

398598-2026 - Javni razpis

Francija – Storitve informacijske tehnologije: svetovanje, razvoj programske opreme, internet in podpora – Solution type CCaaS - RETA

OJ S 110/2026 10/06/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve - Blago

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: SNCF Gares & Connexions

E-naslov: amina.tahri@sncf.fr

Pravna vrsta kupca: Javno podjetje

Dejavnost naročnika: Železniški promet

2. Postopek

2.1. Postopek

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).

Identifikator postopka: cde9bf0d-615d-4937-8983-570a81ae5341

Notranji identifikator: 2026DOS0675624

Vrsta postopka: S pogajanji, s predhodno objavo javnega razpisa / konkurenčni postopek s pogajanji

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Dodatna vrsta javnega naročila: Blago

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72000000 Storitve informacijske tehnologije: svetovanje, razvoj programske opreme, internet in podpora

Dodatna klasifikacija (cpv): 79512000 Klicni center

2.1.2. Kraj izvajanja

Država: Francija

Kjer koli v določeni državi

2.1.4. Splošne 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 podlaga:

Direktiva 2014/25/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: 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).

Notranji identifikator: 2026DOS0675624

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Dodatna vrsta javnega naročila: Blago

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72000000 Storitve informacijske tehnologije: svetovanje, razvoj programske opreme, internet in podpora

Dodatna klasifikacija (cpv): 79512000 Klicni center

5.1.2. Kraj izvajanja

Država: Francija

Kjer koli v določeni državi

5.1.3. Predvideno trajanje

Datum začetka: 12/03/2027

Trajanje: 2 920 Dnevi

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 3

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

5.1.6. Splošne informacije

Gre za ponovljeno javno naročilo

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Navesti je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Še ni znano

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

To javno naročilo je primerno tudi za mala in srednja podjetja (MSP): 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. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila

Informacija o drugi stopnji dvostopenjskega postopka:

Najmanjše število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 1

Največje število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 5

Postopek se bo odvijal v zaporednih stopnjah. Na vsaki stopnji se lahko izločijo nekateri sodelujoči

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Dostop do nekaterih dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila je omejen

Obrazložitev za omejitve dostopa do nekaterih dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila:

Zaščita posebej občutljivih informacij

Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: francoščina

Rok za zahtevanje dodatnih informacij: 22/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Informacije o zaupnih dokumentih so na voljo na: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Sprotni komunikacijski kanal:

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

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji postopka:

Predvideni datum pošiljanja povabil k predložitvi ponudb: 15/07/2026

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

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

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: francoščina

Elektronski katalog: Dovoljeno

Variantne ponudbe: Ni dovoljeno

Rok za prejem prijav za sodelovanje: 30/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitene zaposlovanja: Ne

Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE.

Zahteva se sporazum o nerazkrivanju podatkov: da

Dodatne informacije o sporazumu o nerazkrivanju podatkov: 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).

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: da

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: ne

Finančna ureditev: 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 brez ponovnega odpiranja konkurence

Največje število udeležencev: 1

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

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Tribunal judiciaire de Paris

Informacije o rokih za revizijo: 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, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila:

Société Nationale SNCF

Organizacija, ki omogoča nespletni dostop do dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila:

Société Nationale SNCF

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Tribunal judiciaire de Paris

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: Société Nationale SNCF

Organizacija, ki obdeluje ponudbe: Société Nationale SNCF

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: SNCF Gares & Connexions

Registrska številka: 507 523 801 02157

Poštni naslov: 16 AV D IVRY

Mesto: PARIS

Poštna številka: 75013

Podregija države (NUTS): Paris (FR101)

Država: Francija

Kontaktna točka: Amina TAHRI

E-naslov: amina.tahri@sncf.fr

Tel.: 0000000000

Spletni naslov: <http://www.groupe-sncf.com/>

Končna točka za izmenjavo podatkov (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

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

Vloge te organizacije:

Kupec

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Tribunal judiciaire de Paris

Registrska številka: Tribunal judiciaire de Paris

Poštni naslov: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Mesto: PARIS

Poštna številka: 75017

Podregija države (NUTS): Paris (FR101)

Država: Francija

E-naslov: tj-paris@justice.fr

Tel.: 01 44 32 51 51

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

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

8.1. ORG-0003

Uradno ime: Société Nationale SNCF

Registrska številka: 552 049 447 76279

Poštni naslov: 2 PLACE AUX ETOILES

Mesto: SAINT-DENIS

Poštna številka: 93210

Podregija države (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Država: Francija

Spletni naslov: <http://www.groupe-sncf.com/>

Končna točka za izmenjavo podatkov (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Vloge te organizacije:

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

Organizacija, ki omogoča nespletni dostop do dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje

Organizacija, ki obdeluje ponudbe

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 6263b4f8-c802-4246-9a05-e834cda6b7f4 - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 17

Datum pošiljanja obvestila: 09/06/2026 07:42:31 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: francoščina

Številka objave obvestila: 398598-2026

Številka izdaje UL S: 110/2026

Datum objave: 10/06/2026