

391520-2026 - Mededinging

Frankrijk – Software en informatiesystemen – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Leveringen - Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: SNCF Voyageurs

E-mail: solene.rondeau@sncf.fr

Rechtsvorm van de koper: Overheidsonderneming

Activiteit van de aanbestedende instantie: Spoorwegdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Solution Voix du Client TGV

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Interne identificatiecode: 2026DOS0575505

Type procedure: Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Leveringen

Aanvullende aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

Aanvullende classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Frankrijk

Overal in het desbetreffende land

2.1.4. Algemene informatie

Aanvullende informatie: 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.

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/25/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

Titel: Solution Voix du Client TGV

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: 2026DOS0575505

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Leveringen

Aanvullende aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

Aanvullende classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Opties:

Beschrijving van de opties: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Frankrijk

Overal in het desbetreffende land

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 1 825 Dagen

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Waarde

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

Aanvullende informatie: 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. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 1

Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd: 9

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Frans

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Ad-hoccommunicatiekanaal:

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

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Frans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Een geavanceerd(e) of gekwalificeerd(e) elektronisch(e) handtekening of zegel (zoals omschreven in Verordening (EU) nr. 910/2014) is vereist

Varianten: Toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

Een geheimhoudingsovereenkomst is vereist: neen
Elektronische facturering: Vereist
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen
Rechtsvorm die moet worden aangenomen door een combinatie van inschrijvers aan wie een opdracht wordt gegund: 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.
Financiële regeling: 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. Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

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

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Tribunal judiciaire de Paris

Informatie over de termijnen voor beroep: 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

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: SNCF

Voyageurs

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken: SNCF Voyageurs

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Tribunal judiciaire de Paris

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: SNCF Voyageurs

Organisatie die inschrijvingen verwerkt: SNCF Voyageurs

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: SNCF Voyageurs

Registratienummer: 519 037 584 14786

Postadres: 1 RUE CAMILLE MOKE

Stad: SAINT-DENIS

Postcode: 93210

Onderverdeling land (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Land: Frankrijk

E-mail: solene.rondeau@sncf.fr

Telefoon: 0000000000

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

Eindpunt voor informatie-uitwisseling (URL): <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

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

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie die inschrijvingen verwerkt

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Tribunal judiciaire de Paris

Registratienummer: Tribunal judiciaire de Paris

Postadres: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Stad: PARIS

Postcode: 75017

Onderverdeling land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrijk

E-mail: tj-paris@justice.fr

Telefoon: 01 44 32 51 51

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

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 17

Verzenddatum van de aankondiging: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Frans

Publicatienummer aankondiging: 391520-2026

Nummer uitgave PB S: 108/2026

Datum van bekendmaking: 08/06/2026