

391520-2026 - Zadávání

Francie – Balíky programů a informační systémy – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Dodávky - Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: SNCF Voyageurs

E-mail: solene.rondeau@sncf.fr

Právní forma kupujícího: Veřejný podnik

Činnost zadavatele: Železniční služby

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Solution Voix du Client TGV

Popis: 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.

Identifikátor řízení: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Interní identifikátor: 2026DOS0575505

Typ řízení: Jednací řízení s uveřejněním / jednací řízení

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Dodávky

Další charakteristika zakázky: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 48000000 Balíky programů a informační systémy

Další klasifikace (cpv): 72000000 Informační technologie: poradenství, vývoj programového vybavení, internet a podpora

2.1.2. Místo plnění

Země: Francie

Kdekoli v dané zemi

2.1.4. Obecné informace

Další informace: 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 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.

Právní základ:

Směrnice 2014/25/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace

5. Část

5.1. Část: LOT-0001

Název: Solution Voix du Client TGV

Popis: 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.

Interní identifikátor: 2026DOS0575505

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Dodávky

Další charakteristika zakázky: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 48000000 Balíky programů a informační systémy

Další klasifikace (cpv): 72000000 Informační technologie: poradenství, vývoj programového vybavení, internet a podpora

Možnosti:

Popis možností: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. Místo plnění

Země: Francie

Kdekoli v dané zemi

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 1 825 Dny

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 2

Další informace o obnovení: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Hodnota

Maximální hodnota rámcové dohody: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Nevyžaduje se

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

Další informace: 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. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

Informace o druhé fázi dvoufázového řízení:

Minimální počet uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení: 1

Maximální počet uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení: 9

5.1.11. Zadávací dokumentace

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: francouzština

Lhůta pro vyžádání dalších informací: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Adresa zadávací dokumentace: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Komunikační kanál ad hoc:

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

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek**Podmínky podání:**

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: francouzština

Elektronický katalog: Nepovolena

Požaduje se zaručený nebo kvalifikovaný elektronický podpis nebo pečeti (podle definice v nařízení (EU) č 910/2014)

Varianty: Povolena

Lhůta pro doručení žádostí o účast: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Podmínky týkající se plnění zakázky: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

Požaduje se dohoda o zachování mlčenlivosti: ne

Elektronická fakturace: Požadována

Bude použito elektronické objednávání: ano

Bude použita elektronická platba: ne

Právní forma, kterou musí mít skupina uchazečů, které byla zadána zakázka: 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.

Finanční ujednání: 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. **Techniky**

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda bez obnovení soutěže

Maximální počet účastníků: 1

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

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. **Další informace, mediace a přezkum**

Organizace příslušná pro přezkum: Tribunal judiciaire de Paris

Informace o lhůtách pro přezkum: 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

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: SNCF Voyageurs

Organizace poskytující přístup k zadávací dokumentaci v režimu offline: SNCF Voyageurs

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Tribunal judiciaire de Paris

Organizace přijímající žádosti o účast: SNCF Voyageurs

Organizace zpracovávající nabídky: SNCF Voyageurs

8. Organizace

8.1. **ORG-0001**

Oficiální název: SNCF Voyageurs

Registrační číslo: 519 037 584 14786

Poštovní adresa: 1 RUE CAMILLE MOKE

Obec: SAINT-DENIS

PSČ: 93210

Nižší územní jednotka země (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Země: Francie

E-mail: solene.rondeau@sncf.fr

Telefon: 0000000000

Internetová adresa: <http://www.groupe-sncf.com/>

Koncový bod pro výměnu informací (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

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

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení
Organizace poskytující přístup k zadávací dokumentaci v režimu offline
Organizace přijímající žádosti o účast
Organizace zpracovávající nabídky

8.1. **ORG-0002**

Oficiální název: Tribunal judiciaire de Paris
Registrační číslo: Tribunal judiciaire de Paris
Poštovní adresa: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS
Obec: PARIS
PSČ: 75017
Nižší územní jednotka země (NUTS): Paris (FR101)
Země: Francie
E-mail: tj-paris@justice.fr
Telefon: 01 44 32 51 51
Internetová adresa: <https://www.tribunal-de-paris.justice.fr/75>

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum
Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01
Druh formuláře: Zadávaní
Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim
Podtyp oznámení: 17
Datum odeslání oznámení: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) západoevropský čas
Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: francouzština
Číslo zveřejnění oznámení: 391520-2026
Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 108/2026
Datum zveřejnění: 08/06/2026