

514579-2026 - Licitación

Francia – Servicios de evaluación de la satisfacción del cliente – Prestations de suivi de la démarche qualité du réseau de transports urbains sur le périmètre de Bordeaux Métropole
OJ S 141/2026 24/07/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Bordeaux Métropole

Correo electrónico: dacp@bordeaux-metropole.fr

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Prestations de suivi de la démarche qualité du réseau de transports urbains sur le périmètre de Bordeaux Métropole

Descripción: L'accord-cadre sera exécuté par l'émission de bons de commande. Chaque lot fera l'objet d'une attribution séparée. Les prestations sont réglées par des prix unitaires.

Prestations de suivi de la démarche qualité du réseau de transports urbains sur le périmètre de Bordeaux Métropole LOT 1 - Enquêtes fraude et non validation LOT 2 - Enquêtes satisfaction et mobilité LOT 3 - Contrôle de la qualité du service La date de commencement des prestations est donnée à titre indicatif

Identificador del procedimiento: 8641ec55-63b7-4e6a-969d-fd7c7a309880

Identificador interno: 2026-BM-0009

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342311 Servicios de evaluación de la satisfacción del cliente

Clasificación adicional (cpv): 79342311 Servicios de evaluación de la satisfacción del cliente

2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Territoire de Bordeaux Métropole

Localidad: Bordeaux

Código postal: 33000

Subdivisión del país (NUTS): Gironde (FRI12)

País: Francia

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 930 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.5. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Número máximo de lotes a los que un licitador puede presentar ofertas: 3

Condiciones del contrato:

Número máximo de lotes por los que se pueden adjudicar contratos a un solo licitador: 3

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Enquêtes fraude et non validation

Descripción: Enquêtes fraude et non validation

Identificador interno: 01

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342311 Servicios de evaluación de la satisfacción del cliente

Clasificación adicional (cpv): 79311200 Servicios de dirección de estudios

5.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Territoire de Bordeaux Métropole

Localidad: Bordeaux

Código postal: 33000

Subdivisión del país (NUTS): Gironde (FRI12)

País: Francia

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/02/2027

Duración: 48 Meses

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 300 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1854181>

Canal de comunicación ad hoc:

Nombre: AW Solutions

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1854181>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: francés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 30/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 6 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 30/09/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Bordeaux

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: L'exécution des prestations débute à compter de la date de notification du contrat.
Aucune clause de garantie financière prévue.
Le contrat prévoit le versement d'une avance, avec obligation de constituer une garantie à première demande en contrepartie.
Les prix sont révisables.
Le paiement des prestations se fera dans le respect du délai global de paiement applicable à l'acheteur.

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: CCIRA de Bordeaux

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Bordeaux

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Bordeaux

5.1. Lote: LOT-0002

Título: Enquêtes satisfaction et mobilité

Descripción: Enquêtes satisfaction et mobilité

Identificador interno: 02

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342311 Servicios de evaluación de la satisfacción del cliente

Clasificación adicional (cpv): 79311200 Servicios de dirección de estudios

5.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Territoire de Bordeaux Métropole

Localidad: Bordeaux
Código postal: 33000
Subdivisión del país (NUTS): Gironde (FRI12)
País: Francia

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/02/2027

Duración: 48 Meses

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 300 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1854181>

Canal de comunicación ad hoc:

Nombre: AW Solutions

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1854181>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: francés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 30/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 6 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 30/09/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Bordeaux

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: L'exécution des prestations débute à compter de la date de notification du contrat.
Aucune clause de garantie financière prévue.
Le contrat prévoit le versement d'une avance, avec obligation de constituer une garantie à première demande en contrepartie.
Les prix sont révisables.
Le paiement des prestations se fera dans le respect du délai global de paiement applicable à l'acheteur.

