

269096-2026 - Competition

France – Computer-related services – Solution de traitement des contacts sortants

OJ S 76/2026 20/04/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Email: antoine.audin@cnav.fr

Legal type of the buyer: Body governed by public law, controlled by a central government authority

Activity of the contracting authority: Social protection

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Solution de traitement des contacts sortants

Description: Le présent marché a pour objet la mise à disposition d'une solution de traitement des contacts sortants multicanaux pour le compte de la Cnav (Caisse nationale d'assurance vieillesse), en mode SaaS, permettant le traitement des messages sortants via plusieurs canaux de communication, au travers d'un service logiciel distant.

Procedure identifier: b328f3bc-2ef8-4125-b473-d8aff58c276a

Internal identifier: 2026-536-004

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72500000 Computer-related services

Additional classification (cpv): 48333000 Contact management software package, 72220000 Systems and technical consultancy services

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Paris (FR101)

Country: France

Additional information: Présentation par voie électronique obligatoire Pas de visite obligatoire

Pas de variantes, ni de prestations supplémentaires éventuelles Pas de tranche Pas de

système d'acquisition dynamique Pas d'enchère électronique Montant maximum sur la durée

maximale du marché : 5 670 000 Euros HT soit 6 800 004 Euros TTC Lieux d'exécution :

locaux du titulaire ou Cnav Paris / Tours

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 0,00 EUR

Maximum value of the framework agreement: 5 670 000,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Solution de traitement des contacts sortants

Description: Le présent marché a pour objet la mise à disposition d'une solution de traitement des contacts sortants multicanaux pour le compte de la Cnav (Caisse nationale d'assurance vieillesse), en mode SaaS, permettant le traitement des messages sortants via plusieurs canaux de communication, au travers d'un service logiciel distant.

Internal identifier: 1

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72500000 Computer-related services

Additional classification (cpv): 48333000 Contact management software package, 72220000 Systems and technical consultancy services

5.1.2. Place of performance

Anywhere

Additional information: Lieux d'exécution : Locaux du titulaire / Cnav Paris ou Tours

5.1.3. Estimated duration

Duration: 4 Years

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 5 030 000,00 EUR

Maximum value of the framework agreement: 5 670 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

Additional information: Montant maximum : 5 670 000 Euros HT soit 6 804 000 Euros TTC Le présent marché est conclu pour une durée initiale de 3 ans, reconductible tacitement une fois 12 mois soit une durée maximale de 4 ans à compter de sa date de notification.

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Description: 1 - Valeur technique 53 1.1 - La qualité technique opérateur (chantier 1) proposée en adéquation avec les besoins techniques demandés tel que décrit dans le chapitre « Initialisation opérateur » 10 1.2 - Performances/haute disponibilité de l'infrastructure technique 5 1.3 - Qualité fonctionnelle des services initiaux (chantier 2) en adéquation avec les besoins fonctionnels décrits dans le chapitre « Initialisation des services initiaux » 23 1.4 - Solution fonctionnelle proposée pour le service complémentaire (Passerelle RCS) décrit dans le

Chantier 4 – Service supplémentaire à la demande 2 1.5 - L'organisation projet et la méthodologie de migration proposée pour répondre aux chantiers 1 « Initialisation Services initiaux » et 5 - Réversibilité 8 1.6 - Obligation et engagements de service proposées pour assurer le suivi et le maintien en conditions opérationnelles 5

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 53

Criterion:

Type: Price

Description: Prix : Ce critère sera noté sur 40 points au regard du prix total indiqué dans le scénario de commande non contractuel permettant de départager les candidats.

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 40

Criterion:

Type: Quality

Description: 2 - Aspect développement durable 7 2.1 - performance environnementale 2,5 2.2 - performance sociétale 2,5 2.3 - Accessibilité 2

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 7

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: French

Address of the procurement documents: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_sFTGP0uH6R

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://cnav.achatpublic.com/>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: French

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 26/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 9 Months

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Tribunal administratif de Paris

Information about review deadlines: 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.

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisation providing offline access to the procurement documents: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisation receiving requests to participate: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisation processing tenders: Caisse nationale d'assurance vieillesse

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Caisse nationale d'assurance vieillesse
Registration number: 18003503200010
Postal address: CNAV 76 110 Avenue de Flandre
Town: Paris cedex 19
Postcode: 75951
Country subdivision (NUTS): Paris (FR101)
Country: France
Contact point: Département Achats Marchés de la Caisse nationale d'assurance vieillesse
Email: antoine.audin@cnav.fr
Telephone: 02 47 88 76 77
Internet address: <https://www.lassuranceretraite.fr/>
Information exchange endpoint (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_sFTGP0uH6R
Buyer profile: <https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Roles of this organisation:

Buyer
Organisation providing additional information about the procurement procedure
Organisation providing offline access to the procurement documents
Organisation receiving requests to participate
Organisation processing tenders

8.1. ORG-0002

Official name: Tribunal administratif de Paris
Registration number: 17750005500013
Postal address: 7, rue de Jouy
Town: Paris Cedex 4
Postcode: 75581
Country subdivision (NUTS): Paris (FR101)
Country: France
Contact point: greffe.taparis@juradm.fr
Email: greffe.taparis@juradm.fr
Telephone: (+33) 1 44 59 44 00
Internet address: <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Roles of this organisation:

Review organisation

Notice information

Notice identifier/version: 36ecfdd5-9225-4fa8-88b2-a6ef06922715 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 17/04/2026 15:04:06 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: French

Notice publication number: 269096-2026

OJ S issue number: 76/2026

Publication date: 20/04/2026