

548414-2026 - Súťaž

Francúzsko – Spojovateľské služby – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

OJ S 151/2026 07/08/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Caisse nationale d'assurance vieillesse

E-mail: antoine.audin@cnav.fr

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejnoprávna inštitúcia pod kontrolou orgánu ústrednej štátnej správy

Činnosť verejného obstarávateľa: Sociálna ochrana

2. Postup

2.1. Postup

Názov: 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.

Identifikátor postupu: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Interný identifikátor: 2026-905-002

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79511000 Spojovateľské služby

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

2.1.2. Miesto plnenia

Kdekoľvek

Doplňujúce informácie: 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. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 6 458 333,34 EUR

Maximálna hodnota rámcovej dohody: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Tento postup sa vyhlási znova.

Doplňujúce informácie: 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.

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Súťažný podklad

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0001

Názov: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Opis: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Interný identifikátor: 1

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79511000 Spojovateľské služby

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

Možnosti:

Popis možností: 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. Miesto plnenia

Kdekoľvek

Doplňujúce informácie: 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. Predpokladané trvanie

Trvanie: 4 Roky

5.1.5. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 6 458 333,34 EUR

Maximálna hodnota rámcovej dohody: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

Doplňujúce informácie: 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. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Cena

Opis: Prix

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 45

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 50

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Aspect développement durable

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 5

5.1.11. Súťažné podklady

Lehota na vyžiadanie doplňujúcich informácií: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00)

východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Adresa súťažných podkladov: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: <https://cnav.achatpublic.com/>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: francúzština

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 29/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 9 Mesiace

Informácie o verejnom otváraní ponúk:

Doplňujúce informácie: L'ouverture n'est pas publique

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Elektronická fakturácia: Povinná

Bude sa využívať elektronické objednávanie: áno

Bude sa využívať elektronická platba: áno

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda, bez opätovného vyhlásenia súťaže

Maximálny počet účastníkov: 1

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Sprostredkovateľská organizácia: Tribunal administratif de Paris

Organizácia pre preskúmanie: Tribunal administratif de Paris

Informácie o lehotách na preskúmanie: 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.

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizácia poskytujúca offline prístup k súťažným podkladom: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Tribunal administratif de Paris

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Registračné číslo: 18003503200010

Poštová adresa: CNAV 76

Mesto: Paris cedex 19

PSČ: 75951

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Paris (FR101)

Krajina: Francúzsko

E-mail: antoine.audin@cnav.fr

Telefón: 0247887677

Internetová adresa: <https://www.lassuranceretraite.fr/>

Koncový bod výmeny informácií (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

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

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

Organizácia poskytujúca offline prístup k súťažným podkladom

8.1. ORG-0002

Úradný názov: Tribunal administratif de Paris

Registračné číslo: 17750005500013

Poštová adresa: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4

Mesto: Paris

PSČ: 75004

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Paris (FR101)

Krajina: Francúzsko

E-mail: greffe.tapis@juradm.fr

Telefón: (+33) 1 44 59 44 00

Fax: (+33) 1 44 59 46 46

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

Koncový bod výmeny informácií (URL): <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Roly tejto organizácie:

Organizácia pre preskúvanie

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

Sprostredkovateľská organizácia

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 05/08/2026 15:52:56 (UTC+02:00) východoeurópsky čas,
stredoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: francúzština

Číslo uverejnenia oznámenia: 548414-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 151/2026

Dátum uverejnenia: 07/08/2026