

277803-2026 - Kilpailu

Ranska – Tutkimusten suorittamispalvelut – Mesure des Indicateurs de Qualité de Service pour les réseaux de la RATP

OJ S 79/2026 23/04/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: RATP

Sähköposti: amel.farhat@ratp.fr

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkinen yritys

Hankintayksikön toimiala: Rautatiepalvelut

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Mesure des Indicateurs de Qualité de Service pour les réseaux de la RATP

Kuvaus: Le présent avis vise à établir un accord-cadre à bon de commandes, sans montant minimum et avec montant maximum de 9 150 000 €, mono-attributaire par lot. Il a pour objet de définir les conditions et modalités de réalisation des prestations relatives à la mesure des indicateurs de qualité de service, sur les réseaux de Métro et RER (Lot 1 et 2) et sur le réseau de Tramway (Lot 3) exploités par la RATP sur le principe d'enquêtes client mystère. Les prestations sont réparties sur trois lots : • Lot 1 : Mesures des indicateurs de qualité de service (50%) des réseaux Métro et RER o Volume mensuel maximum de mesures estimé : 5 514 • Lot 2 : Mesures des indicateurs de qualité de service (50%) des réseaux Métro et RER o Volume mensuel maximum de mesures estimé : 5 514 • Lots 3 : Mesures des indicateurs de qualité de service du réseau de Tramways o 24 enquêtes par mois (3 enquêtes par ligne) Chacun des lots sera attribué à 1 titulaire. Le démarrage des prestations est prévue pour le 1er janvier 2027. Toutefois, à compter d'octobre 2026, les attributaires seront sollicités pour initier les formations des enquêteurs, les tests informatiques ainsi que les mesures à blanc, ...

Menettelyn tunniste: c387081d-5c1b-4a93-bf0e-ee63c7399609

Sisäinen tunniste: DHA_2026SFD21540

Menettelyn tyyppi: Tarjouskilpailukutsun julkaisemisen jälkeinen neuvottelumenettely / tarjousperusteinen neuvottelumenettely

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79311200 Tutkimusten suorittamispalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Paris (FR101)

Maa: Ranska

Lisätiedot: Région Ile-de-France

2.1.3. Arvo

Enimmäisarvo puitejärjestelyssä: 9 150 000,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Lisätiedot: - CONDITIONS DE REMISE DES CANDIDATURES : le candidat répond sur : <https://ratp.bravosolution.com/web/login.html> En cas de difficulté technique/question, appeler la hotline depuis la France ou l'étranger au +33 1 46 09 56 72 ou via ratp@bravosolution.fr Le candidat se référera aux pré-requis techniques disponibles sur la plateforme. Il sélectionne la consultation n°DHA_2026SFD21540 puis candidate en ligne, et clique sur le bouton "Publier réponse". L'inscription est gratuite et nécessaire pour répondre et être informé en cas de modification de la consultation. Ce dépôt donne lieu à un AR mentionnant date et heure de réception sur la plateforme. La candidature qui ne serait pas complètement chargée et publiée en ligne avant la date et heure limites, sera rejetée. Le candidat peut ne pas fournir l'ensemble des documents et renseignements demandés, hormis le DC1 (ou équivalent) qui sera remis sur la plateforme, à la condition que ceux-ci soient disponibles au moins un mois, accessibles directement et gratuitement par l'acheteur par le biais : - d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel - ou d'un espace de stockage numérique, sous réserve de la garantie de confidentialité dudit espace. Le cas échéant, le candidat précisera dans son dossier toutes les informations nécessaires à la consultation de son dossier : si les documents ont déjà été transmis dans une précédente consultation, les éléments doivent demeurer valables. Le candidat indiquera la référence de la consultation pour laquelle les documents ont déjà été transmis. Pour les candidatures retenues, le lien permettant de télécharger le DCE définitif sera précisé dans le mail d'invitation à présenter une offre. Le candidat veillera à utiliser son compte fournisseur principal sur la plateforme. A défaut il veillera à mettre à jour ses coordonnées pour recevoir le DCE définitif. Dans le cas contraire, la RATP ne pourra être tenue pour responsable de la non réception d'informations ou documents liés à la procédure en cours. - INFORMATIONS IMPORTANTES : En cas de dépôts successifs, seule sera retenue la dernière réponse déposée avant la date et heure limites de réception des candidatures/offres. Le candidat peut adresser, dans les délais impartis, une Copie de Sauvegarde (C.S) de sa candidature/offre sur support physique électronique ou sur support papier, par lettre recommandée avec AR avec obligatoirement la mention Copie de sauvegarde RATP - Direction Stratégie, Finance et performance Durable A l'attention de Mme Amel FARHAT Consultation DHA_2026SFD21540 Lac YF13 54 Quai de la Rapée 75599 PARIS CEDEX 12. ou remise à la RATP contre récépissé, du lundi au vendredi de 09h à 17h au 54 Quai de la Rapée 75599 PARIS CEDEX 12. Les réponses dématérialisées dans lesquelles un virus serait détecté ne feront pas l'objet d'une tentative de restauration. Elles seront réputées n'avoir jamais été reçues : les C.S seront alors examinées. En cas de remise hors délai des C.S, celles-ci seront réputées n'avoir jamais été reçues. Dans le cas où la C.S comporterait un ou des support(s) électronique(s) dans le(s)quel(s) un virus serait détecté, la candidature/offre du candidat sera définitivement rejetée. Les candidatures / offres par courriel ne sont pas admises. Les documents transmis au format .exe ne sont pas acceptés. Le marché sera signé électroniquement par les parties prenantes via une plateforme dédiée gratuite, sans acquisition de matériels. La candidature et l'offre devront être remises en français. L'ensemble des informations relatives à la phase candidature est à retrouver dans le Règlement Particulier de Consultation. Il s'agit notamment des documents et renseignements à fournir (exemples : DC1, DC2, Capacités Economiques et Financières, Capacités Techniques et Professionnelles, ...). - CONFLIT D'INTERET : Pour prévenir tout conflit d'intérêt et assurer une parfaite neutralité des mesures de qualité, toute candidature émanant d'une société dont le capital est contrôlé par un groupe de transport public de voyageurs exerçant tout ou partie de son activité en Île-de-France sera refusée.

