

548414-2026 - Verseny

Franciaország – Telefonkezelői szolgáltatások – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

OJ S 151/2026 07/08/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: Caisse nationale d'assurance vieillesse

E-mail-cím: antoine.audin@cnav.fr

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Központi kormányzati szerv által ellenőrzött közjogi intézmény

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Szociális védelem

2. Eljárás

2.1. Eljárás

Cím: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Leírás: 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.

Eljárásazonosító: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Belső azonosító: 2026-905-002

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79511000 Telefonkezelői szolgáltatások

További osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

2.1.2. A teljesítés helye

Bárhol

További információk: 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. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 6 458 333,34 EUR
A keretmegállapodás maximális értéke: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Általános információk

Ezt az eljárást újra fogják indítani

További információk: 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.

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Közbeszerzési dokumentum

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0001

Cím: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Leírás: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Belső azonosító: 1

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79511000 Telefonkezelői szolgáltatások

További osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

Opciók:

A lehetőségek leírása: 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. A teljesítés helye

Bárho

További információk: 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. Becsült időtartam

Időtartam: 4 Évek

5.1.5. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 6 458 333,34 EUR

A keretmegállapodás maximális értéke: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: igen

További információk: 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. Alkalmassági követelmények

Selekciós kritériumok forrásai: Közbeszerzési dokumentum

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Ár

Leírás: Prix

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 45

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: 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

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 50

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Aspect développement durable

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 5

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Határidő kiegészítő információk bekéréséhez: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

A közbeszerzési dokumentumok címe: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: <https://cnav.achatpublic.com/>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: francia

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 29/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 9 Hónapok

A nyilvános felbontással kapcsolatos információk:

További információk: L'ouverture n'est pas publique

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

Elektronikus számlázás: Kötelező

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: igen

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: igen

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Keretmegállapodás a verseny újbóli megnyitása nélkül

A résztvevők maximális száma: 1

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Közvetítő szervezet: Tribunal administratif de Paris

Felülvizsgálati szervezet: Tribunal administratif de Paris

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: 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.

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet: Caisse nationale d'assurance vieillesse

A közbeszerzési dokumentumokhoz offline hozzáférést biztosító szervezet: Caisse nationale d'assurance vieillesse

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: Tribunal administratif de Paris

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Regisztrációs szám: 18003503200010

Postacím: CNAV 76

Város: Paris cedex 19

Irányítószám: 75951

Ország alegysége (NUTS): Paris (FR101)

Ország: Franciaország

E-mail-cím: antoine.audin@cnav.fr

Telefonszám: 0247887677

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

Információcsere végpontja (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

Az ajánlatkérő szervezet profilja: <https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

E szervezet szerepei:

Vevő

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet

A közbeszerzési dokumentumokhoz offline hozzáférést biztosító szervezet

8.1. ORG-0002

Hivatalos név: Tribunal administratif de Paris

Regisztrációs szám: 17750005500013

Postacím: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4

Város: Paris

Irányítószám: 75004

Ország alegysége (NUTS): Paris (FR101)

Ország: Franciaország

E-mail-cím: greffe.taparis@juradm.fr

Telefonszám: (+33) 1 44 59 44 00

Fax: (+33) 1 44 59 46 46

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

Információcsere végpontja (URL): <http://www.ta-paris.juradm.fr>

E szervezet szerepei:

Felülvizsgálati szervezet

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

Közvetítő szervezet

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 05/08/2026 15:52:56 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: francia

A hirdetmény közzétételi száma: 548414-2026

HL S kiadás száma: 151/2026

A közzététel dátuma: 07/08/2026