

391520-2026 - Concurso

França – Pacotes de software e sistemas de informação – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Fornecimentos - Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: SNCF Voyageurs

Correio eletrónico: solene.rondeau@sncf.fr

Forma jurídica do adquirente: Empresa pública

Atividade da entidade adjudicante: Serviços ferroviários

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Solution Voix du Client TGV

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Identificador interno: 2026DOS0575505

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Fornecimentos

Natureza adicional do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 48000000 Pacotes de software e sistemas de informação

Classificação adicional (cpv): 72000000 Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, Internet e apoio

2.1.2. Local de execução

País: França

Em qualquer lugar do país em causa

2.1.4. Informações gerais

Informações adicionais: 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.

Base jurídica:

Diretiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Solution Voix du Client TGV

Descrição: 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.

Identificador interno: 2026DOS0575505

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Fornecimentos

Natureza adicional do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 48000000 Pacotes de software e sistemas de informação

Classificação adicional (cpv): 72000000 Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, Internet e apoio

Opções:

Descrição das opções: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. Local de execução

País: França

Em qualquer lugar do país em causa

5.1.3. Duração estimada

Duração: 1 825 Dias

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

Mais informações sobre renovações: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Valor

Valor máximo do acordo-quadro: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Informações adicionais: 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. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número mínimo de candidatos a convidar para a segunda fase do procedimento: 1

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 9

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: francês

Prazo para solicitar informações adicionais: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Endereço dos documentos do concurso: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Canal de comunicação ad hoc:

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

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: francês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

É necessária uma assinatura eletrónica avançada ou qualificada ou um selo eletrónico avançado ou qualificado [conforme definido no Regulamento (UE) n.º 910/2014]

Variantes: Permitido

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

É exigido um acordo de não divulgação: não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrônicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrônico: não

Forma jurídica que tem de ser assumida por um grupo de proponentes ao qual seja adjudicado um contrato: 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.

Condições financeiras: 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. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

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

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Tribunal judiciaire de Paris

Informações sobre os prazos de recurso: 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

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: SNCF Voyageurs

Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso: SNCF Voyageurs

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Tribunal judiciaire de Paris

Organização que recebe pedidos de participação: SNCF Voyageurs

Organização responsável pelo tratamento das propostas: SNCF Voyageurs

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: SNCF Voyageurs

Número de registo: 519 037 584 14786

Endereço postal: 1 RUE CAMILLE MOKE

Cidade: SAINT-DENIS

Código postal: 93210

Subdivisão do país (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

País: França

Correio eletrónico: solene.rondeau@sncf.fr

Telefone: 0000000000

Endereço Internet: <http://www.groupe-sncf.com/>

Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Perfil do adquirente: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso

Organização que recebe pedidos de participação

Organização responsável pelo tratamento das propostas

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Tribunal judiciaire de Paris

Número de registo: Tribunal judiciaire de Paris

Endereço postal: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Cidade: PARIS

Código postal: 75017

Subdivisão do país (NUTS): Paris (FR101)

País: França

Correio eletrónico: tj-paris@justice.fr

Telefone: 01 44 32 51 51

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

Funções desta organização:

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 17

Data de envio do anúncio: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: francês

Número de publicação do anúncio: 391520-2026

N.º de edição do JO S: 108/2026

Data de publicação: 08/06/2026