

548414-2026 - Procedura konkurencyjna

Francja – Usługi operatorów telefonicznych – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

OJ S 151/2026 07/08/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Caisse nationale d'assurance vieillesse

E-mail: antoine.audin@cnav.fr

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego kontrolowany przez instytucję administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ochrona socjalna

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 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.

Identyfikator procedury: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Wewnętrzny identyfikator: 2026-905-002

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79511000 Usługi operatorów telefonicznych

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

2.1.2. Miejsce realizacji

W dowolnym miejscu

Informacje dodatkowe: 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. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 6 458 333,34 EUR

Maksymalna wartość umowy ramowej: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Ta procedura zostanie wszczęta ponownie

Informacje dodatkowe: 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.

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Opis: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Wewnętrzny identyfikator: 1

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79511000 Usługi operatorów telefonicznych

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

Opcje:

Opis opcji: 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. Miejsce realizacji

W dowolnym miejscu

Informacje dodatkowe: 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. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 4 Lata

5.1.5. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 6 458 333,34 EUR

Maksymalna wartość umowy ramowej: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak
Informacje dodatkowe: 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. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Prix

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 45

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 50

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Aspect développement durable

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 5

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Termin występowania z wnioskiem o dodatkowe informacje: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Adres dokumentów zamówienia: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://cnav.achatpublic.com/>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: francuski

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Termin składania ofert: 29/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 9 Miesiące

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Informacje dodatkowe: L'ouverture n'est pas publique

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Umowa ramowa, bez ponownego poddania zamówienia procedurze konkurencyjnej

Maksymalna liczba uczestników: 1

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ mediacyjny: Tribunal administratif de Paris

Organ odwoławczy: Tribunal administratif de Paris

Informacje o terminach odwołania: 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.

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Tribunal administratif de Paris

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Numer rejestracyjny: 18003503200010

Adres pocztowy: CNAV 76

Miejscowość: Paris cedex 19

Kod pocztowy: 75951

Podpodział krajowy (NUTS): Paris (FR101)

Kraj: Francja

E-mail: antoine.audin@cnav.fr

Telefon: 0247887677

Adres strony internetowej: <https://www.lassuranceretraite.fr/>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

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

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Tribunal administratif de Paris

Numer rejestracyjny: 17750005500013

Adres pocztowy: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4

Miejscowość: Paris

Kod pocztowy: 75004

Podpodział krajowy (NUTS): Paris (FR101)

Kraj: Francja

E-mail: greffe.taparis@juradm.fr

Telefon: (+33) 1 44 59 44 00

Faks: (+33) 1 44 59 46 46

Adres strony internetowej: <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

Organ mediacyjny

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 05/08/2026 15:52:56 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: francuski

Numer publikacji ogłoszenia: 548414-2026

Numer wydania Dz.U. S: 151/2026

Data publikacji: 07/08/2026