

391520-2026 - Procedură concurențială

Franța – Pachete software și sisteme informatice – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Produse - Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: SNCF Voyageurs

E-mail: solene.rondeau@sncf.fr

Forma juridică a achizitorului: Întreprindere de stat

Activitatea entității contractante: Servicii feroviare

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Solution Voix du Client TGV

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Identificator intern: 2026DOS0575505

Tip de procedură: Negociată cu publicarea prealabilă a unei proceduri concurențiale de ofertare / competitivă cu negociere

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Produse

Natura suplimentară a contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 48000000 Pachete software și sisteme informatice

Clasificare suplimentară (cpv): 72000000 Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență

2.1.2. Locul de executare

Țara: Franța

Oriunde în țara respectivă

2.1.4. Informații generale

Informații suplimentare: 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.

Temei juridic:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titlu: Solution Voix du Client TGV

Descriere: 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.

Identificator intern: 2026DOS0575505

5.1.1. Scop

Natura contractului: Produse

Natura suplimentară a contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 48000000 Pachete software și sisteme informatice

Clasificare suplimentară (cpv): 72000000 Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. Locul de executare

Țara: Franța

Oriunde în țara respectivă

5.1.3. Durata estimată

Durată: 1 825 Zile

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 2

Alte informații despre reînnoire: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Valoare

Valoarea maximă a acordului-cadru: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu este obligatorie

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

Informații suplimentare: 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. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

Informații privind a doua etapă a unei proceduri în două etape:

Numărul minim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 1

Numărul maxim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 9

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: franceză

Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Canal de comunicare ad-hoc:

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

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: franceză

Catalog electronic: Nu este permisă

Este nevoie de semnătura sau sigiliul electronic(ă) avansat(ă) sau calificat(ă) [conform definiției din Regulamentul (UE) nr. 910/2014]

Variante: Autorizată

Termenul-limită pentru primirea cererilor de participare: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu
Condiții privind executarea contractului: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

Este necesar un acord de confidențialitate: nu

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronica: nu

Forma juridică pe care trebuie să o adopte un grup de ofertanți căruia i se atribuie un contract: 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.

Acord financiar: 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. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Numărul maxim de participanți: 1

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

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Tribunal judiciaire de Paris

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 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

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: SNCF Voyageurs

Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției: SNCF Voyageurs

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Tribunal judiciaire de Paris

Organizația care primește cererile de participare: SNCF Voyageurs

Organizația care prelucrează ofertele: SNCF Voyageurs

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: SNCF Voyageurs

Număr de înregistrare: 519 037 584 14786

Adresă poștală: 1 RUE CAMILLE MOKE

Localitate: SAINT-DENIS

Cod poștal: 93210

Subdiviziunea țării (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Țara: Franța

E-mail: solene.rondeau@sncf.fr

Telefon: 0000000000

Adresa de internet: <http://www.groupe-sncf.com/>

Punctul final de schimb de informații (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

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

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției

Organizația care primește cererile de participare

Organizația care prelucrează ofertele

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Tribunal judiciaire de Paris

Număr de înregistrare: Tribunal judiciaire de Paris

Adresă poștală: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Localitate: PARIS

Cod poștal: 75017

Subdiviziunea țării (NUTS): Paris (FR101)

Țara: Franța

E-mail: tj-paris@justice.fr

Telefon: 01 44 32 51 51

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

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 17

Data notificării expedierii: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: franceză

Numărul de publicare al anunțului: 391520-2026

Numărul ediției JO S: 108/2026

Data publicării: 08/06/2026