

398598-2026 - Licitación

Francia – Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo – Solution type CCaaS - RETA

OJ S 110/2026 10/06/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios - Suministros

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: SNCF Gares & Connexions

Correo electrónico: amina.tahri@sncf.fr

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública

Actividad de la entidad adjudicadora: Servicios de transporte ferroviario

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Solution type CCaaS - RETA

Descripción: 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).

Identificador del procedimiento: cde9bf0d-615d-4937-8983-570a81ae5341

Identificador interno: 2026DOS0675624

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación / licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Naturaleza complementaria del contrato: Suministros

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

Clasificación adicional (cpv): 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Francia

En cualquier parte de un país dado

2.1.4. Información general

Información complementaria: 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.

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Solution type CCaaS - RETA

Descripción: 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).

Identificador interno: 2026DOS0675624

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Naturaleza complementaria del contrato: Suministros

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

Clasificación adicional (cpv): 79512000 Centro de llamadas

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Francia

En cualquier parte de un país dado

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 12/03/2027

Duración: 2 920 Días

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 3

Más información sobre renovaciones: Le marché a une durée de cinq (5) ans fermes, plus trois (3) ans optionnels.

5.1.6. Información general

Se trata de una contratación recurrente

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se sabe aún

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí
Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí
Información complementaria: 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. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

Número mínimo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 1

Número máximo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 5

El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

5.1.11. Pliegos de contratación

El acceso a determinados documentos de contratación está restringido

Justificación de la restricción del acceso a determinados pliegos de contratación: Protección de información particularmente sensible

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: francés

Plazo para solicitar información complementaria: 22/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

La información sobre los documentos restringidos está disponible en: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Canal de comunicación ad hoc:

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

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones del procedimiento:

Fecha estimada de envío de las invitaciones a presentar ofertas: 15/07/2026

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: francés

Catálogo electrónico: Permitida

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 30/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE.

Es necesario un acuerdo de confidencialidad: sí

Información adicional sobre el acuerdo de confidencialidad: 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).

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: no

Estructura financiera: Les offres doivent être exprimées en Euros. Les prix sont révisables.

Paielement 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. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Cobertura complementaria del comprador: Les autres catégories d'acheteurs participant à l'accord cadre, et non nommément mentionnés, sont précisés dans le projet de contrat.

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal judiciaire de Paris

Información sobre los plazos de revisión: 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

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:

Société Nationale SNCF

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación:

Société Nationale SNCF

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Tribunal judiciaire de Paris

Organización que recibe solicitudes de participación: Société Nationale SNCF

Organización que tramita ofertas: Société Nationale SNCF

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: SNCF Gares & Connexions

Número de registro: 507 523 801 02157

Dirección postal: 16 AV D IVRY

Localidad: PARIS

Código postal: 75013

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

Punto de contacto: Amina TAHRI

Correo electrónico: amina.tahri@sncf.fr

Teléfono: 0000000000

Dirección de internet: <http://www.groupe-sncf.com/>

Terminal de intercambio de información (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Perfil de comprador: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Funciones de esta organización:

Comprador

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Tribunal judiciaire de Paris

Número de registro: Tribunal judiciaire de Paris

Dirección postal: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Localidad: PARIS

Código postal: 75017

Subdivisión del país (NUTS): Paris (FR101)

País: Francia

Correo electrónico: tj-paris@justice.fr

Teléfono: 01 44 32 51 51

Dirección de internet: <https://www.tribunal-de-paris.justice.fr/75>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Société Nationale SNCF

Número de registro: 552 049 447 76279

Dirección postal: 2 PLACE AUX ETOILES

Localidad: SAINT-DENIS

Código postal: 93210

Subdivisión del país (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

País: Francia

Dirección de internet: <http://www.groupe-sncf.com/>

Terminal de intercambio de información (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Funciones de esta organización:

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que tramita ofertas

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 6263b4f8-c802-4246-9a05-e834cda6b7f4 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 17

Fecha de envío del anuncio: 09/06/2026 07:42:31 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: francés

Número de publicación del anuncio: 398598-2026

Número de la edición del DO S: 110/2026

Fecha de publicación: 10/06/2026