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/25/EU

2.1.5. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Osien enimmäismäärä, joiden osalta yksi tarjoaja voi jättää tarjouksia: 3

Sopimusehdot:

Osien enimmäismäärä, joista voidaan tehdä sopimus yhden tarjoajan kanssa: 3

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Puhtaasti kansalliset poissulkemisperusteet: Tous les cas d'exclusion de la procédure sont prévus aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 et aux articles L. 2141-7 à L. 2141-10 du code de la commande publique, et sont attestés sur l'honneur par le candidat dans le formulaire DC1. A défaut de DC1 le candidat doit fournir une attestation sur l'honneur.

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: Mesure des indicateurs de qualité de service sur le réseau Métro et RER de la RATP

Kuvaus: Le présent avis vise à établir un accord-cadre à bon de commandes, sans montant minimum et avec montant maximum de 4 375 000 €, mono-attributaire. Il a pour objet de définir les conditions et modalités de réalisation des prestations relatives à la mesure des indicateurs de qualité de service sur les réseaux de Métro et RER (Lot 1 et 2) exploités par la RATP sur le principe d'enquêtes client mystère : • Lot 1 : Mesures des indicateurs de qualité de service (50%) des réseaux Métro et RER o Volume mensuel maximum de mesures estimé : 5 514 Les missions que le Titulaire doit réaliser sont les suivantes : • Recrutement, formation et suivi des enquêteurs et de leurs encadrants, • Planification des mesures, • Supports de mesures, • Réalisation des mesures, • Contrôles de saisie et de vraisemblance, • Restitution des mesures, • Format de restitution. Les prestations de mesure des indicateurs de qualité de service à réaliser par le Titulaire concernent : - Les stations et Gares du Métro et du RER ; - Les trains des lignes A ET B du RER ; - Les trains des 14 lignes du Métro. NB: le projet d'accord-cadre et le cahier des charges du lot 1 seront fourni après transmission d'un engagement de confidentialité par la messagerie de la plateforme bravosolution.

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79311200 Tutkimusten suorittamispalvelut

Optiot:

Optioiden kuvaus: Le présent accord-cadre est conclu pour une durée de trente-six mois, reconductible 2 fois 12 mois, soit 60 mois maximum.

