

391520-2026 - Konkurrencevilkår

Frankrig – Programpakker og informationssystemer – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Varer - Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: SNCF Voyageurs

E-mail: solene.rondeau@sncf.fr

Køberens retlige status: Offentlig virksomhed

Den ordregivende enheds aktiviteter: Jernbanetjenester

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Solution Voix du Client TGV

Beskrivelse: 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.

Identifikator for proceduren: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Intern ID: 2026DOS0575505

Udbudsprocedure: Udbud med forhandling/indkaldelse af tilbud med forudgående offentliggørelse

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Varer

Supplerende kontrakttype: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 48000000 Programpakker og informationssystemer

Supplerende klassifikation (cpv): 72000000 It-tjenester: rådgivning, programmeludvikling, internet og support

2.1.2. Udførelsessted

Land: Frankrig

Hvor som helst i det pågældende land

2.1.4. Generelle oplysninger

Yderligere oplysninger: 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.

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/25/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

Titel: Solution Voix du Client TGV

Beskrivelse: 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.

Intern ID: 2026DOS0575505

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Varer

Supplerende kontrakttype: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 48000000 Programpakker og informationssystemer

Supplerende klassifikation (cpv): 72000000 It-tjenester: rådgivning, programmeludvikling, internet og support

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. Udførelsessted

Land: Frankrig

Hvor som helst i det pågældende land

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 1 825 Døgn

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 2

Yderligere oplysninger om fornyelser: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Værdi

Rammeaftalens maksimumværdi: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Navnene på og de faglige kvalifikationer for det personale, der skal udføre kontrakten, skal angives: Ikke påkrævet

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

Yderligere oplysninger: 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. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

Oplysninger om den anden fase i en procedure, der afvikles i to faser:

Mindsteantallet af ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren: 1

Det højeste antal ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren: 9

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Sprog, som udbudsdokumenterne er officielt tilgængelige på: fransk

Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Ad hoc-kommunikationskanal:

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

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: fransk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Avanceret eller kvalificeret elektronisk signatur eller segl (jf forordning (EU) nr 910/2014) er påkrævet

Alternative tilbud: Tilladt

Frist for modtagelse af anmodninger om deltagelse: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

Der kræves en fortrolighedsaftale: nej

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: nej

Retlig form, der skal antages af en gruppe af tilbudsgivere, der får tildelt en kontrakt: 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.

Oplysninger om finansiering og betaling: Les offres doivent être exprimées en Euros. Les prix sont fermes. 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. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale uden fornyet iværksættelse af konkurrence

Det maksimale antal deltagere: 1

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

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Tribunal judiciaire de Paris

Oplysninger om klagefrister: 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, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren: SNCF Voyageurs

Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline: SNCF Voyageurs

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: Tribunal judiciaire de Paris

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: SNCF Voyageurs

Organisation, der behandler tilbud: SNCF Voyageurs

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: SNCF Voyageurs

Registreringsnummer: 519 037 584 14786

Postadresse: 1 RUE CAMILLE MOKE

By: SAINT-DENIS

Postnummer: 93210

Landsdel (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Land: Frankrig

E-mail: solene.rondeau@sncf.fr

Telefon: 0000000000

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

Adresse til udveksling af oplysninger (URL) (eDelivery-Gateway): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

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

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse

Organisation, der behandler tilbud

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Tribunal judiciaire de Paris

Registreringsnummer: Tribunal judiciaire de Paris

Postadresse: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

By: PARIS

Postnummer: 75017

Landsdel (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrig

E-mail: tj-paris@justice.fr

Telefon: 01 44 32 51 51

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

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 17

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Bekendtgørelsens officielle sprog: fransk

Bekendtgørelsesnummer: 391520-2026

EUT-S-nummer: 108/2026

Offentliggørelsesdato: 08/06/2026