik: Hind
Kirjeldus: Prix
Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)
Hindamiskriteerium – arv: 45
Kriteerium:
Liik: Kvaliteet
Kirjeldus: 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
Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)
Hindamiskriteerium – arv: 50
Kriteerium:
Liik: Kvaliteet
Kirjeldus: Aspect développement durable
Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)
Hindamiskriteerium – arv: 5

5.1.11. Hankedokumendid

Lisateabe taotlemise tähtaeg: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg
Hankedokumentide aadress: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:
Elektrooniline esitamine: Nõutav
Esitamise aadress: https://cnav.achatpublic.com/
Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: prantsuse keel
Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud
Pakkumuste esitamise tähtaeg: 29/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg
Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 9 Kuud
Teave avaliku avamise kohta:
Lisateave: L'ouverture n'est pas publique
Lepingutingimused:
Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei
E-arveldamine: Nõutav
Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah
Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:
Raamleping ilmaminikonkursita
Osalejate maksimaalne arv: 1
Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:
Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus
Lepitusorganisatsioon: Tribunal administratif de Paris
Vaidlustusorgan: Tribunal administratif de Paris
Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 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.
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Caisse nationale d'assurance vieillesse
Hankedokumentidele internetivälist juurdepääsu pakkuv organisatsioon: Caisse nationale d'assurance vieillesse
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Tribunal administratif de Paris

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001
Ametlik nimi: Caisse nationale d'assurance vieillesse
Registreerimisnumber: 18003503200010
Postiaadress: CNAV 76
Linn: Paris cedex 19
Sihtnumber: 75951
Riik – jaotus (NUTS): Paris (FR101)
Riik: Prantsusmaa
E-posti aadress: antoine.audin@cnav.fr
Telefon: 0247887677
Internetiaadress: https://www.lassuranceretraite.fr/
Teabevahetuse lõpp-punkt (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy
Hankija profiil: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp
Selle organisatsiooni rollid:
Hankija
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta
Hankedokumentidele internetivälist juurdepääsu pakkuv organisatsioon

8.1. ORG-0002
Ametlik nimi: Tribunal administratif de Paris
Registreerimisnumber: 17750005500013
Postiaadress: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4
Linn: Paris
Sihtnumber: 75004
Riik – jaotus (NUTS): Paris (FR101)
Riik: Prantsusmaa
E-posti aadress: greffe.taparis@juradm.fr

Telefon: (+33) 1 44 59 44 00
Faks: (+33) 1 44 59 46 46
Internetiaadress: http://www.ta-paris.juradm.fr
Teabevahetuse lõpp-punkt (URL): http://www.ta-paris.juradm.fr
Selle organisatsiooni rollid:
Vaidlustusorgan
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta
Lepitusorganisatsioon

Teave teate kohta

Teate tunnus/versioon: 59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf - 01
Vormi liik: Hange
Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teate alaliik: 16
Teate saatmise kuupäev: 05/08/2026 15:52:56 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg
Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: prantsuse keel
Teate avaldamise number: 548414-2026
ELT S väljaande number: 151/2026
Avaldamise kuupäev: 07/08/2026