

269096-2026 - Procedură concurențială

Franța – Servicii informatice – Solution de traitement des contacts sortants

OJ S 76/2026 20/04/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Caisse nationale d'assurance vieillesse

E-mail: antoine.audin@cnav.fr

Forma juridică a achizitorului: Organism de drept public, controlat de o autoritate guvernamentală centrală

Activitatea autorității contractante: Protecție socială

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Solution de traitement des contacts sortants

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: b328f3bc-2ef8-4125-b473-d8aff58c276a

Identificator intern: 2026-536-004

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72500000 Servicii informatice

Clasificare suplimentară (cpv): 48333000 Pachete software pentru gestionarea contactelor, 72220000 Servicii de consultanță privind sistemele informatice și servicii de consultanță tehnică

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Paris (FR101)

Țara: Franța

Informații suplimentare: 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. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 0,00 EUR

Valoarea maximă a acordului-cadru: 5 670 000,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titlu: Solution de traitement des contacts sortants

Descriere: 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.

Identificator intern: 1

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72500000 Servicii informatice

Clasificare suplimentară (cpv): 48333000 Pachete software pentru gestionarea contactelor, 72220000 Servicii de consultanță privind sistemele informatice și servicii de consultanță tehnică

5.1.2. Locul de executare

Oriunde

Informații suplimentare: Lieux d'exécution : Locaux du titulaire / Cnav Paris ou Tours

5.1.3. Durata estimată

Durată: 4 Ani

5.1.5. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 5 030 000,00 EUR

Valoarea maximă a acordului-cadru: 5 670 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale**Participare rezervată:**

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

Informații suplimentare: 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. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

5.1.10. Criterii de atribuire**Criteriu:**

Tip: Calitate

Descriere: 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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 53

Criteriu:

Tip: Preț

Descriere: 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.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 40

Criteriu:

Tip: Calitate

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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 7

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: franceză

Unde se găsesc documentele achiziției: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_sFTGP0uH6R

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://cnav.achatpublic.com/>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: franceză

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 26/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 9 Luni

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Numărul maxim de participanți: 1

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Tribunal administratif de Paris
Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 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.
Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: Caisse nationale d'assurance vieillesse
Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției: Caisse nationale d'assurance vieillesse
Organizația care primește cererile de participare: Caisse nationale d'assurance vieillesse
Organizația care prelucrează ofertele: Caisse nationale d'assurance vieillesse

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Caisse nationale d'assurance vieillesse
Număr de înregistrare: 18003503200010
Adresă poștală: CNAV 76 110 Avenue de Flandre
Localitate: Paris cedex 19
Cod poștal: 75951
Subdiviziunea țării (NUTS): Paris (FR101)
Țara: Franța
Punct de contact: Département Achats Marchés de la Caisse nationale d'assurance vieillesse
E-mail: antoine.audin@cnav.fr
Telefon: 02 47 88 76 77
Adresa de internet: <https://www.lassuranceretraite.fr/>
Punctul final de schimb de informații (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_sFTGP0uH6R
Profilul achizitorului: <https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător
Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții
Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției
Organizația care primește cererile de participare
Organizația care prelucrează ofertele

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Tribunal administratif de Paris
Număr de înregistrare: 17750005500013
Adresă poștală: 7, rue de Jouy
Localitate: Paris Cedex 4
Cod poștal: 75581
Subdiviziunea țării (NUTS): Paris (FR101)
Țara: Franța
Punct de contact: greffe.tapis@juradm.fr
E-mail: greffe.tapis@juradm.fr
Telefon: (+33) 1 44 59 44 00
Adresa de internet: <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 36ecfdd5-9225-4fa8-88b2-a6ef06922715 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 17/04/2026 15:04:06 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: franceză

Numărul de publicare al anunțului: 269096-2026

Numărul ediției JO S: 76/2026

Data publicării: 20/04/2026