

398598-2026 - Konkurrensutsättning

Frankrike – IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd – Solution type CCaaS - RETA

OJ S 110/2026 10/06/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster - Varor

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: SNCF Gares & Connexions

E-postadress: amina.tahri@sncf.fr

Köparens rättsliga status: Offentligt företag

Den upphandlande enhetens verksamhet: Järnvägstjänster

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Solution type CCaaS - RETA

Beskrivning: 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).

Förfarandets identifierare: cde9bf0d-615d-4937-8983-570a81ae5341

Intern identifierare: 2026DOS0675624

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Ytterligare om kontraktets art: Varor

Huvudklassificering (cpv): 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd

Ytterligare klassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

2.1.2. Leveransplats

Land: Frankrike

Var som helst i det aktuella landet

2.1.4. Allmänna upplysningar

Kompletterande information: 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.

Rättslig grund:

Direktiv 2014/25/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Solution type CCaaS - RETA

Beskrivning: 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).

Intern identifierare: 2026DOS0675624

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Ytterligare om kontraktets art: Varor

Huvudklassificering (cpv): 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd

Ytterligare klassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

5.1.2. Leveransplats

Land: Frankrike

Var som helst i det aktuella landet

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 12/03/2027

Varaktighet: 2 920 Dagar

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 3

Ytterligare information om förlängningar: Le marché a une durée de cinq (5) ans fermes, plus trois (3) ans optionnels.

5.1.6. Allmänna upplysningar

Det här är en återkommande upphandling

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges: Ej känt

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: ja

Kompletterande information: 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. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Minsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 1

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 5

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

5.1.11. Upphandlingsdokument

Åtkomsten till vissa upphandlingsdokument är begränsad

Motivering för att begränsa åtkomsten till vissa upphandlingsdokument: Skydd av särskilt känslig information

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: franska

Sista dag för att begära kompletterande information: 22/06/2026 18:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Information om begränsade dokument finns på: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Ad hoc-kommunikationskanal:

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

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för förfarandet:

Beräknat datum för avsändning av inbjudan att lämna anbud: 15/07/2026

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

De språk som kan användas i anbuderna eller anbudsansökningarna: franska

Elektronisk katalog: Tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 30/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE.

Sekretessavtal krävs: ja

Kompletterande information om sekretessavtalet: 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).

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

Ekonomiska arrangemang: 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. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

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

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Tribunal judiciaire de Paris

Information om tidsfrist för prövning: 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

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Société Nationale SNCF

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten: Société Nationale SNCF

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Tribunal judiciaire de Paris

Organisation som mottar anbudsansökningar: Société Nationale SNCF

Organisation som behandlar anbud: Société Nationale SNCF

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: SNCF Gares & Connexions

Registreringsnummer: 507 523 801 02157

Postadress: 16 AV D IVRY

Ort: PARIS

Postnummer: 75013

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

Kontaktpunkt: Amina TAHRI

E-postadress: amina.tahri@snCF.fr

Tfn: 0000000000

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

Ändpunkt för meddelandeutväxling (URL): <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

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

Den här organisationens roller:

Upphandlare

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Tribunal judiciaire de Paris

Registreringsnummer: Tribunal judiciaire de Paris

Postadress: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Ort: PARIS

Postnummer: 75017

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

E-postadress: tj-paris@justice.fr

Tfn: 01 44 32 51 51

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

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Société Nationale SNCF

Registreringsnummer: 552 049 447 76279

Postadress: 2 PLACE AUX ETOILES

Ort: SAINT-DENIS

Postnummer: 93210

Del av land (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Land: Frankrike

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

Ändpunkt för meddelandeutväxling (URL): <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Den här organisationens roller:

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten

Organisation som mottar anbudsansökningar

Organisation som behandlar anbud

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 6263b4f8-c802-4246-9a05-e834cda6b7f4 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 17

Avsändningsdatum för meddelandet: 09/06/2026 07:42:31 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: franska

Meddelandets publiceringsnummer: 398598-2026

EUT S-nummer: 110/2026

