

## 391520-2026 - Hange

Prantsusmaa – Tarkvarapaketid ja infosüsteemid – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Asjad - Teenused

### 1. Hankija

---

#### 1.1. Hankija

Ametlik nimi: SNCF Voyageurs

E-posti aadress: [solene.rondeau@sncf.fr](mailto:solene.rondeau@sncf.fr)

Hankija õiguslik vorm: Riigi osalusega äriühing

Võrgustiku sektori hankija tegevus: Raudteeteenused

### 2. Menetlus

---

#### 2.1. Menetlus

Pealkiri: Solution Voix du Client TGV

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Sisemine tunnus: 2026DOS0575505

Menetluse liik: Väljakuulutamisega läbirääkimistega hankemenetlus / konkurentsipõhine läbirääkimistega hankemenetlus

Kiirendatud menetlus: ei

##### 2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Asjad

Lepingu täiendav olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 48000000 Tarkvarapaketid ja infosüsteemid

Täiendav liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused

##### 2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Prantsusmaa

Kõikjal asjaomases riigis

##### 2.1.4. Üldine teave

Lisateave: 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.

**Õiguslik alus:**

Direktiiv 2014/25/EL

**2.1.6. Kõrvaldamise alused**

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

## 5. Osa

---

**5.1. Osa: LOT-0001**

Pealkiri: Solution Voix du Client TGV

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: 2026DOS0575505

**5.1.1. Eesmärk**

Lepingu olemus: Asjad

Lepingu täiendav olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 48000000 Tarkvarapaketid ja infosüsteemid

Täiendav liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused

**Täiendavad hankevõimalused:**

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

**5.1.2. Lepingu täitmise koht**

Riik: Prantsusmaa

Kõikjal asjaomases riigis

**5.1.3. Eeldatav kestus**

Kestus: 1 825 Päevad

**5.1.4. Uuendamine**

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 2

Muu informatsioon uuendamise kohta: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

**5.1.5. Maksumus**

Raamlepingu maksimaalne maksumus: 4 000 000,00 EUR

#### 5.1.6. Üldine teave

##### **Reserveeritud osalemine:**

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole nõutud

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

Lisateave: 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. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

##### **Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:**

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate miinimumarv: 1

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate maksimumarv: 9

#### 5.1.11. Hankedokumendid

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: prantsuse keel

Lisateabe taotlemise tähtaeg: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

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

##### **Sihtotstarbeline teabevahetuskanal:**

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

#### 5.1.12. Hanke tingimused

##### **Esitamise tingimused:**

Elektrooniline esitamine: Nõutav

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

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: prantsuse keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Nõutav on täiustatud või kvalifitseeritud e-allkiri või e-tempel (nagu on määratletud määruses (EL) nr 910/2014)

Variandid: Lubatud

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

##### **Lepingutingimused:**

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

Vajalik on konfidentsiaalsuskokkulepe: ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

Õiguslik vorm, mida eeldatakse pakkujate rühmalt, kellega sõlmitakse leping: 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.

Rahastamiskord: 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. Vahendid**

##### **Raamleping:**

Raamleping ilmaminikonkursita

Osalejate maksimaalne arv: 1

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

##### **Teave dūnaamilise hankesūsteemi kohta:**

Ei kohaldata dūnaamilist hankesūsteemi

#### **5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus**

Vaidlustusorgan: Tribunal judiciaire de Paris

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 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

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: SNCF Voyageurs

Hankedokumentidele internetivālist juurdepāāsu pakkuv organisatsioon: SNCF Voyageurs

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Tribunal judiciaire de Paris

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: SNCF Voyageurs

Pakkumusi menetlev organisatsioon: SNCF Voyageurs

## **8. Organisatsioonid**

---

### **8.1. ORG-0001**

Ametlik nimi: SNCF Voyageurs

Registreerimisnumber: 519 037 584 14786

Postiaadress: 1 RUE CAMILLE MOKE

Linn: SAINT-DENIS

Sihtnumber: 93210

Riik – jaotus (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Riik: Prantsusmaa

E-posti aadress: [solene.rondeau@sncf.fr](mailto:solene.rondeau@sncf.fr)

Telefon: 0000000000

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

Teavevahetuse lõpp-punkt (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

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

##### **Selle organisatsiooni rollid:**

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Hankedokumentidele internetivälist juurdepääsu pakkuv organisatsioon  
Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused  
Pakkumusi menetlev organisatsioon

#### 8.1. **ORG-0002**

Ametlik nimi: Tribunal judiciaire de Paris  
Registreerimisnumber: Tribunal judiciaire de Paris  
Postiaadress: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS  
Linn: PARIS  
Sihtnumber: 75017  
Riik – jaotus (NUTS): Paris (FR101)  
Riik: Prantsusmaa  
E-posti aadress: [tj-paris@justice.fr](mailto:tj-paris@justice.fr)  
Telefon: 01 44 32 51 51  
Internetiaadress: <https://www.tribunal-de-paris.justice.fr/75>  
**Selle organisatsiooni rollid:**  
Vaidlustusorgan  
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

### **Teave teate kohta**

---

Teate tunnus/version: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01  
Vormi liik: Hange  
Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord  
Teate alaliik: 17  
Teate saatmise kuupäev: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg  
Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: prantsuse keel  
Teate avaldamise number: 391520-2026  
ELT S väljaande number: 108/2026  
Avaldamise kuupäev: 08/06/2026