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Paris (FR101)

Maa: Ranska

Lisätiedot: Région Ile-de-France

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 01/01/2027

Päätymispäivä: 31/12/2031

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2

5.1.5. Arvo

Enimmäisarvo puitejärjestelyssä: 4 375 000,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Tämä on toistuva hankinta

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

Lisätiedot: CTA C21 Qualité, certification et environnement La RATP se réserve la possibilité de faire réaliser des prestations similaires par le titulaire du marché dans les conditions énoncées à l'article R. 2122-7 du code de la commande publique. Pour prévenir tout conflit d'intérêt et assurer une parfaite neutralité des mesures de qualité, toute candidature émanant d'une société dont le capital est contrôlé par un groupe de transport public de voyageurs exerçant tout ou partie de son activité en Île-de-France sera refusée.

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettely etenee peräkkäisissä vaiheissa. Kussakin vaiheessa osa osallistujista voidaan karsia

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Tiettyjen hankinta-asiakirjojen saatavuutta on rajoitettu

Perustelut tiettyjen hankinta-asiakirjojen saatavuuden rajoittamiselle: Erityisen arkaluonteisten tietojen suojaaminen

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: ranska

Tietoa rajoitetuista asiakirjoista on saatavilla osoitteessa: <https://ratp.bravosolution.com/web/login.html>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://ratp.bravosolution.com/web/login.html>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: ranska

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaaditaan kehittynyt tai hyväksytty sähköinen allekirjoitus tai leima (sellaisena kuin se on määritelty asetuksessa (EU) N:o 910/2014)

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 13/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans les pièces contractuelles.

Salassapitosopimus (NDA) vaaditaan: kyllä

Lisätietoja salassapitosopimuksesta: La transmission du projet d'accord-cadre et du cahier des charges seront soumis à la signature préalable d'un engagement de confidentialité, fourni en PJ, sans modifications ni réserves et devra être remis via la messagerie BravoSolution avant la date limite de remise des candidatures.

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Hankintasopimuksen saaneelta tarjoajien ryhmältä vaadittava oikeudellinen muoto: Les candidats ont la faculté de se présenter en groupement. Ils devront alors en préciser la forme (conjoint, conjoint avec mandataire solidaire ou solidaire) et désigner le mandataire. Toutefois le candidat qui se présente en groupement ne peut pas se présenter également en qualité de candidat individuel et en tant que membre d'un autre ou de plusieurs autres groupements. Dans le cas où ces conditions ne seraient pas respectées, l'ensemble des candidatures concernées seront rejetées. Un même opérateur économique ne peut pas être mandataire de plus d'un groupement. L'attention des candidats est attirée sur le fait que sauf défaillance de l'un des membres du groupement dûment justifiée auprès de la RATP, la composition de celui-ci, définie au moment de la candidature, ne pourra pas être modifiée. Dans l'un des cas de défaillance, définis à l'article R2142-26 du CCP, d'un membre du groupement, le candidat peut demander à l'acheteur l'autorisation de modifier la composition du groupement. La RATP refuse que des groupements soient constitués en cours de consultation. Les candidats sont informés que l'acheteur se réserve la possibilité d'exiger la transformation du groupement en « groupement conjoint avec mandataire solidaire » s'il considère que cela est nécessaire pour la bonne exécution du marché.

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: Modalités essentielles de financement : ressources propres.

Modalités de paiement : prix révisibles sur la durée du marché. Paiement à 60 jours à compter de la réception de la demande de paiement.

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Osallistujien enimmäismäärä: 1

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Välityselin: RATP

Muutoksenhakuelin: Tribunal Administratif de Paris

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: Le référé précontractuel peut être introduit depuis le début de la procédure de passation jusqu'à la signature du marché. Le référé contractuel peut être introduit dans les conditions des articles L.551-13 et suivants du Code de justice administrative. Le recours en contestation de la validité du marché par un tiers peut être intenté dans un délai de deux mois à compter des mesures de publicité appropriées. Le contrat sera consultable sur demande écrite adressée par courrier à l'adresse postale indiquée dans le présent avis. La copie du contrat sera occultée des mentions couvertes par les secrets protégés par la loi, et sera envoyée à l'adresse indiquée dans la demande.

