

548414-2026 - Konkurss

Francija – Telefona operatora pakalpojumi – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

OJ S 151/2026 07/08/2026

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: Caisse nationale d'assurance vieillesse

E-pasts: antoine.audin@cnav.fr

Pircēja juridiskais statuss: Publisko tiesību subjekts, ko kontrolē centrālās pārvaldes iestāde

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Sociālā aizsardzība

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Nosaukums: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Apraksts: 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.

Procedūras identifikators: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Iekšējais identifikators: 2026-905-002

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79511000 Telefona operatora pakalpojumi

Papildu klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

2.1.2. Izpildes vieta

Jebkur

Papildu informācija: 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. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 6 458 333,34 EUR

Pamatlīguma maksimālā vērtība: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Vispārīga informācija

Šī procedūra tiks izsludināta atkārtoti.

Papildu informācija: 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.

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/24/ES

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Iepirkuma dokuments

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0001

Nosaukums: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Apraksts: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Iekšējais identifikators: 1

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79511000 Telefona operatora pakalpojumi

Papildu klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

Iespējas:

Opciju apraksts: 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. Izpildes vieta

Jebkur

Papildu informācija: 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. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 4 Gadi

5.1.5. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 6 458 333,34 EUR

Pamatlīguma maksimālā vērtība: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

Papildu informācija: 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. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Iepirkuma dokumenti

5.1.10. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Cena

Apraksts: Prix

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svārs (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 45

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: 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 piešķiršanas kritērija svārs: Svārs (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 50

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Aspect développement durable

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svārs (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 5

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Termiņš papildu informācijas pieprasīšanai: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00)

Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

Iesniegšanas adrese: <https://cnav.achatpublic.com/>

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: franču valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 29/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 9 Mēneši

Informācija par publisko atvēršanu:

Papildu informācija: L'ouverture n'est pas publique

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Elektroniskie rēķini: Prasīts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: jā

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: jā

5.1.15. Paņēmieni

Pamat nolīgums:

Pamat nolīgums bez konkursa atsākšanas

Maksimālais dalībnieku skaits: 1

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Starptautiskās jeb mediācijas organizācija: Tribunal administratif de Paris

Pārskatīšanas organizācija: Tribunal administratif de Paris

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: 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.

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizācija, kas nodrošina bezsaistes piekļuvi iepirkuma procedūras dokumentiem: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru: Tribunal administratif de Paris

8. Organizācijas**8.1. ORG-0001**

Oficiālais nosaukums: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Reģistrācijas numurs: 18003503200010

Pasta adrese: CNAV 76

Pilsēta: Paris cedex 19

Pasta indekss: 75951

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Paris (FR101)

Valsts: Francija

E-pasts: antoine.audin@cnav.fr

Tālrunis: 0247887677

Interneta adrese: <https://www.lassuranceretraite.fr/>

Informācijas apmaiņas beigupunkts (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

Pircēja profils: <https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru

Organizācija, kas nodrošina bezsaistes piekļuvi iepirkuma procedūras dokumentiem

8.1. ORG-0002

Oficiālais nosaukums: Tribunal administratif de Paris

Reģistrācijas numurs: 17750005500013

Pasta adrese: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4

Pilsēta: Paris

Pasta indekss: 75004

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Paris (FR101)

Valsts: Francija

E-pasts: greffe.tapis@juradm.fr

Tālrunis: (+33) 1 44 59 44 00

Fakss: (+33) 1 44 59 46 46

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

Informācijas apmaiņas beigupunkts (URL): <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Šīs organizācijas lomas:

Pārskatīšanas organizācija

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru

Starptautības jeb mediācijas organizācija

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf - 01

Veidlapas tips: Konkurss

Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 16

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 05/08/2026 15:52:56 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks,
Centrāleiropas vasaras laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: franču valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 548414-2026

OV S sērijas izdevuma numurs: 151/2026

Publicēšanas datums: 07/08/2026