

398598-2026 - Състезателна процедура

Франция – ИТ услуги: консултации, разработване на софтуер, Интернет и поддръжка –
Solution type CCaaS - RETA
OJ S 110/2026 10/06/2026
Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим
Услуги - Доставки

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: SNCF Gares & Connexions

Електронна поща: amina.tahri@sncf.fr

Правна категория на купувача: Публично предприятие

Дейност на възложителя: Железопътни услуги

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Solution type CCaaS - RETA

Описание: SNCF Gares & Connexions souhaite régénérer son système RETA. Dans ce contexte, une consultation est lancée afin d'acquérir une solution type CCaaS (Contact Center as a Service), permettant le routage des appels des BAU (bornes d'arrêt d'urgence) vers les CGA (centres de gestion d'appels), et le traitement des appels des CGA via une IHM (Interface Homme Machine).

Идентификатор на процедурата: cde9bf0d-615d-4937-8983-570a81ae5341

Вътрешен идентификатор: 2026DOS0675624

Вид процедура: Договаряне с предварително публикуване на покана за участие в състезателна процедура / състезателна с договаряне

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Допълнителен характер на поръчката: Доставки

Основна класификация (cpv): 72000000 ИТ услуги: консултации, разработване на софтуер, Интернет и поддръжка

Допълнителна класификация (cpv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

2.1.2. Място на изпълнение

Държава: Франция

На всяко място в дадена държава

2.1.4. Обща информация

Допълнителна информация: La société SNCF Gares & Connexions SA émet cet avis de marché en son nom et pour son compte. Dans le cadre de la présente consultation, les candidatures sont obligatoirement envoyées par voie électronique sur le portail Achat e@si. Aucun envoi par e-mail n'est autorisé. Le candidat doit être en mesure de justifier des pouvoirs de son représentant sur requête de l'entité adjudicatrice. L'entité adjudicatrice utilise une plateforme collectant des documents génériques de capacité et des attestations légales

гénériques : Plateforme Provigis. Une invitation d'accès à Provigis est envoyée au candidat lors de sa manifestation d'intérêt sur la plateforme d'achats. En cas de non-réception de l'invitation, le candidat est invité à se rapprocher de l'acheteur dont les coordonnées sont précisées dans cet avis. Toute candidature électronique ne respectant pas le formalisme pré cité est rejetée sans être analysée. Pour toute difficulté d'ordre technique, le candidat peut se rapprocher du support fournisseurs de la plateforme achats (accessible à partir de l'adresse URL indiquée sur le Portail Achat du Groupe SNCF). Pour toute autre question, le candidat doit contacter l'acheteur dont les coordonnées sont reprises dans le présent avis. L'ensemble des informations relatives à la phase candidature est à retrouver dans le Règlement Externe de Consultation. Il s'agit notamment des documents et renseignements à fournir (exemples : DC1, DC2, Capacités Economiques et Financières, Capacités Techniques et Professionnelles, ...). Une déclaration sur l'honneur couvrant les motifs d'exclusions doit être fournie (exemple : rubrique F1 du DC1). Les preuves permettant de justifier de la non-application des cas d'exclusions devront être communiquées. A titre d'exemple, pour le cas d'exclusion relatif à l'obligation d'établissement d'un bilan d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES), devra être fournie soit une preuve de l'établissement du BEGES soit une attestation sur l'honneur de non-soumission à l'obligation d'établissement d'un BEGES.

Правно основание:

Директива 2014/25/EC

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: Solution type CCaaS - RETA

Описание: SNCF Gares & Connexions souhaite régénérer son système RETA. Dans ce contexte, une consultation est lancée afin d'acquérir une solution type CCaaS (Contact Center as a Service), permettant le routage des appels des BAU (bornes d'arrêt d'urgence) vers les CGA (centres de gestion d'appels), et le traitement des appels des CGA via une IHM (Interface Homme Machine).

Вътрешен идентификатор: 2026DOS0675624

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Допълнителен характер на поръчката: Доставки

Основна класификация (cpr): 72000000 ИТ услуги: консултации, разработване на софтуер, Интернет и поддръжка

Допълнителна класификация (cpr): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

5.1.2. Място на изпълнение

Държава: Франция

На всяко място в дадена държава

5.1.3. Очаквана продължителност

Начална дата: 12/03/2027

Срок: 2 920 Дни

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 3

Друга информация за подновявания: Le marché a une durée de cinq (5) ans fermes, plus trois (3) ans optionnels.

5.1.6. Обща информация

Това е повтаряща се обществена поръчка

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Все още не е известно

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП) : да

Тази обществена поръчка е подходяща и за малки и средни предприятия (МСП): да
Допълнителна информация: L'attribution est réalisée à l'offre la mieux disante. Les critères de notation et leur pondération sont précisés dans le règlement externe de consultation La quantité estimée est de 50 licences. La quantité maximale est de 60 licences.

