

391520-2026 - Konkurrensutsättning

Frankrike – Programvara och informationssystem – Solution Voix du Client TGV

OJ S 108/2026 08/06/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Varor - Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: SNCF Voyageurs

E-postadress: solene.rondeau@sncf.fr

Köparens rättsliga status: Offentligt företag

Den upphandlande enhetens verksamhet: Järnvägstjänster

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Solution Voix du Client TGV

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: d3c30505-431f-44f7-943c-cbfbcac3d8dd

Intern identifierare: 2026DOS0575505

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Varor

Ytterligare om kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 48000000 Programvara och informationssystem

Ytterligare klassificering (cpv): 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd

2.1.2. Leveransplats

Land: Frankrike

Var som helst i det aktuella landet

2.1.4. Allmänna upplysningar

Kompletterande information: 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.

Rättslig grund:

Direktiv 2014/25/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Solution Voix du Client TGV

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 2026DOS0575505

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Varor

Ytterligare om kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 48000000 Programvara och informationssystem

Ytterligare klassificering (cpv): 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd

Optioner:

Beskrivning av alternativen: Réversibilité Evolutions Flux supplémentaires

5.1.2. Leveransplats

Land: Frankrike

Var som helst i det aktuella landet

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 1 825 Dagar

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 2

Ytterligare information om förlängningar: 2 reconductions possible de 1 an, au delà des 3 années fermes du marché.

5.1.5. Värde

Högsta värde för ramavtalet: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

Kompletterande information: 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. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Minsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 1

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 9

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: franska

Sista dag för att begära kompletterande information: 19/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

Ad hoc-kommunikationskanal:

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

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://snCF.bravosolution.com/web/login.html>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: franska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Avancerad eller kvalificerad elektronisk underskrift eller stämpel (enligt definitionen i förordning (EU) nr 910/2014) krävs

Alternativa anbud: Tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 26/06/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans le projet de CPS, se situant dans le DCE

Sekretessavtal krävs: nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

Den juridiska form som en grupp av anbudsgivare som tilldelas ett kontrakt ska anta: 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.

Ekonomiska arrangemang: Les offres doivent être exprimées en Euros. Les prix sont fermes.

Paielement 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. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

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

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Tribunal judiciaire de Paris

Information om tidsfrist för prövning: 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

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: SNCF Voyageurs

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten: SNCF Voyageurs

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Tribunal judiciaire de Paris

Organisation som mottar anbudsansökningar: SNCF Voyageurs

Organisation som behandlar anbud: SNCF Voyageurs

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: SNCF Voyageurs

Registreringsnummer: 519 037 584 14786

Postadress: 1 RUE CAMILLE MOKE

Ort: SAINT-DENIS

Postnummer: 93210

Del av land (NUTS): Seine-Saint-Denis (FR106)

Land: Frankrike

E-postadress: solene.rondeau@sncf.fr

Tfn: 0000000000

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

Ändpunkt för meddelandeutväxling (URL): <https://sncf.bravosolution.com/web/login.html>

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

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten

Organisation som mottar anbudsansökningar

Organisation som behandlar anbud

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Tribunal judiciaire de Paris

Registreringsnummer: Tribunal judiciaire de Paris

Postadress: PARVIS DU TRIBUNAL DE PARIS

Ort: PARIS

Postnummer: 75017

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

E-postadress: tj-paris@justice.fr

Tfn: 01 44 32 51 51

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

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 35d5fa3e-ab3a-4e3c-bc88-dda08e1fe09d - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 17

Avsändningsdatum för meddelandet: 05/06/2026 09:42:02 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: franska

Meddelandets publiceringsnummer: 391520-2026

EUT S-nummer: 108/2026

Publiceringsdatum: 08/06/2026