

391520-2026 - Kompetizzjoni

Franza – Pakketti tas-software u sistemi ta' informazzjoni – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Provvisti - Servizi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: SNCF Voyageurs

Email: solene.rondeau@sncf.fr

Tip legali tax-xerrej: Impriża pubblika

Attività tal-entità kontraenti: Servizi ferrovjarji

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: Solution Voix du Client TGV

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Identifikatur intern: 2026DOS0575505

Tip ta' proċedura: Innegożjata bil-pubblikazzjoni minn qabel ta' sejha għall-kompetizzjoni/għall-kompetizzjoni bin-negożjar

Il-proċedura hija aċċellerata: le

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Provvisti

Natura addizzjonali tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 48000000 Pakketti tas-software u sistemi ta' informazzjoni

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 72000000 Servizi ta' IT: konsulenza, żvilupp ta' software, Internet u appoġġ

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: Franza

Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Informazzjoni addizzjonali: 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.

Baži legali:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument tal-Akkwist

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0001

Titlu: Solution Voix du Client TGV

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur intern: 2026DOS0575505

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Provvisti

Natura addizzjonali tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 48000000 Pakketti tas-software u sistemi ta' informazzjoni

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 72000000 Servizi ta' IT: konsulenza, żvilupp ta' software, Internet u appoġġ

Għażliet:

Deskrizzjoni tal-għażliet: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: Franza

Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 1 825 Jiem

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 2

Informazzjoni oħra dwar it-tiġdid: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Valur

Valur massimu tal-ftehim qafas: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Iridu jingħataw l-ismijiet u l-kwalifiki professjonali tal-istaff assenjat biex iwettaq il-kuntratt: Ma hemmx għalfejn tingħata

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

Informazzjoni addizzjonali: 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. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument tal-Akkwist

Informazzjoni dwar it-tieni stadju ta' proċedura b'żewġ stadji:

Numru minimu ta' kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura: 1

Numru massimu ta' kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura: 9

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Lingwi li bihom id-dokumenti tal-akkwist huma disponibbli uffiċjalment: Franciż

Skadenza biex tintalab informazzjoni addizzjonali: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Mezz ta' komunikazzjoni ad hoc:

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

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-parteċipazzjoni: Franciż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Huma meħtieġa firma jew sigill elettroniku avanzat jew kwalifikat (kif definit fir-Regolament (UE) Nru 910/2014)

Varjanti: Permessa

Skadenza biex jintlaqgħu t-talbiet għall-parteċipazzjoni: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le Kundizzjonijiet relatati mat-twettiq tal-kuntratt: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

Hu meħtieġ ftehim ta' kunfidenzjalità: le

Fatturazzjoni elettronika: Meħtieġa

Se tintuża l-ordni elettronika: iva

Se jintuża l-pagament elettroniku: le

Forma legali li għandha tittiehed minn grupp ta' offerenti li jingħata kuntratt: 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.

Arrangament finanzjarju: 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. Paiement par virement selon les modalités prévues par les documents contractuels.

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ftehim qafas, mingħajr ma terġa' tinfetaħ il-kompetizzjoni

Numru massimu ta' parteċipanti: 1

Kopertura addizzjonali tax-xerrejja: Les autres catégories d'acheteurs participant à l'accord cadre, et non nommément mentionnés, sont précisés dans le projet de contrat.

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tar-rieżami: Tribunal judiciaire de Paris

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-rieżami: 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

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist: SNCF Voyageurs

Organizzazzjoni li tipprovdi aċċess offline għad-dokumenti tal-akkwist: SNCF Voyageurs

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami: Tribunal judiciaire de Paris

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-parteeċipazzjoni: SNCF Voyageurs

Organizzazzjoni li tipproċessa l-offerti: SNCF Voyageurs

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: SNCF Voyageurs

Numru tar-reġistrazzjoni: 519 037 584 14786

Indirizz postali: 1 RUE CAMILLE MOKE

Belt: SAINT-DENIS

Kodiċi postali: 93210

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Pajjiż: Franza

Email: solene.rondeau@sncf.fr

Telefown: 0000000000

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

Endpoint tal-iskambju ta' informazzjoni (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Profil tax-xerrej: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist

Organizzazzjoni li tipprovdi aċċess offline għad-dokumenti tal-akkwist

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-partecipazzjoni

Organizzazzjoni li tipproċessa l-offerti

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: Tribunal judiciaire de Paris

Numru tar-reġistrazzjoni: Tribunal judiciaire de Paris

Indirizz postali: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Belt: PARIS

Kodiċi postali: 75017

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Paris (FR101)

Pajjiż: Franza

Email: tj-paris@justice.fr

Telefown: 01 44 32 51 51

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

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Organizzazzjoni tar-rieżami

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 17

Data ta' meta ntbaġhat l-avviż: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) Hin tal-Ewropa tal-Punent, GMT

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Franciż

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 391520-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 108/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 08/06/2026