Hankintamenettelyistä lisätietoja antava organisaatio: RATP

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio: RATP

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: RATP

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: RATP

Tarjouksia käsittelevä organisaatio: RATP

5.1. Osa: LOT-0002

Ilmoituksen nimi: Mesure des indicateurs de qualité de service sur le réseau Métro et RER de la RATP

Kuvaus: Le présent avis vise à établir un accord-cadre à bon de commandes, sans montant minimum et avec montant maximum de 4 375 000 €, mono-attributaire. Il a pour objet de définir les conditions et modalités de réalisation des prestations relatives à la mesure des indicateurs de qualité de service sur les réseaux de Métro et RER (Lot 1 et 2) exploités par la

RATP sur le principe d'enquêtes client mystère : • Lot 2 : Mesures des indicateurs de qualité de service (50%) des réseaux Métro et RER o Volume mensuel maximum de mesures estimé : 5 514 Les missions que le Titulaire doit réaliser sont les suivantes : • Recrutement, formation et suivi des enquêteurs et de leurs encadrants, • Planification des mesures, • Supports de mesures, • Réalisation des mesures, • Contrôles de saisie et de vraisemblance, • Restitution des mesures, • Format de restitution. Les prestations de mesure des indicateurs de qualité de service à réaliser par le Titulaire concernent : - Les stations et Gares du Métro et du RER ; - Les trains des lignes A ET B du RER ; - Les trains des 14 lignes du Métro. NB: le projet d'accord-cadre et le cahier des charges du lot 2 seront fourni après transmission d'un engagement de confidentialité par la messagerie de la plateforme bravosolution.

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79311200 Tutkimusten suorittamispalvelut

Optiot:

Optioiden kuvaus: Le présent accord-cadre est conclu pour une durée de trente-six mois, reconductible 2 fois 12 mois, soit 60 mois maximum.

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Paris (FR101)

Maa: Ranska

Lisätiedot: Région Ile-de-France

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 01/01/2027

Päätymispäivä: 31/12/2031

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2

5.1.5. Arvo

Enimmäisarvo puitejärjestelyssä: 4 375 000,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Tämä on toistuva hankinta

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

Lisätiedot: CTA C21 Qualité, certification et environnement La RATP se réserve la possibilité de faire réaliser des prestations similaires par le titulaire du marché dans les conditions énoncées à l'article R. 2122-7 du code de la commande publique. Pour prévenir tout conflit d'intérêt et assurer une parfaite neutralité des mesures de qualité, toute candidature émanant d'une société dont le capital est contrôlé par un groupe de transport public de voyageurs exerçant tout ou partie de son activité en Île-de-France sera refusée.

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettely etenee peräkkäisissä vaiheissa. Kussakin vaiheessa osa osallistujista voidaan karsia

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Tiettyjen hankinta-asiakirjojen saatavuutta on rajoitettu

Perustelut tiettyjen hankinta-asiakirjojen saatavuuden rajoittamiselle: Erityisen arkaluonteisten tietojen suojaaminen

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: ranska

Tietoa rajoitetuista asiakirjoista on saatavilla osoitteessa: <https://ratp.bravosolution.com/web/login.html>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://ratp.bravosolution.com/web/login.html>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: ranska

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaaditaan kehittynyt tai hyväksytty sähköinen allekirjoitus tai leima (sellaisena kuin se on määritelty asetuksessa (EU) N:o 910/2014)

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 13/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans les pièces contractuelles.

Salassapitosopimus (NDA) vaaditaan: kyllä

Lisätietoja salassapitosopimuksesta: La transmission du projet d'accord-cadre et du cahier des charges seront soumis à la signature préalable d'un engagement de confidentialité, fourni en PJ, sans modifications ni réserves et devra être remis via la messagerie BravoSolution avant la date limite de remise des candidatures.

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Hankintasopimuksen saaneelta tarjoajien ryhmältä vaadittava oikeudellinen muoto: Les candidats ont la faculté de se présenter en groupement. Ils devront alors en préciser la forme (conjoint, conjoint avec mandataire solidaire ou solidaire) et désigner le mandataire. Toutefois le candidat qui se présente en groupement ne peut pas se présenter également en qualité de candidat individuel et en tant que membre d'un autre ou de plusieurs autres groupements. Dans le cas où ces conditions ne seraient pas respectées, l'ensemble des candidatures concernées seront rejetées. Un même opérateur économique ne peut pas être mandataire de plus d'un groupement. L'attention des candidats est attirée sur le fait que sauf défaillance de l'un des membres du groupement dûment justifiée auprès de la RATP, la composition de celui-ci, définie au moment de la candidature, ne pourra pas être modifiée. Dans l'un des cas de défaillance, définis à l'article R2142-26 du CCP, d'un membre du groupement, le candidat peut demander à l'acheteur l'autorisation de modifier la composition du groupement. La RATP refuse que des groupements soient constitués en cours de consultation. Les candidats sont informés que l'acheteur se réserve la possibilité d'exiger la transformation du groupement en « groupement conjoint avec mandataire solidaire » s'il considère que cela est nécessaire pour la bonne exécution du marché.

