

391520-2026 - Nadmetanje

Francuska – Programski paketi i informacijski sustavi – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Roba - Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: SNCF Voyageurs

E-pošta: solene.rondeau@sncf.fr

Pravni oblik kupca: Javno poduzeće

Djelatnost naručitelja: Željezničke usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Solution Voix du Client TGV

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Interna identifikacijska oznaka: 2026DOS0575505

Vrsta postupka: Pregovarački s prethodnom objavom poziva na nadmetanje / natjecateljski uz pregovore

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Roba

Dodatna priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 48000000 Programski paketi i informacijski sustavi

Dodatna klasifikacija (cpv): 72000000 Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Francuska

Bilo gdje u određenoj zemlji

2.1.4. Opće informacije

Dodatne informacije: 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.

Pravna osnova:

Direktiva 2014/25/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

Naslov: Solution Voix du Client TGV

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: 2026DOS0575505

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Roba

Dodatna priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 48000000 Programski paketi i informacijski sustavi

Dodatna klasifikacija (cpv): 72000000 Usluge informacijske tehnologije: savjetovanje, razvoj programske podrške, internet i podrška

Opcije:

Opis opcija: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Francuska

Bilo gdje u određenoj zemlji

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 1 825 Dani

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 2

Druge informacije o obnovi: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Vrijednost

Maksimalna vrijednost okvirnog sporazuma: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora: Nije obvezno

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

Dodatne informacije: 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. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

Informacije o drugoj fazi postupka u dvije faze:

Minimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 1

Maksimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 9

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: francuski

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Ad hoc komunikacijski kanal:

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

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: francuski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Potreban je napredan ili kvalificirani elektronički potpis ili pečat (kako je definirano u Uredbi (EU) br. 910/2014)

Varijante: Dopušteno

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

Potreban je sporazum o povjerljivosti podataka: ne

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: ne

Pravni oblik koji mora imati skupina ponuditelja kojoj je dodijeljen ugovor: 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.

Financijski aspekti: Les offres doivent être exprimées en Euros. Les prix sont fermes.

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

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

Maksimalan broj sudionika: 1

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

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Tribunal judiciaire de Paris

Informacije o rokovima za preispitivanje: 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

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: SNCF Voyageurs

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi: SNCF Voyageurs

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): Tribunal judiciaire de Paris

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: SNCF Voyageurs

Organizacija koja obrađuje ponude: SNCF Voyageurs

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: SNCF Voyageurs

Registracijski broj: 519 037 584 14786

Poštanska adresa: 1 RUE CAMILLE MOKE

Grad: SAINT-DENIS

Poštanski broj: 93210

Zemlja – podregija (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Zemlja: Francuska

E-pošta: solene.rondeau@sncf.fr

Tel.: 0000000000

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

Krajnja točka za razmjenu informacija (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

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

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave
Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi
Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje
Organizacija koja obrađuje ponude

8.1. **ORG-0002**

Službeno ime: Tribunal judiciaire de Paris
Registracijski broj: Tribunal judiciaire de Paris
Poštanska adresa: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS
Grad: PARIS
Poštanski broj: 75017
Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)
Zemlja: Francuska
E-pošta: tj-paris@justice.fr
Tel.: 01 44 32 51 51
Internet: <https://www.tribunal-de-paris.justice.fr/75>

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)
Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01
Vrsta obrasca: Nadmetanje
Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Podvrsta obavijesti: 17
Datum slanja obavijesti: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) zapadnoeuropsko vrijeme, GMT
Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: francuski
Broj objave obavijesti: 391520-2026
Broj izdanja SL S-a: 108/2026
Datum objave: 08/06/2026