

391520-2026 - Konkurss

Francija – Programmatūras pakotne un informācijas sistēmas – Solution Voix du Client TGV
OJ S 108/2026 08/06/2026
Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms
Piegādes - Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: SNCF Voyageurs
E-pasts: solene.rondeau@sncf.fr
Pircēja juridiskais statuss: Publiskais uzņēmums
Līgumslēdzēja darbības joma: Dzelzceļa pakalpojumi

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Nosaukums: Solution Voix du Client TGV
Apraksts: 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.
Procedūras identifikators: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd
Iekšējais identifikators: 2026DOS0575505
Procedūras veids: Sarunu procedūra ar iepirkuma iepriekšēju izsludināšanu/konkursa procedūra ar sarunām
Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Piegādes
Līguma papildveids: Pakalpojumi
Galvenā klasifikācija (cpv): 48000000 Programmatūras pakotne un informācijas sistēmas
Papildu klasifikācija (cpv): 72000000 IT pakalpojumi konsultēšana, programmatūras izstrāde, internets un atbalsts

2.1.2. Izpildes vieta

Valsts: Francija
Jebkur attiecīgajā valstī

2.1.4. Vispārīga informācija

Papildu informācija: 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.

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/25/ES

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: iepirkuma dokumenti

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0001

Nosaukums: Solution Voix du Client TGV

Apraksts: 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.

Iekšējais identifikators: 2026DOS0575505

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Piegādes

Līguma papildveids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 48000000 Programmatūras pakotne un informācijas sistēmas

Papildu klasifikācija (cpv): 72000000 IT pakalpojumi konsultēšana, programmatūras izstrāde, internets un atbalsts

Iespējas:

Opciju apraksts: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. Izpildes vieta

Valsts: Francija

Jebkur attiecīgajā valstī

5.1.3. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 1 825 Dienas

5.1.4. Pārjaunojums

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 2

Cita informācija par pārjaunojumiem: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Vērtība

Pamatlīguma maksimālā vērtība: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Jānorāda līguma izpildei norīkoto darbinieku vārdi un profesionālā kvalifikācija: Netiek prasīts iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

Papildu informācija: 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. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Iepirkuma dokumenti

Informācija par divposmu procedūras otro posmu:

Minimālais kandidātu skaits, ko paredzēts uzaicināt uz procedūras otro posmu: 1

Maksimālais kandidātu skaits, ko paredzēts uzaicināt uz procedūras otro posmu: 9

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Valodas, kurās ir oficiāli pieejami iepirkuma dokumenti: franču valoda

Termiņš papildu informācijas pieprasīšanai: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Ad hoc saziņas kanāls:

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

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

Iesniegšanas adrese: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: franču valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Vajadzīgs uzlabots vai kvalificēts elektroniskais paraksts vai zīmogs (kā definēts Regulā (ES) Nr. 910/2014)

Varianti: Atļauts

Dalības pieprasījumu saņemšanas termiņš: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Ar līguma izpildi saistītie nosacījumi: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

Tiek prasīts informācijas neizpaušanas līgums: nē

Elektroniskie rēķini: Prasīts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: jā

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: nē

Juridiskā forma, kas vajadzīga pretendentu grupai, kurai piešķirtas līgumslēgšanas tiesības: 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.

Finansēšanas kārtība: 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. Paņēmieni

Pamat nolīgums:

Pamat nolīgums bez konkursa atsākšanas

Maksimālais dalībnieku skaits: 1

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

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Pārskatīšanas organizācija: Tribunal judiciaire de Paris

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: 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

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru: SNCF Voyageurs

Organizācija, kas nodrošina bezsaistes piekļuvi iepirkuma procedūras dokumentiem: SNCF Voyageurs

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru: Tribunal judiciaire de Paris

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus: SNCF Voyageurs

Organizācija, kas apstrādā piedāvājumus: SNCF Voyageurs

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: SNCF Voyageurs

Reģistrācijas numurs: 519 037 584 14786

Pasta adrese: 1 RUE CAMILLE MOKE

Pilsēta: SAINT-DENIS

Pasta indekss: 93210

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Valsts: Francija

E-pasts: solene.rondeau@sncf.fr

Tālrunis: 0000000000

Interneta adrese: <http://www.groupe-sncf.com/>

Informācijas apmaiņas beigupunkts (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Pircēja profils: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru

Organizācija, kas nodrošina bezsaistes piekļuvi iepirkuma procedūras dokumentiem

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus

Organizācija, kas apstrādā piedāvājumus

8.1. **ORG-0002**

Oficiālais nosaukums: Tribunal judiciaire de Paris

Reģistrācijas numurs: Tribunal judiciaire de Paris

Pasta adrese: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Pilsēta: PARIS

Pasta indekss: 75017

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Paris (FR101)

Valsts: Francija

E-pasts: tj-paris@justice.fr

Tālrunis: 01 44 32 51 51

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

Šīs organizācijas lomas:

Pārskatīšanas organizācija

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01

Veidlapas tips: Konkurss

Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 17

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) Rietumeiropas laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: franču valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 391520-2026

OV S sērijas izdevuma numurs: 108/2026

Publicēšanas datums: 08/06/2026