

548414-2026 - Nadmetanje

Francuska – Usluge telefonista – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav
OJ S 151/2026 07/08/2026
Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Caisse nationale d'assurance vieillesse

E-pošta: antoine.audin@cnav.fr

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom, koje nadzire središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Socijalna zaštita

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Interna identifikacijska oznaka: 2026-905-002

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79511000 Usluge telefonista

Dodatna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

2.1.2. Mjesto izvršenja

Bilo gdje

Dodatne informacije: 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. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 6 458 333,34 EUR

Maksimalna vrijednost okvirnog sporazuma: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Ovaj postupak ponovno će se pokrenuti

Dodatne informacije: 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.

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

Naslov: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Opis: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Interna identifikacijska oznaka: 1

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79511000 Usluge telefonista

Dodatna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Opcije:

Opis opcija: 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. Mjesto izvršenja

Bilo gdje

Dodatne informacije: 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. Očekivano trajanje

Trajanje: 4 Godine

5.1.5. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 6 458 333,34 EUR

Maksimalna vrijednost okvirnog sporazuma: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

Dodatne informacije: 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. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: Prix

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 45

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: 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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 50

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Aspect développement durable

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 5

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00)

istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Adresa dokumentacije o nabavi: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://cnav.achatpublic.com/>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: francuski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 29/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 9 Mjeseci

Informacije o javnom otvaranju:

Dodatne informacije: L'ouverture n'est pas publique

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

Maksimalan broj sudionika: 1

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za postupke mirenja: Tribunal administratif de Paris

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Tribunal administratif de Paris

Informacije o rokovima za preispitivanje: 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.

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): Tribunal administratif de Paris

8. Organizacije**8.1. ORG-0001**

Službeno ime: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Registracijski broj: 18003503200010

Poštanska adresa: CNAV 76

Grad: Paris cedex 19

Poštanski broj: 75951

Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)

Zemlja: Francuska

E-pošta: antoine.audin@cnav.fr

Tel.: 0247887677

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

Krajnja točka za razmjenu informacija (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

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

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Tribunal administratif de Paris

Registracijski broj: 17750005500013

Poštanska adresa: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4

Grad: Paris

Poštanski broj: 75004

Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)

Zemlja: Francuska

E-pošta: greffe.tapis@juradm.fr

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

Faks: (+33) 1 44 59 46 46

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

Krajnja točka za razmjenu informacija (URL): <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

Organizacija za postupke mirenja

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 05/08/2026 15:52:56 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: francuski

Broj objave obavijesti: 548414-2026

Broj izdanja SL S-a: 151/2026

Datum objave: 07/08/2026