

398598-2026 - Kilpailu

Ranska – Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki – Solution type CCaaS - RETA

OJ S 110/2026 10/06/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Palvelut - Tavarahankinnat

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: SNCF Gares & Connexions

Sähköposti: amina.tahri@sncf.fr

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkinen yritys

Hankintayksikön toimiala: Rautatiepalvelut

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Solution type CCaaS - RETA

Kuvaus: 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).

Menettelyn tunniste: cde9bf0d-615d-4937-8983-570a81ae5341

Sisäinen tunniste: 2026DOS0675624

Menettelyn tyyppi: Tarjouskilpailukutsun julkaisemisen jälkeinen neuvottelumenettely / tarjousperusteinen neuvottelumenettely

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Täydentävä hankintalaji: Tavarahankinnat

Pääasiallinen luokitus (cpv): 72000000 Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki

Lisäluokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

2.1.2. Suorituspaikka

Maa: Ranska

Missä tahansa tietyn maan alueella

2.1.4. Yleistä tietoa

Lisätiedot: 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.

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/25/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: Solution type CCaaS - RETA

Kuvaus: 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).

Sisäinen tunnistus: 2026DOS0675624

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Täydentävä hankintalaji: Tavarahankinnat

Pääasiallinen luokitus (cpv): 72000000 Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki

Lisäluokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

5.1.2. Suorituspaikka

Maa: Ranska

Missä tahansa tietyn maan alueella

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 12/03/2027

Kesto: 2 920 Päivät

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 3

Lisätietoja uusimisesta: Le marché a une durée de cinq (5) ans fermes, plus trois (3) ans optionnels.

5.1.6. Yleistä tietoa

Tämä on toistuva hankinta

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Ei vielä tiedossa

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

Tämä hankinta soveltuu myös pienille ja keskiuurille yrityksille (pk-yrityksille): kyllä

Lisätiedot: 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. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden vähimmäismäärä: 1

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden enimmäismäärä: 5

Menettely etenee peräkkäisissä vaiheissa. Kussakin vaiheessa osa osallistujista voidaan karsia

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Tiettyjen hankinta-asiakirjojen saatavuutta on rajoitettu

Perustelut tiettyjen hankinta-asiakirjojen saatavuuden rajoittamiselle: Erityisen arkaluonteisten tietojen suojaaminen

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: ranska

Lisätietojen pyytämisen määräaika: 22/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Tietoa rajoitetuista asiakirjoista on saatavilla osoitteessa: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Tilapäinen viestintäkanava:

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

5.1.12. Hankinnan ehdot

Menettelyn ehdot:

Arvioitu päivä, jona tarjouspyynnöt lähetetään valituille ehdokkaille: 15/07/2026

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: ranska

Sähköinen luettelo: Sallittu

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 30/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE.

Salassapitosopimus (NDA) vaaditaan: kyllä

Lisätietoja salassapitosopimuksesta: 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).

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: kyllä

Maksut tehdään sähköisesti: ei

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: 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. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Osallistujien enimmäismäärä: 1

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

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Tribunal judiciaire de Paris

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: 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

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: Société Nationale SNCF

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio: Société Nationale SNCF

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Tribunal judiciaire de Paris

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: Société Nationale SNCF

Tarjouksia käsittelevä organisaatio: Société Nationale SNCF

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: SNCF Gares & Connexions

Rekisterinumero: 507 523 801 02157

Postiosoite: 16 AV D IVRY

Postitoimipaikka: PARIS

Postinumero: 75013

Maaryhmittely (NUTS): Paris (FR101)

Maa: Ranska

Yhteyspiste: Amina TAHRI

Sähköposti: amina.tahri@sncf.fr

Puhelin: 0000000000

Internetosoite: <http://www.groupe-sncf.com/>

Tietojenvaihdon päätepiste (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Hankkijaprofiili: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Tribunal judiciaire de Paris

Rekisterinumero: Tribunal judiciaire de Paris

Postiosoite: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Postitoimipaikka: PARIS

Postinumero: 75017

Maaryhmittely (NUTS): Paris (FR101)

Maa: Ranska

Sähköposti: tj-paris@justice.fr

Puhelin: 01 44 32 51 51

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

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

Muutoksenhakumenettelyjen määrääjoista lisätietoja tarjoava organisaatio

8.1. ORG-0003

Virallinen nimi: Société Nationale SNCF

Rekisterinumero: 552 049 447 76279

Postiosoite: 2 PLACE AUX ETOILES

Postitoimipaikka: SAINT-DENIS

Postinumero: 93210

Maaryhmittely (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Maa: Ranska

Internetosoite: <http://www.groupe-sncf.com/>

Tietojenvaihdon päätepiste (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Tämän organisaation roolit:

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio

Tarjouksia käsittelevä organisaatio

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunnisteversio: 6263b4f8-c802-4246-9a05-e834cda6b7f4 - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyypit: 17

Ilmoituksen lähetyspäivä: 09/06/2026 07:42:31 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: ranska

Ilmoituksen julkaisunumero: 398598-2026

EUVL S -lehden numero: 110/2026

Julkaisupäivä: 10/06/2026