

548414-2026 - Gara

Francia – Servizi di operatore telefonico – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

OJ S 151/2026 07/08/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Caisse nationale d'assurance vieillesse

E-mail: antoine.audin@cnav.fr

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico controllato da un'autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Protezione sociale

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Identificativo interno: 2026-905-002

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

2.1.2. Luogo di esecuzione

Ovunque

Informazioni supplementari: 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. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 6 458 333,34 EUR

Valore massimo dell'accordo quadro: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Questa procedura sarà indetta nuovamente.

Informazioni supplementari: 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 giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Descrizione: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Identificativo interno: 1

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 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. Luogo di esecuzione

Ovunque

Informazioni supplementari: 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. Durata stimata

Durata: 4 Anni

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 6 458 333,34 EUR

Valore massimo dell'accordo quadro: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

Informazioni supplementari: 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. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Prix

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 45

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: 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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 50

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Aspect développement durable

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 5

5.1.11. Documenti di gara

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Indirizzo dei documenti di gara: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://cnav.achatpublic.com/>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: francese

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 29/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 9 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Informazioni supplementari: L'ouverture n'est pas publique

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Tribunal administratif de Paris

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunal administratif de Paris

Informazioni sui termini per il riesame: 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.

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Tribunal administratif de Paris

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Numero di registrazione: 18003503200010

Indirizzo postale: CNAV 76

Località: Paris cedex 19

Codice postale: 75951

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

E-mail: antoine.audin@cnav.fr

Telefono: 0247887677

Indirizzo internet: <https://www.lassuranceretraite.fr/>

Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

Profilo del committente: <https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Tribunal administratif de Paris

Numero di registrazione: 17750005500013

Indirizzo postale: 7 Rue de Jouy 75581, Paris Cedex 4

Località: Paris

Codice postale: 75004

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

E-mail: greffe.taparis@juradm.fr

Telefono: (+33) 1 44 59 44 00

Fax: (+33) 1 44 59 46 46

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

Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Organizzazione di mediazione

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 05/08/2026 15:52:56 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: francese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 548414-2026

Numero dell'edizione della GU S: 151/2026

Data di pubblicazione: 07/08/2026