

548414-2026 - Kompetizzjoni

Franza – Servizi ta' l-operatur tat-telefon – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

OJ S 151/2026 07/08/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Email: antoine.audin@cnav.fr

Tip legali tax-xerrej: Korp irregolat bil-liġi pubblika, ikkontrollat minn awtorità tal-gvern ċentrali

Attività tal-awtorità kontraenti: Protezzjoni soċjali

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Identifikatur intern: 2026-905-002

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: le

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79511000 Servizi ta' l-operatur tat-telefon

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Ikun fejn ikun

Informazzjoni addizzjonali: 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. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 6 458 333,34 EUR

Valur massimu tal-ftehim qafas: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Din il-proċedura se titnieda mill-ġdid

Informazzjoni addizzjonali: 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.

Bażi legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-esklużjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument tal-Akkwist

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0001

Titlu: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Deskrizzjoni: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Identifikatur intern: 1

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79511000 Servizi ta' l-operatur tat-telefon

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejthiet telefoniċi

Għażliet:

Deskrizzjoni tal-għażliet: 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. Post tal-prestazzjoni

Lkun fejn ikun

Informazzjoni addizzjonali: 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. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 4 Snin

5.1.5. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 6 458 333,34 EUR

Valur massimu tal-ftehim qafas: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

Informazzjoni addizzjonali: 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. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument tal-Akkwist

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Prezz

Deskrizzjoni: Prix

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 45

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: 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 tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 50

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Aspect développement durable

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 5

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Skadenza biex tintalab informazzjoni addizzjonali: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://cnav.achatpublic.com/>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Franciż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 29/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 9 Xhur

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Informazzjoni addizzjonali: L'ouverture n'est pas publique

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjegi protetti: Le

Fatturazzjoni elettronika: Meħtieġa

Se tintuża l-ordni elettronika: iva

Se jintuża l-pagament elettroniku: iva

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ftehim qafas, mingħajr ma terġa' tinfetaħ il-kompetizzjoni

Numru massimu ta' parteċipanti: 1

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tal-medjazzjoni: Tribunal administratif de Paris

Organizzazzjoni tar-rieżami: Tribunal administratif de Paris

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-rieżami: 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.

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizzazzjoni li tipprovdi aċċess offline għad-dokumenti tal-akkwist: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami: Tribunal administratif de Paris

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Numru tar-registrazzjoni: 18003503200010

Indirizz postali: CNAV 76

Belt: Paris cedex 19

Kodiċi postali: 75951

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Paris (FR101)

Pajjiż: Franza

Email: antoine.audin@cnav.fr

Telefown: 0247887677

Indirizz tal-internet: <https://www.lassuranceretraite.fr/>

Endpoint tal-iskambju ta' informazzjoni (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

Profil tax-xerrej: <https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist

Organizzazzjoni li tipprovdi aċċess offline għad-dokumenti tal-akkwist

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: Tribunal administratif de Paris

Numru tar-registrazzjoni: 17750005500013

Indirizz postali: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4

Belt: Paris

Kodiċi postali: 75004

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Paris (FR101)

Pajjiż: Franza

Email: greffe.taparis@juradm.fr

Telefown: (+33) 1 44 59 44 00

Fax: (+33) 1 44 59 46 46

Indirizz tal-internet: <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Endpoint tal-iskambju ta' informazzjoni (URL): <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Organizzazzjoni tar-rieżami

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami

Organizzazzjoni tal-medjazzjoni

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 16

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 05/08/2026 15:52:56 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant,

Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Franciż

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 548414-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 151/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 07/08/2026