

398598-2026 - Procedură concurențială

Franța – Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență – Solution type CCaaS - RETA

OJ S 110/2026 10/06/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Servicii - Produse

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: SNCF Gares & Connexions

E-mail: amina.tahri@sncf.fr

Forma juridică a achizitorului: Întreprindere de stat

Activitatea entității contractante: Servicii feroviare

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Solution type CCaaS - RETA

Descriere: 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).

Identificatorul procedurii: cde9bf0d-615d-4937-8983-570a81ae5341

Identificator intern: 2026DOS0675624

Tip de procedură: Negociată cu publicarea prealabilă a unei proceduri concurențiale de ofertare / competitivă cu negociere

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Natura suplimentară a contractului: Produse

Clasificarea principală (cpv): 72000000 Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență

Clasificare suplimentară (cpv): 79512000 Centre de apel

2.1.2. Locul de executare

Țara: Franța

Oriunde în țara respectivă

2.1.4. Informații generale

Informații suplimentare: 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.

Temei juridic:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titlu: Solution type CCaaS - RETA

Descriere: 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).

Identificator intern: 2026DOS0675624

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Natura suplimentară a contractului: Produse

Clasificarea principală (cpv): 72000000 Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență

Clasificare suplimentară (cpv): 79512000 Centre de apel

5.1.2. Locul de executare

Țara: Franța

Oriunde în țara respectivă

5.1.3. Durata estimată

Data începerii: 12/03/2027

Durată: 2 920 Zile

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 3

Alte informații despre reînnoire: Le marché a une durée de cinq (5) ans fermes, plus trois (3) ans optionnels.

5.1.6. Informații generale

Aceasta este o achiziție recurentă

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu se cunoaște încă

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

Această procedură de achiziții publice este adecvată și pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri): da

Informații suplimentare: 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. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

Informații privind a doua etapă a unei proceduri în două etape:

Numărul minim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 1

Numărul maxim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 5

Procedura se va desfășura în mai multe etape. În fiecare etapă, unii participanți pot fi eliminați

5.1.11. Documentele achiziției

Accesul la anumite documente de achiziție este restricționat.

Justificarea restricționării accesului la anumite documente ale achiziției: Protecția informațiilor deosebit de sensibile

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: franceză

Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 22/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Unde se găsesc informații despre documentele restricționate: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Canal de comunicare ad-hoc:

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

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condițiile procedurii:

Data estimată de trimitere a invitațiilor de depunere a ofertelor: 15/07/2026

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: franceză

Catalog electronic: Autorizată

Variante: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea cererilor de participare: 30/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Condiții privind executarea contractului: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE.

Este necesar un acord de confidențialitate: da

Informații suplimentare privind acordul de confidențialitate: 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).

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: nu

Acord financiar: Les offres doivent être exprimées en Euros. Les prix sont révisables.

Paieiment 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. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Numărul maxim de participanți: 1

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

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Tribunal judiciaire de Paris

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 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

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: Société Nationale SNCF

Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției: Société Nationale SNCF

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Tribunal judiciaire de Paris

Organizația care primește cererile de participare: Société Nationale SNCF

Organizația care prelucrează ofertele: Société Nationale SNCF

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: SNCF Gares & Connexions

Număr de înregistrare: 507 523 801 02157

Adresă poștală: 16 AV D IVRY

Localitate: PARIS

Cod poștal: 75013

Subdiviziunea țării (NUTS): Paris (FR101)

Țara: Franța

Punct de contact: Amina TAHRI

E-mail: amina.tahri@sncf.fr

Telefon: 0000000000

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

Punctul final de schimb de informații (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

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

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Tribunal judiciaire de Paris

Număr de înregistrare: Tribunal judiciaire de Paris

Adresă poștală: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Localitate: PARIS

Cod poștal: 75017

Subdiviziunea țării (NUTS): Paris (FR101)

Țara: Franța

E-mail: tj-paris@justice.fr

Telefon: 01 44 32 51 51

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

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: Société Nationale SNCF

Număr de înregistrare: 552 049 447 76279

Adresă poștală: 2 PLACE AUX ETOILES

Localitate: SAINT-DENIS

Cod poștal: 93210

Subdiviziunea țării (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Țara: Franța

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

Punctul final de schimb de informații (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Rolurile acestei organizații:

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției

Organizația care primește cererile de participare

Organizația care prelucrează ofertele

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 6263b4f8-c802-4246-9a05-e834cda6b7f4 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 17

Data notificării expedierii: 09/06/2026 07:42:31 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: franceză

Numărul de publicare al anunțului: 398598-2026

Numărul ediției JO S: 110/2026

Data publicării: 10/06/2026