

391520-2026 - Konkursas

Prancūzija – Programinės įrangos paketai ir informacinės sistemos – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Prekės - Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: SNCF Voyageurs

E. paštas: solene.rondeau@sncf.fr

Pirkėjo teisinė forma: Valstybinė įmonė

Perkančiojo subjekto veiklos sritis: Geležinkelio paslaugos

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Pavadinimas: Solution Voix du Client TGV

Aprašymas: 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.

Procedūros identifikatorius: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Vidaus identifikatorius: 2026DOS0575505

Pirkimo būdas: Derybos su išankstiniu kvietimu dalyvauti konkurse ir (arba) konkursas su derybomis

Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Prekės

Kiti sutarties objektai: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 48000000 Programinės įrangos paketai ir informacinės sistemos

Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 72000000 IT paslaugos: konsultavimas, programinės įrangos kūrimas, internetas ir aptarnavimo paslaugos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalis: Prancūzija

Bet kurioje konkrečios šalies vietoje

2.1.4. Bendra informacija

Papildoma informacija: 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.

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/25/ES

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0001

Pavadinimas: Solution Voix du Client TGV

Aprašymas: 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.

Vidaus identifikatorius: 2026DOS0575505

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Prekės

Kiti sutarties objektai: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 48000000 Programinės įrangos paketai ir informacinės sistemos

Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 72000000 IT paslaugos: konsultavimas, programinės įrangos kūrimas, internetas ir aptarnavimo paslaugos

Pasirinkimo galimybės:

Galimybių aprašymas: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalis: Prancūzija

Bet kurioje konkrečios šalies vietoje

5.1.3. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 1 825 Dienos

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 2

Kitos informacijos apie atnaujinimą: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Vertė

Preliminariosios sutarties didžiausioji vertė: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Turi būti nurodyti sutarčiai vykdyti paskirtų darbuotojų vardai, pavardės ir profesinė kvalifikacija : Nebūtina nurodyti

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): taip

Papildoma informacija: 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. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

Informacija apie dviejų etapų procedūros antrąjį etapą:

Mažiausias į antrąjį procedūros etapą kviečiamų kandidatų skaičius: 1

Didžiausias į antrąjį procedūros etapą kviečiamų kandidatų skaičius: 9

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Kalbos, kuriomis oficialiai skelbiami pirkimo dokumentai: prancūzų kalba

Papildomos informacijos prašymo terminas: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Pirkimo dokumentų adresas: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Ad hoc ryšių kanalas:

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

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: prancūzų kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Reikalingas pažangusis arba kvalifikuotas elektroninis parašas (kaip apibrėžta Reglamente (ES) Nr. 910/2014)

Alternatyvūs pasiūlymai: Neprivalomos

Dalyvavimo prašymų priėmimo terminas: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Su sutarties vykdymu susijusios sąlygos: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

Būtinās konfidencialumo susitarimas: ne
Elektroninės sąskaitos faktūros: Privalomos
Bus naudojami elektroniniai užsakymai: taip
Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: ne
Dalyvių grupė, kuriai skiriama sutartis, turi būti tam tikros teisinės formos: 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.
Finansinės sąlygos: 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. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminarioji sutartis, neskelbiant naujo konkurso

Didžiausias dalyvių skaičius: 1

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

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Tribunal judiciaire de Paris

Informacija apie peržiūros terminus: 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, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą: SNCF Voyageurs

Organizacija, teikianti neinternetinę prieigą prie pirkimo dokumentų: SNCF Voyageurs

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: Tribunal judiciaire de Paris

Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus: SNCF Voyageurs

Organizacija, tvarkanti pasiūlymus: SNCF Voyageurs

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: SNCF Voyageurs

Registracijos numeris: 519 037 584 14786

Pašto adresas: 1 RUE CAMILLE MOKE

Miestas: SAINT-DENIS

Pašto kodas: 93210

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Šalis: Prancūzija

E. paštas: solene.rondeau@sncf.fr

Telefono numeris: 0000000000

Interneto adresas: <http://www.groupe-sncf.com/>

Informacijos mainų galinis taškas (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Pirkėjo profilis: <https://snf.bravosolution.com/web/login.html>

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą

Organizacija, teikianti neinternetinę prieigą prie pirkimo dokumentų

Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus

Organizacija, tvarkanti pasiūlymus

8.1. ORG-0002

Oficialus pavadinimas: Tribunal judiciaire de Paris

Registracijos numeris: Tribunal judiciaire de Paris

Pašto adresas: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Miestas: PARIS

Pašto kodas: 75017

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Paris (FR101)

Šalis: Prancūzija

E. paštas: tj-paris@justice.fr

Telefono numeris: 01 44 32 51 51

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

Šios organizacijos vaidmenys:

Peržiūros organizacija

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 17

Skelbimo išsiuntimo data: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) Vakarų Europos laikas, GMT

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: prancūzų kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 391520-2026

OL S numeris: 108/2026

Paskelbimo data: 08/06/2026