

398598-2026 - Competition

France – IT services: consulting, software development, Internet and support – Solution type CCaaS - RETA
OJ S 110/2026 10/06/2026
Contract or concession notice – standard regime
Services - Supplies

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: SNCF Gares & Connexions
Email: amina.tahri@sncf.fr
Legal type of the buyer: Public undertaking
Activity of the contracting entity: Railway services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Solution type CCaaS - RETA
Description: 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).
Procedure identifier: cde9bf0d-615d-4937-8983-570a81ae5341
Internal identifier: 2026DOS0675624
Type of procedure: Negotiated with prior publication of a call for competition / competitive with negotiation
The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services
Additional nature of the contract: Supplies
Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support
Additional classification (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. Place of performance

Country: France
Anywhere in the given country

2.1.4. General information

Additional information: 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 génériques : 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.

Legal basis:

Directive 2014/25/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Solution type CCaaS - RETA

Description: 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).

Internal identifier: 2026DOS0675624

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Additional nature of the contract: Supplies

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Additional classification (cpv): 79512000 Call centre

5.1.2. Place of performance

Country: France

Anywhere in the given country

5.1.3. Estimated duration

Start date: 12/03/2027

Duration: 2 920 Days

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 3

Other information about renewals: Le marché a une durée de cinq (5) ans fermes, plus trois (3) ans optionnels.

5.1.6. General information

This is a recurrent procurement

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not yet known

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

Additional information: 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. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

Information about the second stage of a two-stage procedure:

Minimum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 1

Maximum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 5

The procedure will take place in successive stages. At each stage, some participants may be eliminated

5.1.11. Procurement documents

Access to certain procurement documents is restricted

Justification for restricting access to certain procurement documents: Protection of particularly sensitive information

Languages in which the procurement documents are officially available: French

Deadline for requesting additional information: 22/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Information about restricted documents is available at: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Ad hoc communication channel:

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

5.1.12. Terms of procurement

Terms of the procedure:

Estimated date of dispatch of the invitations to submit tenders: 15/07/2026

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: French

Electronic catalogue: Allowed

Variants: Not allowed

Deadline for receipt of requests to participate: 30/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE.

A non-disclosure agreement is required: yes

Additional information about the non-disclosure agreement: 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).

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: no

Financial arrangement: Les offres doivent être exprimées en Euros. Les prix sont révisables.

Paie ment à 60 jours à compter de la réception de la demande de paie ment. Paie ment par virement selon les modalités prévues par les documents contractuels.

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Additional buyer coverage: Les autres catégories d'acheteurs participant à l'accord cadre, et non nommément mentionnés, sont précisés dans le projet de contrat.

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Tribunal judiciaire de Paris

Information about review deadlines: 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

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Société Nationale SNCF

Organisation providing offline access to the procurement documents: Société Nationale SNCF

Organisation providing more information on the review procedures: Tribunal judiciaire de Paris

Organisation receiving requests to participate: Société Nationale SNCF

Organisation processing tenders: Société Nationale SNCF

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: SNCF Gares & Connexions

Registration number: 507 523 801 02157

Postal address: 16 AV D IVRY

Town: PARIS

Postcode: 75013

Country subdivision (NUTS): Paris (FR101)

Country: France

Contact point: Amina TAHRI
Email: amina.tahri@snCF.fr
Telephone: 0000000000
Internet address: <http://www.groupe-sncf.com/>
Information exchange endpoint (URL): <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>
Buyer profile: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0002

Official name: Tribunal judiciaire de Paris
Registration number: Tribunal judiciaire de Paris
Postal address: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS
Town: PARIS
Postcode: 75017
Country subdivision (NUTS): Paris (FR101)
Country: France
Email: tj-paris@justice.fr
Telephone: 01 44 32 51 51
Internet address: <https://www.tribunal-de-paris.justice.fr/75>

Roles of this organisation:

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0003

Official name: Société Nationale SNCF
Registration number: 552 049 447 76279
Postal address: 2 PLACE AUX ETOILES
Town: SAINT-DENIS
Postcode: 93210
Country subdivision (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)
Country: France
Internet address: <http://www.groupe-sncf.com/>
Information exchange endpoint (URL): <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Roles of this organisation:

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation providing offline access to the procurement documents

Organisation receiving requests to participate

Organisation processing tenders

Notice information

Notice identifier/version: 6263b4f8-c802-4246-9a05-e834cda6b7f4 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 17

Notice dispatch date: 09/06/2026 07:42:31 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: French

Notice publication number: 398598-2026

OJ S issue number: 110/2026

