

269096-2026 - Nadmetanje

Francuska – Usluge povezane s računalom – Solution de traitement des contacts sortants

OJ S 76/2026 20/04/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Caisse nationale d'assurance vieillesse

E-pošta: antoine.audin@cnav.fr

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom, koje nadzire središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Socijalna zaštita

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Solution de traitement des contacts sortants

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: b328f3bc-2ef8-4125-b473-d8aff58c276a

Interna identifikacijska oznaka: 2026-536-004

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 72500000 Usluge povezane s računalom

Dodatna klasifikacija (cpv): 48333000 Programski paket za upravljanje kontaktima, 72220000

Usluge sistemskog i tehničkog savjetovanja

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)

Zemlja: Francuska

Dodatne informacije: 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. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 0,00 EUR

Maksimalna vrijednost okvirnog sporazuma: 5 670 000,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

Naslov: Solution de traitement des contacts sortants

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: 1

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 72500000 Usluge povezane s računalom

Dodatna klasifikacija (cpv): 48333000 Programski paket za upravljanje kontaktima, 72220000 Usluge sistemskog i tehničkog savjetovanja

5.1.2. Mjesto izvršenja

Bilo gdje

Dodatne informacije: Lieux d'exécution : Locaux du titulaire / Cnav Paris ou Tours

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 4 Godine

5.1.5. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 5 030 000,00 EUR

Maksimalna vrijednost okvirnog sporazuma: 5 670 000,00 EUR

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

Dodatne informacije: 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. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: 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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 53

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: 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.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 40

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 7

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: francuski

Adresa dokumentacije o nabavi: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_sFTGP0uH6R

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://cnav.achatpublic.com/>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: francuski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Ponuditelji mogu podnijeti više od jedne ponude: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 26/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 9 Mjeseci

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

Maksimalan broj sudionika: 1

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Tribunal administratif de Paris

Informacije o rokovima za preispitivanje: 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.

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organizacija koja obrađuje ponude: Caisse nationale d'assurance vieillesse

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Registracijski broj: 18003503200010

Poštanska adresa: CNAV 76 110 Avenue de Flandre

Grad: Paris cedex 19

Poštanski broj: 75951

Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)

Zemlja: Francuska

Kontaktna točka: Département Achats Marchés de la Caisse nationale d'assurance vieillesse

E-pošta: antoine.audin@cnav.fr

Tel.: 02 47 88 76 77

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

Krajnja točka za razmjenu informacija (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_sFTGP0uH6R

Profil kupca: <https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

Organizacija koja obrađuje ponude

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Tribunal administratif de Paris

Registracijski broj: 17750005500013

Poštanska adresa: 7, rue de Jouy

Grad: Paris Cedex 4

Poštanski broj: 75581

Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)

Zemlja: Francuska

Kontaktna točka: greffe.taparis@juradm.fr

E-pošta: greffe.taparis@juradm.fr

Tel.: (+33) 1 44 59 44 00

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

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 36ecfdd5-9225-4fa8-88b2-a6ef06922715 - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 17/04/2026 15:04:06 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme,
srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: francuski

Broj objave obavijesti: 269096-2026

Broj izdanja SL S-a: 76/2026

Datum objave: 20/04/2026