

634510-2026 - Konkursas

Prancūzija – Telefono operatorių paslaugos – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

OJ S 178/2026 15/09/2026

**Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka - Skelbimas apie pakeitimą
Paslaugos**

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: Caisse nationale d'assurance vieillesse

E. paštas: antoine.audin@cnav.fr

Pirkėjo teisinė forma: Viešosios teisės reglamentuojama įstaiga, kontroliuojama centrinės valdžios institucijos

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Socialinė apsauga

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Pavadinimas: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Aprašymas: 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.

Procedūros identifikatorius: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Vidaus identifikatorius: 2026-905-002

Pirkimo būdas: Atviras

Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79511000 Telefono operatorių paslaugos

Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Bet kur

Papildoma informacija: 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. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 6 458 333,34 EUR
Preliminariosios sutarties didžiausioji vertė: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Bendra informacija

Ši procedūra bus skelbiama iš naujo

Papildoma informacija: 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.

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/24/ES

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0001

Pavadinimas: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Aprašymas: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Vidaus identifikatorius: 1

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79511000 Telefono operatorių paslaugos

Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai

Pasirinkimo galimybės:

Galimybių aprašymas: 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. Sutarties vykdymo vieta

Bet kur

Papildoma informacija: 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. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 4 Metai

5.1.5. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 6 458 333,34 EUR

Preliminariosios sutarties didžiausioji vertė: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): taip

Papildoma informacija: 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. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Aprašymas: Prix

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 45

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: 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 skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 50

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: Aspect développement durable

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 5

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Papildomos informacijos prašymo terminas: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Pirkimo dokumentų adresas: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: <https://cnav.achatpublic.com/>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: prancūzų kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Pasiūlymų priėmimo terminas: 05/10/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 9 Mėnesiai

Informacija apie viešą vokų atplėšimą:

Papildoma informacija: L'ouverture n'est pas publique

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Elektroninės sąskaitos faktūros: Privalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: taip

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminarioji sutartis, neskelbiant naujo konkurso

Didžiausias dalyvių skaičius: 1

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Tarpininkavimo organizacija: Tribunal administratif de Paris

Peržiūros organizacija: Tribunal administratif de Paris

Informacija apie peržiūros terminus: 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.

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizacija, teikianti neinternetinę prieigą prie pirkimo dokumentų: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: Tribunal administratif de Paris

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Registracijos numeris: 18003503200010

Pašto adresas: CNAV 76

Miestas: Paris cedex 19

Pašto kodas: 75951

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Paris (FR101)

Šalis: Prancūzija

E. paštas: antoine.audin@cnav.fr

Telefono numeris: 0247887677

Interneto adresas: <https://www.lassuranceretraite.fr/>

Informacijos mainų galinis taškas (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

Pirkėjo profilis: <https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą

Organizacija, teikianti neinternetinę prieigą prie pirkimo dokumentų

8.1. ORG-0002

Oficialus pavadinimas: Tribunal administratif de Paris

Registracijos numeris: 17750005500013

Pašto adresas: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4

Miestas: Paris

Pašto kodas: 75004

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Paris (FR101)
Šalis: Prancūzija
E. paštas: greffe.taparis@juradm.fr
Telefono numeris: (+33) 1 44 59 44 00
Fakso numeris: (+33) 1 44 59 46 46
Interneto adresas: <http://www.ta-paris.juradm.fr>
Informacijos mainų galinis taškas (URL): <http://www.ta-paris.juradm.fr>
Šios organizacijos vaidmenys:
Peržiūros organizacija
Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras
Tarpininkavimo organizacija

10. Pakeitimas

Ankstesnė skelbimo redakcija, kuri turi būti pakeista
:
59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf-01
Pagrindinė pakeitimo priežastis
:
Atnaujinta informacija
Aprašymas
:
La date limite de réception des offres est désormais fixée le : 05 octobre 2026 à 16 : 00

10.1. Pakeitimas

Skirsnio identifikatorius: LOT-0001
Pakeitimų aprašymas: 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.
Pirkimo dokumentai buvo pakeisti: 11/09/2026

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: dd658cde-3829-4230-85b6-ab153ee18c40 - 02
Formos tipas: Konkursas
Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka
Skelbimo porūšis: 16
Skelbimo išsiuntimo data: 11/09/2026 15:47:01 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas
Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: prancūzų kalba
Skelbimo paskelbimo numeris: 634510-2026
OL S numeris: 178/2026
Paskelbimo data: 15/09/2026