

391520-2026 - Gara

Francia – Pacchetti software e sistemi di informazione – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Forniture - Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: SNCF Voyageurs

E-mail: solene.rondeau@sncf.fr

Forma giuridica del committente: Impresa pubblica

Attività dell'ente aggiudicatore: Servizi ferroviari

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Solution Voix du Client TGV

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Identificativo interno: 2026DOS0575505

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture

Natura aggiuntiva dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione

Classificazione aggiuntiva (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

2.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Francia

Ovunque nel paese in questione

2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: 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 (accessibile 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.

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Solution Voix du Client TGV

Descrizione: 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.

Identificativo interno: 2026DOS0575505

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture

Natura aggiuntiva dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione

Classificazione aggiuntiva (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Francia

Ovunque nel paese in questione

5.1.3. Durata stimata

Durata: 1 825 Giorni

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 2

Altre informazioni sul rinnovo: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Valore

Valore massimo dell'accordo quadro: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione non necessaria

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

Informazioni supplementari: 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. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

Numero minimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 1

Numero massimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 9

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: francese

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Indirizzo dei documenti di gara: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Canale di comunicazione ad hoc:

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

5.1.12. Condizioni di appalto**Modalità di presentazione:**

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: francese

Catalogo elettronico: Non consentita

Obbligo di firma elettronica qualificata o sigillo elettronico qualificato [come definiti dal regolamento (UE) n. 910/2014]

Varianti: Consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

È richiesto un accordo di non divulgazione: no

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

Forma giuridica che deve essere assunta da un gruppo di offerenti cui viene aggiudicato un appalto: 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.

Accordo finanziario: 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. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

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

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunal judiciaire de Paris

Informazioni sui termini per il riesame: 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

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : SNCF Voyageurs

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: SNCF Voyageurs

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Tribunal judiciaire de Paris

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: SNCF Voyageurs

Organizzazione che tratta le offerte: SNCF Voyageurs

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: SNCF Voyageurs

Numero di registrazione: 519 037 584 14786

Indirizzo postale: 1 RUE CAMILLE MOKE

Località: SAINT-DENIS

Codice postale: 93210

Suddivisione del paese (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Paese: Francia

E-mail: solene.rondeau@sncf.fr

Telefono: 0000000000

Indirizzo internet: <http://www.groupe-sncf.com/>

Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Profilo del committente: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione che tratta le offerte

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Tribunal judiciaire de Paris

Numero di registrazione: Tribunal judiciaire de Paris

Indirizzo postale: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Località: PARIS

Codice postale: 75017

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

E-mail: tj-paris@justice.fr

Telefono: 01 44 32 51 51

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

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 17

Data di trasmissione dell'avviso: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: francese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 391520-2026

Numero dell'edizione della GU S: 108/2026

Data di pubblicazione: 08/06/2026