

391520-2026 - Състезателна процедура

Франция – Софтуерни пакети и информационни системи – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Доставки - Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: SNCF Voyageurs

Електронна поща: solene.rondeau@sncf.fr

Правна категория на купувача: Публично предприятие

Дейност на възложителя: Железопътни услуги

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Solution Voix du Client TGV

Описание: L'objet de ce présent marché est une mise en concurrence pour l'acquisition d'un outil Saas d'écoute client, permettant la centralisation des verbatims issus de tous les canaux d'expression dont disposent les clients TGV-IC.

Идентификатор на процедурата: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Вътрешен идентификатор: 2026DOS0575505

Вид процедура: Договаряне с предварително публикуване на покана за участие в състезателна процедура / състезателна с договаряне

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Доставки

Допълнителен характер на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 48000000 Софтуерни пакети и информационни системи

Допълнителна класификация (cpv): 72000000 ИТ услуги: консултации, разработване на софтуер, Интернет и поддръжка

2.1.2. Място на изпълнение

Държава: Франция

На всяко място в дадена държава

2.1.4. Обща информация

Допълнителна информация: La société SNCF Voyageurs 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

сaнc бѣтe aнaлyзѣe. Пoуp тoтe дйффyкyлтѣ д'oрдpe тeхнyкe, лe кaндyдaт пeкyт ce pаппрoчeр дy сyппoрт фoуpнuшeрcуc дe лa плaтeфoрмe aчaтcуc (aкceccuблe a пaртu дe л'аdрeccуc URL uндyкyѣe сyр лe Пoртaйл Aчaт дy Гpyпe SNCF). Пoуp тoтe aутрe кyecтuoн, лe кaндyдaт дoйt кoнтaктeр л'ачeтeуp дoнт лe кooрдoннѣe cонт pеupрuсe дaнc лe прѣcѣнт aвuс. L'eнcembлe дeс uнфoрмaтuoнcуc рeлaтuвe a лa фaзe кaндyдaтyрe eст a рeтpоyвeр дaнc лe Rѣглeмeнт Eкceрнe дe Cоnсyлтaтuoн. Иl c'аgуt нoтaмmeнт дeс dоcуmентcуc eт рeнсeйgmент a фoуpнuр (exемплeс : DC1, DC2, Cаpаcутѣc Ecoнoмuqиeс eт Fуnаncуѣrес, Cаpаcутѣc Tеxнuqиeс eт Pрoфeccuoннeллeс, ...). Uнe дѣклaрaтuoн cур л'hоnнeуp кoуvрaнт лe мoтuфcуc d'exцлyсuoнcуc дoйt бѣтe фoуpнuр (exемплe : rубpуqиe F1 дy DC1). Лeс пpеyвeс пeрмeттaнт дe jуcтuфuеr дe лa нoн-aррlуcатuoн дeс cаc d'exцлyсuoнcуc дeврoнт бѣтe кoммуnуqиѣe. A тuтp d'exемплe, пoуp лe cаc d'exцлyсuoн рeлaтuф a л'obлuqаtuoн d'ѣтаблuшeмeнт d'un бuлaн d'ѣmуccuoнcуc гaз a eффeт дe сeрre (BEGES), дeврa бѣтe фoуpнuр cоuт uнe пpеyвe дe л'ѣтаблuшeмeнт дy BEGES cоuт uнe aттeстaтuoн cур л'hоnнeуp дe нoн-cоuмuссuoн a л'obлuqаtуc d'ѣтаблuшeмeнт d'un BEGES.

Правно основание:

Директива 2014/25/EC

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: Solution Voix du Client TGV

Описание: L'objet de ce présent marché est une mise en concurrence pour l'acquisition d'un outil d'écoute client, permettant la centralisation des verbatims issus de tous les canaux d'expression dont disposent les clients TGV-IC.

Вътрешен идентификатор: 2026DOS0575505

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Доставки

Допълнителен характер на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 48000000 Софтуерни пакети и информационни системи

Допълнителна класификация (cpv): 72000000 ИТ услуги: консултации, разработване на софтуер, Интернет и поддръжка

Варианти:

Описание на опциите: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. Място на изпълнение

Държава: Франция

На всяко място в дадена държава

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 1 825 Дни

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 2

Друга информация за подновявания: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Стойност

Максимална стойност за рамковото споразумение: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Не се изисква

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП) : да

Допълнителна информация: 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.

Important : Comme précisé dans le REC, les tâches essentielles suivantes devront obligatoirement être exécutées par l'attributaire, ou l'un des membres du groupement, et ne pourront donc pas être sous-traitées en application de l'article R.2142-27 du code de la commande publique : - Le support de niveau 3 doit être assuré par le Titulaire : Le support de niveau 3 (N3) fait référence au troisième niveau d'assistance technique dans une hiérarchie de support informatique selon les référentiels ITIL et ISO/IEC 20000. Il est notamment responsable des problèmes nécessitant une correction du code, des modifications de système ou des mises à jour.

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

Информация за втория етап на двуетапна процедура:

Минимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 1

Максимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 9

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна: френски

Краен срок за искане на допълнителна информация: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Ad hoc канал за комуникация:

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

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: френски

Електронен каталог: Забранено

Изисква се усъвършенстван или квалифициран електронен подпис или печат (съгласно определенията в Регламент (ЕС) № 910/2014)

Варианти: Разрешено

Краен срок за получаване на заявления за участие: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Условия, свързани с изпълнението на договора: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

Исиска се споразумение за неразкриване на информация: не

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: не

Правна форма, която трябва да бъде приета от група оференти, на която е възложена поръчка: En cas d'attribution du Marché à un groupement d'opérateurs économiques, celui-ci devra obligatoirement être un groupement conjoint OU solidaire. Le mandataire devra être obligatoirement solidaire.

Финансово споразумение: Les offres doivent être exprimées en Euros. Les prix sont fermes.

Païement à 60 jours à compter de la réception de la demande de paiement. Païement par virement selon les modalités prévues par les documents contractuels.

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Рамково споразумение без подновяване на състезателната процедура

Максимален брой участници: 1

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

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Tribunal judiciaire de Paris

Информация за крайните срокове за преразглеждане: 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

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : SNCF Voyageurs

Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с интернет: SNCF Voyageurs

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване) : Tribunal judiciaire de Paris

Организация, която получава заявленията за участие: SNCF Voyageurs

Организация, която обработва офертите: SNCF Voyageurs

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: SNCF Voyageurs

Регистрационен номер: 519 037 584 14786

Пощенски адрес: 1 RUE CAMILLE MOKE

Град: SAINT-DENIS

Пощенски код: 93210

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)
Държава: Франция
Електронна поща: solene.rondeau@snCF.fr
Телефон: 0000000000
Интернет адрес: <http://www.groupe-sncf.com/>
Крайна точка за обмен на информация (URL): <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>
Профил на купувача: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Роли на тази организация:

Купувач

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с интернет

Организация, която получава заявленията за участие

Организация, която обработва офертите

8.1. ORG-0002

Официално наименование: Tribunal judiciaire de Paris

Регистрационен номер: Tribunal judiciaire de Paris

Пощенски адрес: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Град: PARIS

Пощенски код: 75017

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Paris (FR101)

Държава: Франция

Електронна поща: tj-paris@justice.fr

Телефон: 01 44 32 51 51

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

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 17

Дата на изпращане на известието: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) западноевропейско време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: френски

Номер на публикуване на обявлението: 391520-2026

Номер на броя на ОВ S: 108/2026

Дата на публикуване: 08/06/2026