

398598-2026 - Konkurss

Francija – IT pakalpojumi konsultēšana, programmatūras izstrāde, internets un atbalsts –
Solution type CCaaS - RETA
OJ S 110/2026 10/06/2026
Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms
Pakalpojumi - Piegādes

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: SNCF Gares & Connexions

E-pasts: amina.tahri@sncf.fr

Pircēja juridiskais statuss: Publiskais uzņēmums

Līgumslēdzēja darbības joma: Dzelzceļa pakalpojumi

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Nosaukums: Solution type CCaaS - RETA

Apraksts: 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).

Procedūras identifikators: cde9bf0d-615d-4937-8983-570a81ae5341

Iekšējais identifikators: 2026DOS0675624

Procedūras veids: Sarunu procedūra ar iepirkuma iepriekšēju izsludināšanu/konkursa procedūra ar sarunām

Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Līguma papildveids: Piegādes

Galvenā klasifikācija (cpv): 72000000 IT pakalpojumi konsultēšana, programmatūras izstrāde, internets un atbalsts

Papildu klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

2.1.2. Izpildes vieta

Valsts: Francija

Jebkur attiecīgajā valstī

2.1.4. Vispārīga informācija

Papildu informācija: 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.

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/25/ES

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Iepirkuma dokuments

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0001

Nosaukums: Solution type CCaaS - RETA

Apraksts: 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).

Iekšējais identifikators: 2026DOS0675624

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Līguma papildveids: Piegādes

Galvenā klasifikācija (cpv): 72000000 IT pakalpojumi konsultēšana, programmatūras izstrāde, internets un atbalsts

Papildu klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

5.1.2. Izpildes vieta

Valsts: Francija

Jebkur attiecīgajā valstī

5.1.3. Paredzamais ilgums

Sākuma datums: 12/03/2027

Darbības termiņš: 2 920 Dienas

5.1.4. Pārjaunojums

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 3

Cita informācija par pārjaunojumiem: Le marché a une durée de cinq (5) ans fermes, plus trois (3) ans optionnels.

5.1.6. Vispārīga informācija

Šis ir kārtējs iepirkums

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Jānorāda līguma izpildei norīkoto darbinieku vārdi un profesionālā kvalifikācija: Vēl nav zināms

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

Šis iepirkums ir piemērots arī maziem un vidējiem uzņēmumiem (MVU): jā

Papildu informācija: 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. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Iepirkuma dokuments

Informācija par divposmu procedūras otro posmu:

Minimālais kandidātu skaits, ko paredzēts uzaicināt uz procedūras otro posmu: 1

Maksimālais kandidātu skaits, ko paredzēts uzaicināt uz procedūras otro posmu: 5

Procedūra notiks secīgos posmos. Katrā posmā daži dalībnieki var tikt izslēgti

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Pieklūve konkrētiem iepirkuma procedūras dokumentiem ir ierobežota

Pamatojums, kāpēc pieklūve konkrētiem iepirkuma procedūras dokumentiem ir ierobežota:

Īpaši sensitīvas informācijas aizsardzība

Valodas, kurās ir oficiāli pieejami iepirkuma dokumenti: franču valoda

Termiņš papildu informācijas pieprasīšanai: 22/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00)

Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Adrese, kur pieejama informācija par dokumentiem ar ierobežotu piekļuvi: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Ad hoc saziņas kanāls:

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

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Procedūras noteikumi:

Paredzamais datums, kad tiks nosūtīts uzaicinājums iesniegt piedāvājumus: 15/07/2026

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

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

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: franču valoda

Elektroniskais katalogs: Atļauts

Varianti: Nav atļauts

Dalības pieprasījumu saņemšanas termiņš: 30/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Ar līguma izpildi saistītie nosacījumi: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE.

Tiek prasīts informācijas neizpaušanas līgums: jā

Papildu informācija par informācijas neizpaušanas līgumu: 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).

Elektroniskie rēķini: Prasīts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: jā

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: nē

Finansēšanas kārtība: 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. Paņēmieni

Pamat nolīgums:

Pamat nolīgums bez konkursa atsākšanas

Maksimālais dalībnieku skaits: 1

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

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Pārskatīšanas organizācija: Tribunal judiciaire de Paris

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: 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

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru: Société Nationale SNCF

Organizācija, kas nodrošina bezsaistes piekļuvi iepirkuma procedūras dokumentiem: Société Nationale SNCF

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru: Tribunal judiciaire de Paris

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus: Société Nationale SNCF

Organizācija, kas apstrādā piedāvājumus: Société Nationale SNCF

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: SNCF Gares & Connexions

Reģistrācijas numurs: 507 523 801 02157

Pasta adrese: 16 AV D IVRY

Pilsēta: PARIS

Pasta indekss: 75013

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Paris (FR101)

Valsts: Francija

Kontaktpunkts: Amina TAHRI

E-pasts: amina.tahri@sncf.fr

Tālrunis: 0000000000

Interneta adrese: <http://www.groupe-sncf.com/>

Informācijas apmaiņas beigupunkts (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

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

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

8.1. ORG-0002

Oficiālais nosaukums: Tribunal judiciaire de Paris

Reģistrācijas numurs: Tribunal judiciaire de Paris

Pasta adrese: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Pilsēta: PARIS

Pasta indekss: 75017

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Paris (FR101)

Valsts: Francija

E-pasts: tj-paris@justice.fr

Tālrunis: 01 44 32 51 51

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

Šīs organizācijas lomas:

Pārskatīšanas organizācija

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru

8.1. ORG-0003

Oficiālais nosaukums: Société Nationale SNCF

Reģistrācijas numurs: 552 049 447 76279

Pasta adrese: 2 PLACE AUX ETOILES

Pilsēta: SAINT-DENIS

Pasta indekss: 93210

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Valsts: Francija

Interneta adrese: <http://www.groupe-sncf.com/>

Informācijas apmaiņas beigupunkts (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Šīs organizācijas lomas:

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru

Organizācija, kas nodrošina bezsaistes piekļuvi iepirkuma procedūras dokumentiem

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus

Organizācija, kas apstrādā piedāvājumus

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 6263b4f8-c802-4246-9a05-e834cda6b7f4 - 01

Veidlapas tips: Konkurss

Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 17

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 09/06/2026 07:42:31 (UTC+00:00) Rietumeiropas laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: franču valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 398598-2026

OV S sērijas izdevuma numurs: 110/2026

Publicēšanas datums: 10/06/2026