

269096-2026 - Concurso

França – Serviços relacionados com a informática – Solution de traitement des contacts sortants
OJ S 76/2026 20/04/2026
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: Solution de traitement des contacts sortants

Descrição: 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 do procedimento: b328f3bc-2ef8-4125-b473-d8aff58c276a

Identificador interno: 2026-536-004

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72500000 Serviços relacionados com a informática

Classificação adicional (cpv): 48333000 Pacote de software para gestão de contactos, 72220000 Serviços de consultoria técnica e em matéria de sistemas

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)

País: França

Informações adicionais: 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, sem IVA: 0,00 EUR

Valor máximo do acordo-quadro: 5 670 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Solution de traitement des contacts sortants

Descrição: 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. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72500000 Serviços relacionados com a informática

Classificação adicional (cpv): 48333000 Pacote de software para gestão de contactos, 72220000 Serviços de consultoria técnica e em matéria de sistemas

5.1.2. Local de execução

Em qualquer local

Informações adicionais: Lieux d'exécution : Locaux du titulaire / Cnav Paris ou Tours

5.1.3. Duração estimada

Duração: 4 Anos

5.1.5. Valor

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

Valor máximo do acordo-quadro: 5 670 000,00 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: 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. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: 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

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

N.º do critério de adjudicação: 53

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: 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.

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

N.º do critério de adjudicação: 40

Critério:

Tipo: Qualidade

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

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

N.º do critério de adjudicação: 7

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: francês

Endereço dos documentos do concurso: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_sFTGP0uH6R

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

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 26/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

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

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

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 recebe pedidos de participação: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organização responsável pelo tratamento das propostas: Caisse nationale d'assurance vieillesse

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Número de registo: 18003503200010

Endereço postal: CNAV 76 110 Avenue de Flandre

Cidade: Paris cedex 19

Código postal: 75951

Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)

País: França

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

Correio eletrónico: antoine.audin@cnav.fr

Telefone: 02 47 88 76 77

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_sFTGP0uH6R

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

Organização que recebe pedidos de participação

Organização responsável pelo tratamento das propostas

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Tribunal administratif de Paris

Número de registo: 17750005500013

Endereço postal: 7, rue de Jouy

Cidade: Paris Cedex 4

Código postal: 75581

Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)

País: França

Ponto de contacto: greffe.taparis@juradm.fr

Correio eletrónico: greffe.taparis@juradm.fr

Telefone: (+33) 1 44 59 44 00

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

Funções desta organização:

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 36ecfdd5-9225-4fa8-88b2-a6ef06922715 - 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: 17/04/2026 15:04:06 (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: 269096-2026

N.º de edição do JO S: 76/2026

Data de publicação: 20/04/2026