

269096-2026 - Konkurrensetsättning

Frankrike – Datortjänster – Solution de traitement des contacts sortants

OJ S 76/2026 20/04/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Caisse nationale d'assurance vieillesse

E-postadress: antoine.audin@cnav.fr

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ som kontrolleras av en statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Social trygghet

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Solution de traitement des contacts sortants

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: b328f3bc-2ef8-4125-b473-d8aff58c276a

Intern identifierare: 2026-536-004

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72500000 Datortjänster

Ytterligare klassificering (cpv): 48333000 Programvara för kontakthantering, 72220000

Systemtjänster och tekniska konsulttjänster

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

Kompletterande 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. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 0,00 EUR

Högsta värde för ramavtalet: 5 670 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Solution de traitement des contacts sortants

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 1

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72500000 Datortjänster

Ytterligare klassificering (cpv): 48333000 Programvara för kontakthantering, 72220000 Systemtjänster och tekniska konsulttjänster

5.1.2. Leveransplats

Var som helst

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

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 4 År

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 5 030 000,00 EUR

Högsta värde för ramavtalet: 5 670 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

Kompletterande 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. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: 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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 53

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: 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.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 40

Kriterium:

Typ: Kvalitet

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 7

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: franska

Adress till upphandlingsdokumenten: https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_sFTGP0uH6R

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://cnav.achatpublic.com/>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: franska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 26/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 9 Månader

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Tribunal administratif de Paris

Information om tidsfrist för prövning: 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 som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisation som mottar anbudsansökningar: Caisse nationale d'assurance vieillesse

Organisation som behandlar anbud: Caisse nationale d'assurance vieillesse

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Caisse nationale d'assurance vieillesse
Registreringsnummer: 18003503200010
Postadress: CNAV 76 110 Avenue de Flandre
Ort: Paris cedex 19
Postnummer: 75951
Del av land (NUTS): Paris (FR101)
Land: Frankrike
Kontaktpunkt: Département Achats Marchés de la Caisse nationale d'assurance vieillesse
E-postadress: antoine.audin@cnav.fr
Tfn: 02 47 88 76 77
Webbadress: <https://www.lassuranceretraite.fr/>
Ändpunkt för meddelandeutväxling (URL): https://www.achatpublic.com/sdm/ent/gen/ent_detail.do?PCSLID=CSL_2026_sFTGP0uH6R
Köparprofil: <https://cnav.achatpublic.com/sdm/ent2/gen/index.jsp>

Den här organisationens roller:

Upphandlare
Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet
Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten
Organisation som mottar anbudsansökningar
Organisation som behandlar anbud

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Tribunal administratif de Paris
Registreringsnummer: 17750005500013
Postadress: 7, rue de Jouy
Ort: Paris Cedex 4
Postnummer: 75581
Del av land (NUTS): Paris (FR101)
Land: Frankrike
Kontaktpunkt: greffe.taparis@juradm.fr
E-postadress: greffe.taparis@juradm.fr
Tfn: (+33) 1 44 59 44 00
Webbadress: <http://www.ta-paris.juradm.fr>

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 36ecfdd5-9225-4fa8-88b2-a6ef06922715 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 17/04/2026 15:04:06 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: franska

Meddelandets publiceringsnummer: 269096-2026

EUT S-nummer: 76/2026

Publiceringsdatum: 20/04/2026