

548414-2026 - Concurso

França – Serviços de operadores telefónicos – Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav
OJ S 151/2026 07/08/2026
Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Correio eletrónico: antoine.audin@cnav.fr

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público, controlado por uma autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Proteção social

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Descrição: 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 do procedimento: 3b23d1b3-ce30-4406-bf8b-34b6a4149f71

Identificador interno: 2026-905-002

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79511000 Serviços de operadores telefónicos

Classificação adicional (cpv): 79512000 Centro de chamadas

2.1.2. Local de execução

Em qualquer local

Informações adicionais: 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, sem IVA: 6 458 333,34 EUR

Valor máximo do acordo-quadro: 10 000 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Este procedimento será relançado

Informações adicionais: 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:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Descrição: Assistance au traitement des appels téléphoniques de la Cnav

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79511000 Serviços de operadores telefónicos

Classificação adicional (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Opções:

Descrição das opções: 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. Local de execução

Em qualquer local

Informações adicionais: 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. Duração estimada

Duração: 4 Anos

5.1.5. Valor

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

Valor máximo do acordo-quadro: 10 000 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Informações adicionais: 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. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: Prix

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 45

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: 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 do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 50

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Aspect développement durable

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

5.1.11. Documentos do concurso

Prazo para solicitar informações adicionais: 16/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Endereço dos documentos do concurso: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://cnav.achatpublic.com/>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: francês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 29/09/2026 16:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 9 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Informações adicionais: L'ouverture n'est pas publique

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Organização de mediação: Tribunal administratif de Paris

Instância de recurso: Tribunal administratif de Paris

Informações sobre os prazos de recurso: 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.

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Tribunal administratif de Paris

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Número de registo: 18003503200010

Endereço postal: CNAV 76

Cidade: Paris cedex 19

Código postal: 75951

Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)

País: França

Correio eletrónico: antoine.audin@cnav.fr

Telefone: 0247887677

Endereço Internet: <https://www.lassuranceretraite.fr/>

Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_Di5VFUHqYy

Perfil do adquirente: <https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Tribunal administratif de Paris

Número de registo: 17750005500013

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

Cidade: Paris

Código postal: 75004

Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)

País: França

Correio eletrónico: greffe.taparis@juradm.fr

Telefone: (+33) 1 44 59 44 00

Fax: (+33) 1 44 59 46 46

Endereço Internet: <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Funções desta organização:

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Organização de mediação

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 59773821-6c1e-464e-b66a-abb0c4920dcf - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 05/08/2026 15:52:56 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: francês

Número de publicação do anúncio: 548414-2026

N.º de edição do JO S: 151/2026

Data de publicação: 07/08/2026