

548414-2026 - Licitación

Francia – Servicios de operador telefónico – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

OJ S 151/2026 07/08/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Correo electrónico: antoine.audin@cnav.fr

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público bajo el control de una autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Protección social

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Identificador interno: 2026-905-002

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico

Clasificación adicional (cpv): 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

En cualquier lugar

Información complementaria: 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. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 6 458 333,34 EUR

Valor máximo del acuerdo marco: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Se volverá a lanzar este procedimiento.

Información complementaria: 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.

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Descripción: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico

Clasificación adicional (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Opciones:

Descripción de las opciones: 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. Lugar de ejecución

En cualquier lugar

Información complementaria: 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. Duración estimada

Duración: 4 Años

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 6 458 333,34 EUR

Valor máximo del acuerdo marco: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

Información complementaria: 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. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Prix

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 45

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: 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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 50

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Aspect développement durable

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 5

5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Dirección de los pliegos de contratación: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://cnav.achatpublic.com/>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: francés

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 29/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 9 Meses

Información sobre la apertura pública:

Información complementaria: L'ouverture n'est pas publique

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: Tribunal administratif de Paris

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Paris

Información sobre los plazos de revisión: 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.

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:

Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación:

Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Paris

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Número de registro: 18003503200010

Dirección postal: CNAV 76

Localidad: Paris cedex 19

Código postal: 75951

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

Correo electrónico: antoine.audin@cnav.fr

Teléfono: 0247887677

Dirección de internet: <https://www.lassuranceretraite.fr/>

Terminal de intercambio de información (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

Perfil de comprador: <https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Tribunal administratif de Paris

Número de registro: 17750005500013

Dirección postal: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4

Localidad: Paris

Código postal: 75004

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

Correo electrónico: greffe.taparis@juradm.fr

Teléfono: (+33) 1 44 59 44 00

Fax: (+33) 1 44 59 46 46

Dirección de internet: <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Terminal de intercambio de información (URL): <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Organización de mediación

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 05/08/2026 15:52:56 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: francés

Número de publicación del anuncio: 548414-2026

Número de la edición del DO S: 151/2026

Fecha de publicación: 07/08/2026