

France-Lyon: Software package and information systems

OJ S 51/2020 12/03/2020

Contract award notice – utilities

Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: SNCF Mobilités

National registration number: 552 049 447 92805

Postal address: 116 cours Lafayette — CS 13511

Town: Lyon Cedex 03

NUTS code: FR France

Postal code: 69489

Country: France

Contact person: Thibault Cuvelle

E-mail: ext.thibault.cuvelle@sncf.fr

Telephone: +33 428890413

Internet address(es):Main address: <http://www.sncf.com/>Address of the buyer profile: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>**I.6. Main activity**

Railway services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Chatbot Tout'Oui: licences SAAS et projet d'intégration

II.1.2. Main CPV code

48000000 Software package and information systems

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

La direction de la Relation client à distance (RCAD), au sein de Voyages SNCF, traite les appels téléphoniques des clients pour des demandes d'informations, de vente ou des réclamations clients.

En situation de crise le taux de réponse aux clients peut être dégradé, générant une insatisfaction de la part des clients.

Voyages SNCF désire acquérir une solution logicielle SAAS de type Chatbot lui permettant d'assurer pour ses clients une qualité de service maîtrisée pour le dépôt d'une réclamation.

Cette acquisition comprend:

- la fourniture d'une solution complète SAAS;
- le projet d'intégration associé.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR France

Main site or place of performance: France métropolitaine.

II.2.4. Description of the procurement

Voyages SNCF désire acquérir une solution logicielle SAAS de type Chatbot lui permettant d'assurer pour ses clients une qualité de service maîtrisée pour le dépôt d'une réclamation.

Cette acquisition comprend:

- la fourniture d'une solution complète SAAS;
- le projet d'intégration associé.

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Deux fois 12 mois supplémentaires soit 60 mois total, ainsi que des fonctionnalités complémentaires au Chatbot qui pourraient être mises en place pendant la durée du marché.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated procedure with prior call for competition

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2019/S 170-416413](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a periodic indicative notice

Section V: Award of contract

Contract No: 2019DOS0215115

Lot No: 1

Title:

Chatbot Tout'Oui

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

27/02/2020

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: CIE IBM France

Town: Bois-Colombes Cedex

NUTS code: FR France

Country: France

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal administratif

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris Cedex 4

Postal code: 75181

Country: France

E-mail: greffe.ta.paris@juradm.fr

Telephone: +33 144594400

Internet address: <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Tribunal administratif

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris Cedex 4

Postal code: 75181

Country: France

E-mail: greffe.ta.paris@juradm.fr

Telephone: +33 144594400

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Les procédures de recours applicables sont:

- le référé précontractuel (CJA, articles L. 551-5 et s.) qui peut être exercé jusqu'à la signature du marché;
- le référé contractuel (CJA, articles L. 551-13 et s.) qui peut être exercé dans un délai de:
 - 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;
 - 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 effectué;
- le recours en contestation de validité du contrat ou de certaines de ses clauses (dans un délai de deux mois à compter de l'accomplissement des mesures de publicité appropriées).

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Tribunal administratif

Postal address: 7 rue de Jouy

Town: Paris Cedex 4

Country: France

VI.5. Date of dispatch of this notice

10/03/2020