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: Modalités essentielles de financement : ressources propres.

Modalités de paiement : prix révisables sur la durée du marché. Paiement à 60 jours à compter de la réception de la demande de paiement.

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Osallistujien enimmäismäärä: 1

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Välityselin: RATP

Muutoksenhakuelin: Tribunal Administratif de Paris

Tietoa muutoksenhaun määräaajoista: Le référé précontractuel peut être introduit depuis le début de la procédure de passation jusqu'à la signature du marché. Le référé contractuel peut être introduit dans les conditions des articles L.551-13 et suivants du Code de justice administrative. Le recours en contestation de la validité du marché par un tiers peut être intenté dans un délai de deux mois à compter des mesures de publicité appropriées. Le contrat sera consultable sur demande écrite adressée par courrier à l'adresse postale indiquée dans le présent avis. La copie du contrat sera occultée des mentions couvertes par les secrets protégés par la loi, et sera envoyée à l'adresse indiquée dans la demande.

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: RATP

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio: RATP

Muutoksenhakumenettelyjen määräaajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: RATP

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: RATP

Tarjouksia käsittelevä organisaatio: RATP

5.1. Osa: LOT-0003

Ilmoituksen nimi: Mesure des indicateurs de qualité de service sur le réseau de Tramways de la RATP

Kuvaus: Le présent avis vise à établir un accord-cadre à bon de commandes, sans montant minimum et avec montant maximum de 400 000 €, mono-attributaire. Il a pour objet de définir les conditions et modalités de réalisation des prestations relatives à la mesure des indicateurs de qualité de service sur le réseau de Tramway (Lot 3) exploités par la RATP sur le principe d'enquêtes client mystère : • Lots 3 : Mesures des indicateurs de qualité de service du réseau de Tramways o 24 enquêtes par mois (3 enquêtes par ligne) La prestation consiste en la planification, la réalisation, le contrôle et la mise à disposition d'enquêtes servant au calcul des indicateurs qualité. Ces indicateurs s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service fournie à nos clients voyageurs. NB: le projet d'accord-cadre et le cahier des charges du lot 3 seront fourni après transmission d'un engagement de confidentialité par la messagerie de la plateforme bravosolution.

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79311200 Tutkimusten suorittamispalvelut

Optiot:

Optioiden kuvaus: Le présent accord-cadre est conclu pour une durée de trente-six mois, reconductible 3 fois 12 mois, soit 72 mois maximum.

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Paris (FR101)

Maa: Ranska

Lisätiedot: Région Ile-de-France

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 01/01/2027

Päätymispäivä: 31/12/2032

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 3

5.1.5. Arvo

Enimmäisarvo puitejärjestelyssä: 400 000,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Tämä on toistuva hankinta

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

Lisätiedot: CTA C21 Qualité, certification et environnement La RATP se réserve la possibilité de faire réaliser des prestations similaires par le titulaire du marché dans les conditions énoncées à l'article R. 2122-7 du code de la commande publique. Pour prévenir tout conflit d'intérêt et assurer une parfaite neutralité des mesures de qualité, toute candidature émanant d'une société dont le capital est contrôlé par un groupe de transport public de voyageurs exerçant tout ou partie de son activité en Île-de-France sera refusée.

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettely etenee peräkkäisissä vaiheissa. Kussakin vaiheessa osa osallistujista voidaan karsia

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Tiettyjen hankinta-asiakirjojen saatavuutta on rajoitettu

Perustelut tiettyjen hankinta-asiakirjojen saatavuuden rajoittamiselle: Erityisen arkaluonteisten tietojen suojaaminen

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: ranska

Tietoa rajoitetuista asiakirjoista on saatavilla osoitteessa: <https://ratp.bravosolution.com/web/login.html>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://ratp.bravosolution.com/web/login.html>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: ranska

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaaditaan kehittynyt tai hyväksytty sähköinen allekirjoitus tai leima (sellaisena kuin se on määritelty asetuksessa (EU) N:o 910/2014)

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 13/05/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: Les conditions d'exécution du marché sont indiquées dans les pièces contractuelles.

