

398598-2026 - Nadmetanje

Francuska – Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška – Solution type CCaaS - RETA

OJ S 110/2026 10/06/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge - Roba

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: SNCF Gares & Connexions

E-pošta: amina.tahri@sncf.fr

Pravni oblik kupca: Javno poduzeće

Djelatnost naručitelja: Željezničke usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Solution type CCaaS - RETA

Opis: 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).

Identifikacijska oznaka postupka: cde9bf0d-615d-4937-8983-570a81ae5341

Interna identifikacijska oznaka: 2026DOS0675624

Vrsta postupka: Pregovarački s prethodnom objavom poziva na nadmetanje / natjecateljski uz pregovore

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Dodatna priroda ugovora: Roba

Glavna klasifikacija (cpv): 72000000 Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška

Dodatna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Francuska

Bilo gdje u određenoj zemlji

2.1.4. Opće informacije

Dodatne informacije: 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.

Pravna osnova:

Direktiva 2014/25/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

Naslov: Solution type CCaS - RETA

Opis: 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).

Interna identifikacijska oznaka: 2026DOS0675624

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Dodatna priroda ugovora: Roba

Glavna klasifikacija (cpv): 72000000 Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška

Dodatna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Francuska

Bilo gdje u određenoj zemlji

5.1.3. Očekivano trajanje

Datum početka: 12/03/2027

Trajanje: 2 920 Dani

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 3

Druge informacije o obnovi: Le marché a une durée de cinq (5) ans fermes, plus trois (3) ans optionnels.

5.1.6. Opće informacije

Riječ je o javnoj nabavi koja se ponavlja

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora: Još nije poznato

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

Ova javna nabava prikladna je i za mala i srednja poduzeća (MSP-ovi): da

Dodatne informacije: 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. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

Informacije o drugoj fazi postupka u dvije faze:

Minimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 1

Maksimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 5

Postupak će se odvijati u uzastopnim fazama. U svakoj fazi neki sudionici mogu biti isključeni

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Pristup nekim dokumentima javne nabave je ograničen

Obrazloženje ograničavanja pristupa određenoj dokumentaciji o nabavi: Zaštita posebno osjetljivih informacija

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: francuski

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 22/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Informacije o dokumentima s ograničenim pristupom dostupne su ovdje: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Ad hoc komunikacijski kanal:

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

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti postupka:

Predviđeni datum slanja poziva na dostavu ponuda: 15/07/2026

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: francuski

Elektronički katalog: Dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 30/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE.

Potreban je sporazum o povjerljivosti podataka: da

Dodatne informacije o sporazumu o povjerljivosti podataka: 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).

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: ne

Financijski aspekti: Les offres doivent être exprimées en Euros. Les prix sont révisables.

Païement 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. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

Maksimalan broj sudionika: 1

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

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Tribunal judiciaire de Paris

Informacije o rokovima za preispitivanje: 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

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Société Nationale SNCF

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi: Société Nationale SNCF

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): Tribunal judiciaire de Paris

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Société Nationale SNCF

Organizacija koja obrađuje ponude: Société Nationale SNCF

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: SNCF Gares & Connexions

Registracijski broj: 507 523 801 02157

Poštanska adresa: 16 AV D IVRY

Grad: PARIS

Poštanski broj: 75013

Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)

Zemlja: Francuska

Kontaktna točka: Amina TAHRI

E-pošta: amina.tahri@snCF.fr

Tel.: 0000000000

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

Krajnja točka za razmjenu informacija (URL): <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

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

Uloge ove organizacije:

Kupac

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Tribunal judiciaire de Paris

Registracijski broj: Tribunal judiciaire de Paris

Poštanska adresa: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Grad: PARIS

Poštanski broj: 75017

Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)

Zemlja: Francuska

E-pošta: tj-paris@justice.fr

Tel.: 01 44 32 51 51

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

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

8.1. ORG-0003

Službeno ime: Société Nationale SNCF

Registracijski broj: 552 049 447 76279

Poštanska adresa: 2 PLACE AUX ETOILES

Grad: SAINT-DENIS

Poštanski broj: 93210

Zemlja – podregija (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Zemlja: Francuska

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

Krajnja točka za razmjenu informacija (URL): <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Uloge ove organizacije:

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

Organizacija koja obrađuje ponude

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 6263b4f8-c802-4246-9a05-e834cda6b7f4 - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 17

Datum slanja obavijesti: 09/06/2026 07:42:31 (UTC+00:00) zapadnoeuropsko vrijeme, GMT

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: francuski

Broj objave obavijesti: 398598-2026

Broj izdanja SL S-a: 110/2026

Datum objave: 10/06/2026