

548414-2026 - Javni razpis

Francija – Storitve telefonistov – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav
OJ S 151/2026 07/08/2026
Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Caisse nationale d'assurance vieillesse

E-naslov: antoine.audin@cnav.fr

Pravna vrsta kupca: Oseba javnega prava, ki jo obvladuje osrednji državni organ

Dejavnost javnega naročnika: Socialno varstvo

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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.

Identifikator postopka: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Notranji identifikator: 2026-905-002

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79511000 Storitve telefonistov

Dodatna klasifikacija (cpv): 79512000 Klicni center

2.1.2. Kraj izvajanja

Kjer koli

Dodatne informacije: 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. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 6 458 333,34 EUR

Najvišja vrednost okvirnega sporazuma: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Ta postopek se bo ponovno začel.

Dodatne informacije: 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.

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0001

Naslov: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Opis: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Notranji identifikator: 1

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79511000 Storitve telefonistov

Dodatna klasifikacija (cpv): 79512000 Klicni center

Možnosti:

Opis možnosti: 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. Kraj izvajanja

Kjer koli

Dodatne informacije: 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. Predvideno trajanje

Trajanje: 4 Leta

5.1.5. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 6 458 333,34 EUR

Najvišja vrednost okvirnega sporazuma: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

Dodatne informacije: 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. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Cena

Opis: Prix

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 45

Merilo:

Vrsta: Kakovost

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

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 50

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Aspect développement durable

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 5

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Rok za zahtevanje dodatnih informacij: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://cnav.achatpublic.com/>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: francoščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 29/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 9 Meseci

Informacije o javnem odpiranju:

Dodatne informacije: L'ouverture n'est pas publique

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljen bo elektronsko naročanje: da

Uporabljen bo elektronsko plačevanje: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum brez ponovnega odpiranja konkurence

Največje število udeležencev: 1

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za mediacijo: Tribunal administratif de Paris

Organizacija za revizijo: Tribunal administratif de Paris

Informacije o rokih za revizijo: 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.

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila:

Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizacija, ki omogoča nespletni dostop do dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila:

Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Tribunal administratif de Paris

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Registrska številka: 18003503200010

Poštni naslov: CNAV 76

Mesto: Paris cedex 19

Poštna številka: 75951

Podregija države (NUTS): Paris (FR101)

Država: Francija

E-naslov: antoine.audin@cnav.fr

Tel.: 0247887677

Spletni naslov: <https://www.lassuranceretraite.fr/>

Končna točka za izmenjavo podatkov (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

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

Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

Organizacija, ki omogoča nespletni dostop do dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Tribunal administratif de Paris

Registrska številka: 17750005500013

Poštni naslov: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4

Mesto: Paris

Poštna številka: 75004

Podregija države (NUTS): Paris (FR101)

Država: Francija

E-naslov: greffe.tapis@juradm.fr

Tel.: (+33) 1 44 59 44 00

Faks: (+33) 1 44 59 46 46

Spletni naslov: <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Končna točka za izmenjavo podatkov (URL): <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

Organizacija za mediacijo

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 05/08/2026 15:52:56 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: francoščina

Številka objave obvestila: 548414-2026

Številka izdaje UL S: 151/2026

Datum objave: 07/08/2026