

398598-2026 - Verseny

Franciaország – IT-szolgáltatások: tanácsadás, szoftverfejlesztés, internet és támogatás –
Solution type CCaaS - RETA

OJ S 110/2026 10/06/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó
szabályok

Szolgáltatásmegrendelés - Árubeszerzés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: SNCF Gares & Connexions

E-mail-cím: amina.tahri@sncf.fr

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Közvállalkozás

A közszolgáltató ajánlatkérő tevékenysége: Vasúti szolgáltatások

2. Eljárás

2.1. Eljárás

Cím: Solution type CCaaS - RETA

Leírás: 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).

Eljárásazonosító: cde9bf0d-615d-4937-8983-570a81ae5341

Belső azonosító: 2026DOS0675624

Az eljárás típusa: Eljárást megindító felhívás előzetes közzétételével járó tárgyalásos / tárgyalásos

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

A szerződés kiegészítő jellege: Árubeszerzés

Fő osztályozás (cpv): 72000000 IT-szolgáltatások: tanácsadás, szoftverfejlesztés, internet és támogatás

További osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

2.1.2. A teljesítés helye

Ország: Franciaország

Bárhol az adott országban

2.1.4. Általános információk

További információk: 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.

Jogalap:

2014/25/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizáráásra forrása: Közbeszerzési dokumentum

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0001

Cím: Solution type CCaaS - RETA

Leírás: 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).

Belső azonosító: 2026DOS0675624

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

A szerződés kiegészítő jellege: Árubeszerzés

Fő osztályozás (cpv): 72000000 IT-szolgáltatások: tanácsadás, szoftverfejlesztés, internet és támogatás

További osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

5.1.2. A teljesítés helye

Ország: Franciaország

Bárhol az adott országban

5.1.3. Becsült időtartam

Kezdő időpont: 12/03/2027

Időtartam: 2 920 Napok

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 3

További információk a megújításról: Le marché a une durée de cinq (5) ans fermes, plus trois (3) ans optionnels.

5.1.6. Általános információk

Ez egy ismétlődő közbeszerzés

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Meg kell adni a szerződés teljesítésére kinevezett személyzet tagjainak nevét és szakmai képesítését: Még nem ismert

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: igen

Ebben a közbeszerzésben kis- és közép vállalkozások (kkv-k) is részt vehetnek: igen

További információk: 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. Alkalmassági követelmények

Selekciós kritériumok forrásai: Közbeszerzési dokumentum

A kétszakaszos eljárás második szakaszára vonatkozó információk:

Az eljárás második szakaszára min. ennyi jelentkezőt kell meghívni: 1

Az eljárás második szakaszára max. ennyi jelentkező hívható meg: 5

Ez az eljárás több szakaszból áll. Minden szakaszban kiesik néhány résztvevő

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Egyes közbeszerzési dokumentumok esetében a hozzáférés korlátozva van

Az egyes közbeszerzési dokumentumokhoz való hozzáférés korlátozásának indoklása:

Különösen érzékeny információk védelme

Azok a nyelvek, amelyeken a közbeszerzési dokumentumok hivatalosan elérhetők: francia

Határidő kiegészítő információk bekéréséhez: 22/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

A korlátozott hozzáférésű dokumentumokra vonatkozó információk elérhetők itt: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Ad hoc kommunikációs csatorna:

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

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

Eljárási feltételek:

Az ajánlattételi felhívás közzétételének becsült dátuma: 15/07/2026

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: francia

Elektronikus katalógus: Megengedett

Változatok: Nem megengedett

A részvételi jelentkezések beérkezésének határideje: 30/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

A szerződés teljesítésére vonatkozó feltételek: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE.

Titoktartási megállapodásra van szükség: igen

A titoktartási megállapodással kapcsolatos kiegészítő információk: 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).

Elektronikus számlázás: Kötelező

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: igen

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: nem

Pénzügyi megállapodás: 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. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Keretmegállapodás a verseny újbóli megnyitása nélkül

A résztvevők maximális száma: 1

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

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Felülvizsgálati szervezet: Tribunal judiciaire de Paris

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: 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

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet: Société Nationale SNCF

A közbeszerzési dokumentumokhoz offline hozzáférést biztosító szervezet: Société Nationale SNCF

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: Tribunal judiciaire de Paris

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet: Société Nationale SNCF

Ajánlatokat feldolgozó szervezet: Société Nationale SNCF

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: SNCF Gares & Connexions

Regisztrációs szám: 507 523 801 02157

Postacím: 16 AV D IVRY

Város: PARIS

Irányítószám: 75013

Ország alegysége (NUTS): Paris (FR101)
Ország: Franciaország
Kapcsolattartó pont: Amina TAHRI
E-mail-cím: amina.tahri@sncf.fr
Telefonszám: 0000000000
Internetcím: <http://www.groupe-sncf.com/>
Információcsere végpontja (URL): <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>
Az ajánlatkérő szervezet profilja: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

E szervezet szerepei:

Vevő

8.1. ORG-0002

Hivatalos név: Tribunal judiciaire de Paris
Regisztrációs szám: Tribunal judiciaire de Paris
Postacím: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS
Város: PARIS

Irányítószám: 75017

Ország alegysége (NUTS): Paris (FR101)

Ország: Franciaország

E-mail-cím: tj-paris@justice.fr

Telefonszám: 01 44 32 51 51

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

E szervezet szerepei:

Felülvizsgálati szervezet

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

8.1. ORG-0003

Hivatalos név: Société Nationale SNCF

Regisztrációs szám: 552 049 447 76279

Postacím: 2 PLACE AUX ETOILES

Város: SAINT-DENIS

Irányítószám: 93210

Ország alegysége (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Ország: Franciaország

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

Információcsere végpontja (URL): <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

E szervezet szerepei:

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet

A közbeszerzési dokumentumokhoz offline hozzáférést biztosító szervezet

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet

Ajánlatokat feldolgozó szervezet

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 6263b4f8-c802-4246-9a05-e834cda6b7f4 - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 17

A hirdetmény megküldésének dátuma: 09/06/2026 07:42:31 (UTC+00:00) Nyugat-európai idő,
GMT

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: francia

A hirdetmény közzétételi száma: 398598-2026

HL S kiadás száma: 110/2026

A közzététel dátuma: 10/06/2026