

391520-2026 - Javni razpis

Francija – Programski paketi in informacijski sistemi – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Blago - Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: SNCF Voyageurs

E-naslov: solene.rondeau@sncf.fr

Pravna vrsta kupca: Javno podjetje

Dejavnost naročnika: Železniški promet

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: Solution Voix du Client TGV

Opis: 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.

Identifikator postopka: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Notranji identifikator: 2026DOS0575505

Vrsta postopka: S pogajanji, s predhodno objavo javnega razpisa / konkurenčni postopek s pogajanji

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Blago

Dodatna vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 48000000 Programski paketi in informacijski sistemi

Dodatna klasifikacija (cpv): 72000000 Storitve informacijske tehnologije: svetovanje, razvoj programske opreme, internet in podpora

2.1.2. Kraj izvajanja

Država: Francija

Kjer koli v določeni državi

2.1.4. Splošne informacije

Dodatne informacije: 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.

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/25/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0001

Naslov: Solution Voix du Client TGV

Opis: 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.

Notranji identifikator: 2026DOS0575505

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Blago

Dodatna vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 48000000 Programski paketi in informacijski sistemi

Dodatna klasifikacija (cpv): 72000000 Storitve informacijske tehnologije: svetovanje, razvoj programske opreme, internet in podpora

Možnosti:

Opis možnosti: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. Kraj izvajanja

Država: Francija

Kjer koli v določeni državi

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 1 825 Dnevi

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 2

Dodatne informacije o podaljšanju: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Vrednost

Najvišja vrednost okvirnega sporazuma: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Navesti je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Se ne zahteva
Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

Dodatne informacije: 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. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila

Informacija o drugi stopnji dvostopenjskega postopka:

Najmanjše število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 1

Največje število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 9

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: francoščina
Rok za zahtevanje dodatnih informacij: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Sprotni komunikacijski kanal:

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

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: francoščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Potreben je napredni ali kvalificirani elektronski podpis ali žig (v skladu z Uredbo (EU) št. 910 /2014)

Variantne ponudbe: Dovoljeno

Rok za prejem prijav za sodelovanje: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne

Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

Zahteva se sporazum o nerazkrivanju podatkov: ne

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: da

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: ne

Obvezna pravna oblika skupine ponudnikov, ki se ji odda javno naročilo: 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.

Finančna ureditev: 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. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum brez ponovnega odpiranja konkurence

Največje število udeležencev: 1

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

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Tribunal judiciaire de Paris

Informacije o rokih za revizijo: 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

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: SNCF Voyageurs

Organizacija, ki omogoča nespletni dostop do dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: SNCF Voyageurs

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Tribunal judiciaire de Paris

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: SNCF Voyageurs

Organizacija, ki obdeluje ponudbe: SNCF Voyageurs

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: SNCF Voyageurs

Registrska številka: 519 037 584 14786

Poštni naslov: 1 RUE CAMILLE MOKE

Mesto: SAINT-DENIS

Poštna številka: 93210

Podregija države (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Država: Francija

E-naslov: solene.rondeau@sncf.fr

Tel.: 0000000000

Spletni naslov: <http://www.groupe-sncf.com/>

Končna točka za izmenjavo podatkov (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Profil kupca: <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

Organizacija, ki omogoča nespletni dostop do dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje

Organizacija, ki obdeluje ponudbe

8.1. **ORG-0002**

Uradno ime: Tribunal judiciaire de Paris

Registrska številka: Tribunal judiciaire de Paris

Poštni naslov: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Mesto: PARIS

Poštna številka: 75017

Podregija države (NUTS): Paris (FR101)

Država: Francija

E-naslov: tj-paris@justice.fr

Tel.: 01 44 32 51 51

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

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 17

Datum pošiljanja obvestila: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: francoščina

Številka objave obvestila: 391520-2026

Številka izdaje UL S: 108/2026

Datum objave: 08/06/2026