Facturación electrónica: Obligatoria
Se utilizarán pedidos electrónicos: no
Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: CCIRA de Bordeaux

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Bordeaux

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Bordeaux

5.1. Lote: LOT-0003

Título: Contrôle de la qualité du service

Descripción: Contrôle de la qualité du service

Identificador interno: 03

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342311 Servicios de evaluación de la satisfacción del cliente

Clasificación adicional (cpv): 79342310 Servicios de encuesta a clientes

5.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Territoire de Bordeaux Métropole

Localidad: Bordeaux

Código postal: 33000

Subdivisión del país (NUTS): Gironde (FRI12)

País: Francia

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/02/2027

Duración: 48 Meses

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 330 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1854181>

Canal de comunicación ad hoc:

Nombre: AW Solutions

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1854181>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: francés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 30/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 6 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 30/09/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Bordeaux

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: L'exécution des prestations débute à compter de la date de notification du contrat.
Aucune clause de garantie financière prévue.

Le contrat prévoit le versement d'une avance, avec obligation de constituer une garantie à première demande en contrepartie.
Les prix sont révisables.
Le paiement des prestations se fera dans le respect du délai global de paiement applicable à l'acheteur.

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: CCIRA de Bordeaux

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Bordeaux

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Bordeaux

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Avenue-Web Systèmes

Número de registro: 90919348-AAB2-858B-5C7352667DE142A9

Localidad: Seyssinet-Pariset

Código postal: 38170
Subdivisión del país (NUTS): Isère (FRK24)
País: Francia
Correo electrónico: publications-joue@aws-france.com
Teléfono: +33480041260
Funciones de esta organización:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Bordeaux Métropole
Número de registro: 80187
Dirección postal: Esplanade Charles de Gaulle
Localidad: Bordeaux
Código postal: 33045
Subdivisión del país (NUTS): Gironde (FRI12)
País: Francia
Punto de contacto: CAZENAVE Thomas
Correo electrónico: dacp@bordeaux-metropole.fr
Teléfono: 0556998484
Dirección de internet: <http://www.bordeaux-metropole.fr>
Perfil de comprador: <https://marchespublics.bordeaux-metropole.fr/>
Funciones de esta organización:
Comprador

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Tribunal administratif de Bordeaux
Número de registro: 9091938C-E267-55F3-269FC229F544823B
Dirección postal: 9 Rue Tastet Cs 21490
Localidad: Bordeaux
Código postal: 33063
Subdivisión del país (NUTS): Gironde (FRI12)
País: Francia
Correo electrónico: greffe.ta-bordeaux@juradm.fr
Teléfono: 0556993800
Fax: 0556243903
Dirección de internet: <http://bordeaux.tribunal-administratif.fr>
Funciones de esta organización:
Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0004

Denominación oficial: CCIRA de Bordeaux
Número de registro: 909193B3-C84C-64E8-CD1994C617FB2C33
Dirección postal: Dreetts Nouvelle-Aquitaine Cité administrative, 2 rue Jules Ferry
Localidad: Bordeaux
Código postal: 33090
Subdivisión del país (NUTS): Gironde (FRI12)
País: Francia
Correo electrónico: dreetts-na.polec@dreetts.gouv.fr
Teléfono: 0554689956
Funciones de esta organización:
Organización de mediación

8.1. ORG-0005

Denominación oficial: Tribunal administratif de Bordeaux

Número de registro: 909193ED-0778-808D-4BB900CB5A345998

Dirección postal: 9 Rue Tastet Cs 21490

Localidad: Bordeaux

Código postal: 33063

Subdivisión del país (NUTS): Gironde (FRI12)

País: Francia

Correo electrónico: greffe.ta-bordeaux@juradm.fr

Teléfono: 0556993800

Fax: 0556243903

Funciones de esta organización:

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 952f9716-10b7-4d8d-835a-34352cb8d3bf - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 23/07/2026 12:10:57 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: francés

Número de publicación del anuncio: 514579-2026

Número de la edición del DO S: 141/2026

Fecha de publicación: 24/07/2026