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

Информация за втория етап на двуетапна процедура:

Минимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 1

Максимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 5

Процедурата ще бъде извършена на няколко последователни етапа. На всеки етап може да бъдат отстранени някои участници

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Достъпът до някои документи за поръчката е ограничен

Обосновка за ограничаване на достъпа до определени документи за обществени поръчки: Закрила на особено чувствителна информация

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна: френски

Краен срок за искане на допълнителна информация: 22/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Информация за документи с ограничен достъп може да бъде намерена на адрес: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Ad hoc канал за комуникация:

Наименование: PORTAIL ACHATS DU GROUPE SNCF via l'URL suivante : <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия на процедурата:

Очаквана дата на изпращане на поканите за представяне на оферти: 15/07/2026

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: френски

Електронен каталог: Разрешено

Варианти: Забранено

Краен срок за получаване на заявления за участие: 30/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Условия, свързани с изпълнението на договора: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE.

Изисква се споразумение за неразкриване на информация: да

Допълнителна информация за споразумението за неразкриване на информация:

L'accord de confidentialité permettant d'obtenir le DCE doit être téléchargé dans l'appel à candidature disponible sur la plateforme <https://snCF.bravosolution.com/>, ou peut être demandé par email à amina.tahri@snCF.fr. Adresse à laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues : le ou les point(s) de contact susmentionné(s). Les offres ou les demandes de participation doivent être envoyées par voie électronique à l'adresse suivante : <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>. Les offres ou les demandes de participation doivent être envoyées au(x) point(s) de contact susmentionné(s).

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: не

Финансово споразумение: Les offres doivent être exprimées en Euros. Les prix sont révisables. Paiement à 60 jours à compter de la réception de la demande de paiement.

Paiement par virement selon les modalités prévues par les documents contractuels.

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Рамково споразумение без подновяване на състезателната процедура

Максимален брой участници: 1

Допълнително покритие от купувача: Les autres catégories d'acheteurs participant à l'accord cadre, et non nommément mentionnés, sont précisés dans le projet de contrat.

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Tribunal judiciaire de Paris

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Les procédures de recours applicables sont : - Le référé précontractuel (CPC, art 1441-1 et 1441-2) qui peut être exercé jusqu'à la signature du marché ; - Le référé contractuel (CPC, art 1441-3 et 1441-3-1) qui peut être exercé dans un délai de : o 31 jours à compter de la publication d'un avis d'attribution au JOUE ou, pour les marchés fondés sur un accord cadre, à compter de la notification de la conclusion du contrat ; o 6 mois à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat si aucun avis d'attribution n'a été publié ou si aucune notification de la conclusion du contrat n'a été effectuée

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : Société Nationale SNCF

Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с интернет: Société Nationale SNCF

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване) : Tribunal judiciaire de Paris

Организация, която получава заявленията за участие: Société Nationale SNCF

Организация, която обработва офертите: Société Nationale SNCF

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: SNCF Gares & Connexions

Регистрационен номер: 507 523 801 02157

Пощенски адрес: 16 AV D IVRY

Град: PARIS

Пощенски код: 75013

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Paris (FR101)

Държава: Франция

Звено за контакт: Amina TAHRI

Електронна поща: amina.tahri@sncf.fr

Телефон: 0000000000

Интернет адрес: <http://www.groupe-sncf.com/>

Крайна точка за обмен на информация (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Профил на купувача: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Роли на тази организация:

Купувач

8.1. ORG-0002

Официално наименование: Tribunal judiciaire de Paris

Регистрационен номер: Tribunal judiciaire de Paris

Пощенски адрес: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Град: PARIS

Пощенски код: 75017

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Paris (FR101)

Държава: Франция

Електронна поща: tj-paris@justice.fr

Телефон: 01 44 32 51 51

Интернет адрес: <https://www.tribunal-de-paris.justice.fr/75>

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

8.1. ORG-0003

Официално наименование: Société Nationale SNCF

Регистрационен номер: 552 049 447 76279

Пощенски адрес: 2 PLACE AUX ETOILES

Град: SAINT-DENIS

Пощенски код: 93210

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Държава: Франция

Интернет адрес: <http://www.groupe-sncf.com/>

Крайна точка за обмен на информация (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Роли на тази организация:

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с интернет

Организация, която получава заявленията за участие

Организация, която обработва офертите

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 6263b4f8-c802-4246-9a05-e834cda6b7f4 - 01
Вид на формуляра: Състезателна процедура
Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим
Подвид на обявлението: 17
Дата на изпращане на известието: 09/06/2026 07:42:31 (UTC+00:00) западноевропейско време
Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: френски
Номер на публикуване на обявлението: 398598-2026
Номер на броя на ОВ S: 110/2026
Дата на публикуване: 10/06/2026