

391520-2026 - Wettbewerb

Frankreich – Softwarepaket und Informationssysteme – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Lieferleistungen - Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: SNCF Voyageurs

E-Mail: solene.rondeau@sncf.fr

Rechtsform des Erwerbers: Öffentliches Unternehmen

Tätigkeit des Auftraggebers: Eisenbahndienste

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Solution Voix du Client TGV

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Interne Kennung: 2026DOS0575505

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Lieferleistungen

Zusätzliche Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Frankreich

Ort im betreffenden Land

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: 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.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Solution Voix du Client TGV

Beschreibung: 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.

Interne Kennung: 2026DOS0575505

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Lieferleistungen

Zusätzliche Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Frankreich

Ort im betreffenden Land

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 1 825 Tage

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2

Weitere Informationen zur Verlängerung: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Wert

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Zusätzliche Informationen: 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. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 1

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 9

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Französisch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

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

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Französisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signatur oder Siegel (im Sinne der Verordnung (EU) Nr 910/2014) erforderlich

Varianten: Zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

Es ist eine Geheimhaltungsvereinbarung erforderlich: nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

Von einer Bietergemeinschaft, die den Zuschlag erhält, anzunehmende Rechtsform: 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.

Finanzielle Vereinbarung: Les offres doivent être exprimées en Euros. Les prix sont fermes.

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

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

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

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Tribunal judiciaire de Paris

Informationen über die Überprüfungsfristen: 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, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: SNCF Voyageurs

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt: SNCF Voyageurs

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Tribunal judiciaire de Paris

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: SNCF Voyageurs

Organisation, die Angebote bearbeitet: SNCF Voyageurs

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: SNCF Voyageurs

Registrierungsnummer: 519 037 584 14786

Postanschrift: 1 RUE CAMILLE MOKE

Stadt: SAINT-DENIS

Postleitzahl: 93210

Land, Gliederung (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Land: Frankreich

E-Mail: solene.rondeau@sncf.fr

Telefon: 0000000000

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

Endpunkt für den Informationsaustausch (URL): <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Profil des Erwerbers: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

Organisation, die Angebote bearbeitet

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Tribunal judiciaire de Paris

Registrierungsnummer: Tribunal judiciaire de Paris

Postanschrift: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Stadt: PARIS

Postleitzahl: 75017

Land, Gliederung (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankreich

E-Mail: tj-paris@justice.fr

Telefon: 01 44 32 51 51

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

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 17

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Französisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 391520-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 108/2026

Datum der Veröffentlichung: 08/06/2026