

391520-2026 - Verseny

Franciaország – Szoftvercsomag és információs rendszerek – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Árubeszerzés - Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: SNCF Voyageurs

E-mail-cím: solene.rondeau@sncf.fr

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Közvállalkozás

A közszolgáltató ajánlatkérő tevékenysége: Vasúti szolgáltatások

2. Eljárás

2.1. Eljárás

Cím: Solution Voix du Client TGV

Leírás: 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.

Eljárásazonosító: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Belső azonosító: 2026DOS0575505

Az eljárás típusa: Eljárást megindító felhívás előzetes közzétételével járó tárgyalásos / tárgyalásos

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Árubeszerzés

A szerződés kiegészítő jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 48000000 Szoftvercsomag és információs rendszerek

További osztályozás (cpv): 72000000 IT-szolgáltatások: tanácsadás, szoftverfejlesztés, internet és támogatás

2.1.2. A teljesítés helye

Ország: Franciaország

Bárhol az adott országban

2.1.4. Általános információk

További információk: 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.

Jogalap:

2014/25/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizáráásra forrása: Közbeszerzési dokumentum

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0001

Cím: Solution Voix du Client TGV

Leírás: 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.

Belső azonosító: 2026DOS0575505

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Árubeszerzés

A szerződés kiegészítő jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 48000000 Szoftvercsomag és információs rendszerek

További osztályozás (cpv): 72000000 IT-szolgáltatások: tanácsadás, szoftverfejlesztés, internet és támogatás

Opciók:

A lehetőségek leírása: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. A teljesítés helye

Ország: Franciaország

Bárhol az adott országban

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 1 825 Napok

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 2

További információk a megújításról: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Érték

A keretmegállapodás maximális értéke: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Meg kell adni a szerződés teljesítésére kinevezett személyzet tagjainak nevét és szakmai képesítését: Nem kell megadni

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: igen

További információk: 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. Alkalmassági követelmények

Selekciós kritériumok forrásai: Közbeszerzési dokumentum

A kétszakaszos eljárás második szakaszára vonatkozó információk:

Az eljárás második szakaszára min. ennyi jelentkezőt kell meghívni: 1

Az eljárás második szakaszára max. ennyi jelentkező hívható meg: 9

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Azok a nyelvek, amelyeken a közbeszerzési dokumentumok hivatalosan elérhetők: francia
Határidő kiegészítő információk bekéréséhez: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

A közbeszerzési dokumentumok címe: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Ad hoc kommunikációs csatorna:

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

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: francia
Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Fokozott biztonságú vagy minősített elektronikus aláírás vagy bélyegző kötelező (a 910/2014/EU rendeletben foglaltakkal összhangban)

Változatok: Megengedett

A részvételi jelentkezések beérkezésének határideje: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

A szerződés teljesítésére vonatkozó feltételek: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

Titoktartási megállapodásra van szükség: nem

Elektronikus számlázás: Kötelező

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: igen

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: nem

A szerződést elnyerő ajánlattevők csoportjának kötelező jogi formája: 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.

Pénzügyi megállapodás: Les offres doivent être exprimées en Euros. Les prix sont fermes.

Paielement 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. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Keretmegállapodás a verseny újbóli megnyitása nélkül

A résztvevők maximális száma: 1

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

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Felülvizsgálati szervezet: Tribunal judiciaire de Paris

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: 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

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet: SNCF

Voyageurs

A közbeszerzési dokumentumokhoz offline hozzáférést biztosító szervezet: SNCF Voyageurs

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: Tribunal judiciaire de Paris

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet: SNCF Voyageurs

Ajánlatokat feldolgozó szervezet: SNCF Voyageurs

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: SNCF Voyageurs

Regisztrációs szám: 519 037 584 14786

Postacím: 1 RUE CAMILLE MOKE

Város: SAINT-DENIS

Irányítószám: 93210

Ország alegysége (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Ország: Franciaország

E-mail-cím: solene.rondeau@sncf.fr

Telefonszám: 0000000000

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

Információcsere végpontja (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Az ajánlatkérő szervezet profilja: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

E szervezet szerepei:

Vevő

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet

A közbeszerzési dokumentumokhoz offline hozzáférést biztosító szervezet

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet

Ajánlatokat feldolgozó szervezet

8.1. ORG-0002

Hivatalos név: Tribunal judiciaire de Paris

Regisztrációs szám: Tribunal judiciaire de Paris

Postacím: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Város: PARIS

Irányítószám: 75017

Ország alegysége (NUTS): Paris (FR101)

Ország: Franciaország

E-mail-cím: tj-paris@justice.fr

Telefonszám: 01 44 32 51 51

Internetcím: <https://www.tribunal-de-paris.justice.fr/75>

E szervezet szerepei:

Felülvizsgálati szervezet

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 17

A hirdetmény megküldésének dátuma: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) Nyugat-európai idő, GMT

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: francia

A hirdetmény közzétételi száma: 391520-2026

HL S kiadás száma: 108/2026

A közzététel dátuma: 08/06/2026