

269096-2026 - Licitación

Francia – Servicios informáticos – Solution de traitement des contacts sortants

OJ S 76/2026 20/04/2026

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: Solution de traitement des contacts sortants

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: b328f3bc-2ef8-4125-b473-d8aff58c276a

Identificador interno: 2026-536-004

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72500000 Servicios informáticos

Clasificación adicional (cpv): 48333000 Paquetes de software de gestión de contactos, 72220000 Servicios de consultoría en sistemas y consultoría técnica

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

Información complementaria: 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. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 0,00 EUR

Valor máximo del acuerdo marco: 5 670 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Solution de traitement des contacts sortants

Descripción: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72500000 Servicios informáticos

Clasificación adicional (cpv): 48333000 Paquetes de software de gestión de contactos, 72220000 Servicios de consultoría en sistemas y consultoría técnica

5.1.2. Lugar de ejecución

En cualquier lugar

Información complementaria: Lieux d'exécution : Locaux du titulaire / Cnav Paris ou Tours

5.1.3. Duración estimada

Duración: 4 Años

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 5 030 000,00 EUR

Valor máximo del acuerdo marco: 5 670 000,00 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: 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. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: 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

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

Criterio de adjudicación: número: 53

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: 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.

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

Criterio de adjudicación: número: 40

Criterio:

Tipo: Calidad

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

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

Criterio de adjudicación: número: 7

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: francés

Dirección de los pliegos de contratación: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_sFTGP0uH6R

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

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 26/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

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

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 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 appropriés.

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 recibe solicitudes de participación: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organización que tramita ofertas: Caisse nationale d'assurance vieillesse

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Número de registro: 18003503200010

Dirección postal: CNAV 76 110 Avenue de Flandre

Localidad: Paris cedex 19

Código postal: 75951

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

Punto de contacto: Département Achats Marchés de la Caisse nationale d'assurance vieillesse

Correo electrónico: antoine.audin@cnav.fr

Teléfono: 02 47 88 76 77

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_sFTGP0uH6R

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

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que tramita ofertas

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Tribunal administratif de Paris

Número de registro: 17750005500013

Dirección postal: 7, rue de Jouy

Localidad: Paris Cedex 4

Código postal: 75581

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

Punto de contacto: greffe.taparis@juradm.fr

Correo electrónico: greffe.taparis@juradm.fr

Teléfono: (+33) 1 44 59 44 00

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

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 36ecfdd5-9225-4fa8-88b2-a6ef06922715 - 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: 17/04/2026 15:04:06 (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: 269096-2026

Número de la edición del DO S: 76/2026

Fecha de publicación: 20/04/2026