

391520-2026 - Kilpailu

Ranska – Ohjelmatuotteet ja tietojärjestelmät – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Tavarahankinnat - Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: SNCF Voyageurs

Sähköposti: solene.rondeau@sncf.fr

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkinen yritys

Hankintayksikön toimiala: Rautatiepalvelut

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Solution Voix du Client TGV

Kuvaus: 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.

Menettelyn tunnistus: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Sisäinen tunnistus: 2026DOS0575505

Menettelyn tyyppi: Tarjouskilpailukutsun julkaisemisen jälkeinen neuvottelumenettely / tarjousperusteinen neuvottelumenettely

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Tavarahankinnat

Täydentävä hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 48000000 Ohjelmatuotteet ja tietojärjestelmät

Lisäluokitus (cpv): 72000000 Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki

2.1.2. Suorituspaikka

Maa: Ranska

Missä tahansa tietyn maan alueella

2.1.4. Yleistä tietoa

Lisätiedot: 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.

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/25/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: Solution Voix du Client TGV

Kuvaus: 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.

Sisäinen tunnistus: 2026DOS0575505

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Tavarahankinnat

Täydentävä hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 48000000 Ohjelmatuotteet ja tietojärjestelmät

Lisäluokitus (cpv): 72000000 Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki

Optiot:

Optioiden kuvaus: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. Suorituspaikka

Maa: Ranska

Missä tahansa tietyn maan alueella

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 1 825 Päivät

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2

Lisätietoja uusimisesta: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Arvo

Enimmäisarvo puitejärjestelyssä: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Ei tarpeen

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

Lisätiedot: 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. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden vähimmäismäärä: 1

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden enimmäismäärä: 9

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: ranska

Lisätietojen pyytämisen määräaika: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Tilapäinen viestintäkanava:

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

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: ranska

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaaditaan kehittynyt tai hyväksytty sähköinen allekirjoitus tai leima (sellaisena kuin se on määritelty asetuksessa (EU) N:o 910/2014)

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Sallittu

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

Salassapitosopimus (NDA) vaaditaan: ei

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: kyllä

Maksut tehdään sähköisesti: ei

Hankintasopimuksen saaneelta tarjoajien ryhmältä vaadittava oikeudellinen muoto: 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.

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: 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. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Osallistujien enimmäismäärä: 1

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

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Tribunal judiciaire de Paris

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: 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

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: SNCF Voyageurs

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio: SNCF Voyageurs

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Tribunal judiciaire de Paris

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: SNCF Voyageurs

Tarjouksia käsittelevä organisaatio: SNCF Voyageurs

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: SNCF Voyageurs

Rekisterinumero: 519 037 584 14786

Postiosoite: 1 RUE CAMILLE MOKE

Postitoimipaikka: SAINT-DENIS

Postinumero: 93210

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

Maa: Ranska

Sähköposti: solene.rondeau@sncf.fr

Puhelin: 0000000000

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

Tietojenvaihdon päätepiste (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

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

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio
Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio
Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio
Tarjouksia käsittelevä organisaatio

8.1. **ORG-0002**

Virallinen nimi: Tribunal judiciaire de Paris
Rekisterinumero: Tribunal judiciaire de Paris
Postiosoite: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS
Postitoimipaikka: PARIS
Postinumero: 75017
Maaryhmittely (NUTS): Paris (FR101)
Maa: Ranska
Sähköposti: tj-paris@justice.fr
Puhelin: 01 44 32 51 51
Internetosoite: <https://www.tribunal-de-paris.justice.fr/75>

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin
Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01
Lomakkeen tyyppi: Kilpailu
Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Ilmoituksen alatyyppe: 17
Ilmoituksen lähetyspäivä: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT
Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: ranska
Ilmoituksen julkaisunumero: 391520-2026
EUVL S -lehden numero: 108/2026
Julkaisupäivä: 08/06/2026