

548414-2026 - Iomaíocht

An Fhrainc – Telephone operator services – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

OJ S 151/2026 07/08/2026

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras
Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: Caisse nationale d'assurance vieillesse

R-phost: antoine.audin@cnav.fr

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Comhlacht dlí phoiblí atá faoi rialú údaráis de chuid an rialtais láir

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Cosaint shóisialta

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

Teideal: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Cur síos: 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.

Aitheantóir an nós imeachta: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Aitheantóir inmheánach: 2026-905-002

An cineál nós imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79511000 Telephone operator services

Aicmiú breise (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. An áit feidhmíochta

Aon áit

Eolas breise: 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. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 6 458 333,34 EUR

Uasluach an chreat-chomhaontaithe: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Athsheolfar an nós imeachta sin

Eolas breise: 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.

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Soláthair

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0001

Teideal: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Cur síos: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Aitheantóir inmheánach: 1

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79511000 Telephone operator services

Aicmiú breise (cpv): 79512000 Call centre

Roghanna:

Cur síos ar na roghanna: 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. An áit feidhmíochta

Aon áit

Eolas breise: 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. Fad measta

Fad ama: 4 Bliana

5.1.5. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 6 458 333,34 EUR

Uasluach an chreat-chomhaontaithe: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

Eolas breise: 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. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Praghas

Cur síos: Prix

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 45

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: 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

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 50

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Aspect développement durable

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 5

5.1.11. Doiciméid soláthair

Sprioc-am chun eolas breise a iarraidh: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Seoladh na ndoiciméad soláthair: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://cnav.achatpublic.com/>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Fraincis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Spriocdháta chun tairiscintí a fháil: 29/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 9 Míonna

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Eolas breise: L'ouverture n'est pas publique

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

Úsáidfear ordú leictreonach: tá

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: tá

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Creat-chomhaontú, gan an iomaíocht a athoscailt

An t-uaslíon rannpháirtithe: 1

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht idirghabhála: Tribunal administratif de Paris

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Tribunal administratif de Paris

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: 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.

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Eagraíocht a sholáthraíonn rochtain as líne ar na doiciméid soláthair: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe: Tribunal administratif de Paris

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Uimhir chlárúcháin: 18003503200010

Seoladh poist: CNAV 76

Baile: Paris cedex 19

Cód poist: 75951

Foroinn tíre (NUTS): Paris (FR101)

Tír: An Fhrainc

R-phost: antoine.audin@cnav.fr

Teil.: 0247887677

Seoladh idirlín: <https://www.lassuranceretraite.fr/>

Críochphointe malartaithe faisnéise (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

Próifíl an cheannaitheora: <https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair

Eagraíocht a sholáthraíonn rochtain as líne ar na doiciméid soláthair

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: Tribunal administratif de Paris

Uimhir chlárúcháin: 17750005500013

Seoladh poist: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4

Baile: Paris

Cód poist: 75004

Foroinn tíre (NUTS): Paris (FR101)

Tír: An Fhrainc

R-phost: greffe.tapis@juradm.fr

Teil.: (+33) 1 44 59 44 00

Facs: (+33) 1 44 59 46 46

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

Críochphointe malartaithe faisnéise (URL): <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Róil na heagraíochta seo:

Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe

Eagraíocht idirghabhála

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: 59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf - 01

Cineál na foirme: lomaíocht

Cineál an fhógra: Fógra maidir le Conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Fochineál an fhógra: 16

Dáta seolta an fhógra: 05/08/2026 15:52:56 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am

Samhraidh Lár na hEorpa

Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Fraincis

Uimhir foilseacháin an fhógra: 548414-2026

Uimhir eagráin IO S: 151/2026

Dáta foilsithe: 07/08/2026