

398598-2026 - Mise en concurrence

France – Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui – Solution type CCaaS - RETA

OJ S 110/2026 10/06/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services - Fournitures

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: SNCF Gares & Connexions

Adresse électronique: amina.tahri@sncf.fr

Forme juridique de l'acheteur: Entreprise publique

Activité de l'entité adjudicatrice: Services de chemin de fer

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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).

Identifiant de la procédure: cde9bf0d-615d-4937-8983-570a81ae5341

Identifiant interne: 2026DOS0675624

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nature complémentaire du marché: Fournitures

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

Nomenclature complémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: France

N'importe où dans le pays donné

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: 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 juridique:

Directive 2014/25/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: 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).

Identifiant interne: 2026DOS0675624

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nature complémentaire du marché: Fournitures

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

Nomenclature complémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: France

N'importe où dans le pays donné

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 12/03/2027

Durée: 2 920 Jours

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3

Autres informations sur le renouvellement: Le marché a une durée de cinq (5) ans fermes, plus trois (3) ans optionnels.

5.1.6. Informations générales

Il s'agit d'un marché récurrent

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Pas encore connues

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

Informations complémentaires: 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. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 1

Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 5

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

5.1.11. Documents de marché

L'accès à certains documents de marché est restreint

Justification de la restriction de l'accès à certains documents de marché: Protection des informations particulièrement sensibles

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: français

Date limite de demande d'informations complémentaires: 22/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00)

Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Des informations sur les documents restreints sont disponibles à l'adresse suivante:

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

Canal de communication ad hoc:

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

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de la procédure:

Date d'envoi estimée des invitations à soumissionner: 15/07/2026

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: français

Catalogue électronique: Autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 30/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE.

Un accord de confidentialité est requis: oui

Informations complémentaires sur l'accord de confidentialité: 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).

Facturation électronique: Requête

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: non

Arrangement financier: 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. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

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

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal judiciaire de Paris

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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 qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Société Nationale SNCF

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché: Société Nationale SNCF

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tribunal judiciaire de Paris

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Société Nationale SNCF

Organisation qui traite les offres: Société Nationale SNCF

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: SNCF Gares & Connexions

Numéro d'enregistrement: 507 523 801 02157

Adresse postale: 16 AV D IVRY

Ville: PARIS

Code postal: 75013

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

Point de contact: Amina TAHRI

Adresse électronique: amina.tahri@sncf.fr

Téléphone: 0000000000

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

Adresse URL pour l'échange d'informations: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Profil de l'acheteur: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Tribunal judiciaire de Paris

Numéro d'enregistrement: Tribunal judiciaire de Paris

Adresse postale: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Ville: PARIS

Code postal: 75017

Subdivision pays (NUTS): Paris (FR101)

Pays: France

Adresse électronique: tj-paris@justice.fr

Téléphone: 01 44 32 51 51

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

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Société Nationale SNCF

Numéro d'enregistrement: 552 049 447 76279

Adresse postale: 2 PLACE AUX ETOILES

Ville: SAINT-DENIS

Code postal: 93210

Subdivision pays (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Pays: France

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

Adresse URL pour l'échange d'informations: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Rôles de cette organisation:

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation qui traite les offres

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 6263b4f8-c802-4246-9a05-e834cda6b7f4 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 17

Date d'envoi de l'avis: 09/06/2026 07:42:31 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: français
Numéro de publication de l'avis: 398598-2026
Numéro de publication au JO S: 110/2026
Date de publication: 10/06/2026