Salassapitosopimus (NDA) vaaditaan: kyllä

Lisätietoja salassapitosopimuksesta: La transmission du projet d'accord-cadre et du cahier des charges seront soumis à la signature préalable d'un engagement de confidentialité, fourni en PJ, sans modifications ni réserves et devra être remis via la messagerie BravoSolution avant la date limite de remise des candidatures.

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Hankintasopimuksen saaneelta tarjoajien ryhmältä vaadittava oikeudellinen muoto: Les candidats ont la faculté de se présenter en groupement. Ils devront alors en préciser la forme (conjoint, conjoint avec mandataire solidaire ou solidaire) et désigner le mandataire. Toutefois le candidat qui se présente en groupement ne peut pas se présenter également en qualité de candidat individuel et en tant que membre d'un autre ou de plusieurs autres groupements.

Dans le cas où ces conditions ne seraient pas respectées, l'ensemble des candidatures concernées seront rejetées. Un même opérateur économique ne peut pas être mandataire de plus d'un groupement. L'attention des candidats est attirée sur le fait que sauf défaillance de l'un des membres du groupement dûment justifiée auprès de la RATP, la composition de celui-ci, définie au moment de la candidature, ne pourra pas être modifiée. Dans l'un des cas de défaillance, définis à l'article R2142-26 du CCP, d'un membre du groupement, le candidat peut demander à l'acheteur l'autorisation de modifier la composition du groupement. La RATP refuse que des groupements soient constitués en cours de consultation. Les candidats sont informés que l'acheteur se réserve la possibilité d'exiger la transformation du groupement en « groupement conjoint avec mandataire solidaire » s'il considère que cela est nécessaire pour la bonne exécution du marché.

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: Modalités essentielles de financement : ressources propres.

Modalités de paiement : prix révisables sur la durée du marché. Paiement à 60 jours à compter de la réception de la demande de paiement.

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Osallistujien enimmäismäärä: 1

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Välityselin: RATP

Muutoksenhakuelin: Tribunal Administratif de Paris

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: Le référé précontractuel peut être introduit depuis le début de la procédure de passation jusqu'à la signature du marché. Le référé contractuel peut être introduit dans les conditions des articles L.551-13 et suivants du Code de justice administrative. Le recours en contestation de la validité du marché par un tiers peut être intenté dans un délai de deux mois à compter des mesures de publicité appropriées. Le contrat sera consultable sur demande écrite adressée par courrier à l'adresse postale indiquée dans le présent avis. La copie du contrat sera occultée des mentions couvertes par les secrets protégés par la loi, et sera envoyée à l'adresse indiquée dans la demande.

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: RATP

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio: RATP

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: RATP

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: RATP

Tarjouksia käsittelevä organisaatio: RATP

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: RATP

Rekisterinumero: 77566343801906

Postiosoite: 54 quai de la Rapée Cedex Paris 12
Postitoimipaikka: Paris
Postinumero: 75599
Maaryhmittely (NUTS): Paris (FR101)
Maa: Ranska
Yhteyspiste: Amel FARHAT
Sähköposti: amel.farhat@ratp.fr
Puhelin: 06 63 47 23 67
Internetosoite: <https://www.ratp.fr>
Tietojenvaihdon päätepiste (URL): <https://ratp.bravosolution.com/>
Hankkijaprofiili: <https://ratp.bravosolution.com/web/login.html>

Tämän organisaation roolit:

Ostaja
Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio
Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio
Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio
Tarjouksia käsittelevä organisaatio
Muutoksenhakumenettelyjen määrääjoista lisätietoja tarjoava organisaatio
Välityselin

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Tribunal Administratif de Paris
Rekisterinumero: 17750005500013
Postiosoite: 7 rue de Jouy Paris Cedex 04
Postitoimipaikka: Paris
Postinumero: 75181
Maaryhmittely (NUTS): Paris (FR101)
Maa: Ranska
Sähköposti: greffe.ta-paris@juradm.fr
Puhelin: 0144594400
Internetosoite: <https://paris.tribunal-administratif.fr>

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: ad8806f9-ade9-4769-ae07-f3df73cd88b0 - 01
Lomakkeen tyyppi: Kilpailu
Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Ilmoituksen alatyyppi: 17
Ilmoituksen lähetyspäivä: 21/04/2026 17:03:59 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT
Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: ranska
Ilmoituksen julkaisunumero: 277803-2026
EUVL S -lehden numero: 79/2026
Julkaisupäivä: 23/04/2026