

391520-2026 - Iomaíocht

An Fhrainc – Software package and information systems – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Soláthairtí - Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: SNCF Voyageurs

R-phost: solene.rondeau@sncf.fr

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Gnóthas poiblí

Gníomhaíocht an eintitis chonarthaigh: Seirbhísí iarnróid

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

Teideal: Solution Voix du Client TGV

Cur síos: 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.

Aitheantóir an nós imeachta: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Aitheantóir inmheánach: 2026DOS0575505

An cineál nós imeachta: Idirbheartaíocht lena mbaineann foilsiú roimh ré glao ar iomaíocht / iomaíocht lena mbaineann idirbheartaíocht

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Soláthairtí

Cineál breise an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 48000000 Software package and information systems

Aicmiú breise (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

2.1.2. An áit feidhmíochta

Tír: An Fhrainc

Aon áit sa tír áirithe

2.1.4. Eolas ginearálta

Eolas breise: 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.

Bunús dlí:

Treoir 2014/25/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Soláthair

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0001

Teideal: Solution Voix du Client TGV

Cur síos: 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.

Aitheantóir inmheánach: 2026DOS0575505

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Soláthairtí

Cineál breise an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 48000000 Software package and information systems

Aicmiú breise (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Roghanna:

Cur síos ar na roghanna: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. An áit feidhmíochta

Tír: An Fhrainc

Aon áit sa tír áirithe

5.1.3. Fad measta

Fad ama: 1 825 Laethanta

5.1.4. Athnuachan

Athnuachaintí uasta: 2

Tuilleadh eolais faoi athnuachain: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Luach

Uasluach an chreat-chomhaontaithe: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Ní mór ainmneacha agus cáilíochtaí gairmiúla na mball foirne a thabhairt a shanntar chun an conradh a chomhlíonadh: Ní theastaítear

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

Eolas breise: 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. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair

Eolas faoin dara céim de nós imeachta dhá chéim:

An líon íosta iarrthóirí a dtabharfar cuireadh dóibh chuig an dara céim den nós imeachta: 1

An líon uasta iarrthóirí a dtabharfar cuireadh dóibh chuig an dara céim den nós imeachta: 9

5.1.11. Doiciméid soláthair

Na teangacha ina bhfuil na doiciméid soláthair ar fáil go hoifigiúil: Fraincis

Spríoc-am chun eolas breise a iarraidh: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Seoladh na ndoiciméad soláthair: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Cainéal cumarsáide ad hoc:

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

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Fraincis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Tá gá le ríomhshíniú nó ríomhshéala ardleibhéil nó cáilithe (mar a shainmhínítear i Rialachán (AE) Uimh. 910/2014)

Leaganacha malartacha: Ceadmhach

Spríocdháta chun iarrataí ar rannpháirtíocht a fháil: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Coinníollacha a bhaineann le comhlíonadh an chonartha: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

Tá gá le comhaontú neamhnócha: níl

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

Úsáidfear ordú leictreonach: tá

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: níl

An fhoirm dhlíthiúil nach mór do ghrúpa tairgeoirí ar a mbronntar conradh a ghlacadh: 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.

Socrú airgeadais: 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. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Creat-chomhaontú, gan an iomaíocht a athoscailt

An t-uaslíon rannpháirtithe: 1

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

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Tribunal judiciaire de Paris

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: 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

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: SNCF Voyageurs

Eagraíocht a sholáthraíonn rochtain as líne ar na doiciméid soláthair: SNCF Voyageurs

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe:

Tribunal judiciaire de Paris

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht: SNCF Voyageurs

Eagraíocht a phróiseálann tairiscintí: SNCF Voyageurs

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: SNCF Voyageurs

Uimhir chlárúcháin: 519 037 584 14786

Seoladh poist: 1 RUE CAMILLE MOKE

Baile: SAINT-DENIS

Cód poist: 93210

Foroinn tíre (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Tír: An Fhrainc

R-phost: solene.rondeau@sncf.fr

Teil.: 0000000000

Seoladh idirlín: <http://www.groupe-sncf.com/>

Críochphointe malartaithe faisnéise (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Próifíl an cheannaitheora: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair
Eagraíocht a sholáthraíonn rochtain as líne ar na doiciméid soláthair
Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht
Eagraíocht a phróiseálann tairiscintí

8.1. **ORG-0002**

Ainm oifigiúil: Tribunal judiciaire de Paris
Uimhir chlárúcháin: Tribunal judiciaire de Paris
Seoladh poist: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS
Baile: PARIS
Cód poist: 75017
Foroinn tíre (NUTS): Paris (FR101)
Tír: An Fhrainc
R-phost: tj-paris@justice.fr
Teil.: 01 44 32 51 51
Seoladh idirlín: <https://www.tribunal-de-paris.justice.fr/75>

Ról na heagraíochta seo:

Eagraíocht athbhreithniúcháin
Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01
Cineál na foirme: lomaíocht
Cineál an fhógra: Fógra maidir le Conradh nó lamháltas — an gnáthchóras
Fochineál an fhógra: 17
Dáta seolta an fhógra: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) Am Iarthar na hEorpa, GMT
Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Fraincis
Uimhir foilseacháin an fhógra: 391520-2026
Uimhir eagráin IO S: 108/2026
Dáta foilsithe: 08/06/2026