

642930-2026 - Wettbewerb

Frankreich – Help-Desk und Unterstützungsdienste – Accord-cadre d'assistance informatique
OJ S 181/2026 18/09/2026
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: SEMITAN

E-Mail: correspondre@aws-france.com

Tätigkeit des Auftraggebers: Städtische Eisenbahn-, Straßenbahn-, Oberleitungsbus- oder Busdienste

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Accord-cadre d'assistance informatique

Beschreibung: La présente consultation a pour objet de désigner le titulaire de l'accord-cadre de prestations d'assistance informatique. Les prestations à réaliser par le titulaire concernent les domaines suivants : - Assistance et support aux utilisateurs : - Interventions de proximité - Pilotage d'une démarche d'amélioration continue (gouvernance, reporting, maintien et amélioration d'une base de connaissance) Le détail complet des prestations figure au CCTP. Il s'agit d'un accord-cadre mono-attributaire, sans montant minimum et avec un montant maximum de 3 000 000,00 euros HT, sur l'ensemble de la durée de l'accord-cadre (reconductions comprises), conformément à l'article R. 2162-4 2° du code de la commande publique. Cet accord cadre sera exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande conformément à l'article R. 2162-2 alinéa 2 du code de la commande publique
Kennung des Verfahrens: a8aa717d-554a-404b-b63e-b627bb22455d

Interne Kennung: 26C02/089

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72253000 Help-Desk und Unterstützungsdienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72253100 Help-Desk, 72253200 Systemunterstützung

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Land: Frankreich

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Information sur les limites concernant le nombre de candidats invités à participer à la remise d'offres : 2 candidats minimum ; 5 candidats maximum. Critères objectifs de limitation du nombre de candidats : Mise en concurrence effective. Les candidats seront sélectionnés selon leurs capacités économiques, financières, techniques et professionnelles. Conditions de participation des concurrents : Les entreprises ou

groupements d'entreprises souhaitant candidater devront disposer de compétences dans les domaines suivants : - Assistance informatique sur site et à distance - Pilotage et management des équipes - Animation et pilotage de démarche d'amélioration continue. Le mandataire du groupement d'entreprises ou le titulaire devra obligatoirement posséder les compétences requises dans le domaine de l'assistance informatique. La sous-traitance est interdite pour les prestations constituant le coeur du dispositif d'assistance informatique, à savoir : - les activités de centre de services (service desk) ; - l'accueil physique de type Bar It ; - les prestations de proximité réalisées sur les sites de la Semitan ; - les permanences et kiosques organisés sur les différents sites ; - les missions de coordination opérationnelle ; - les activités de pilotage de la prestation Pour justifier des capacités professionnelles, techniques et financières d'autres opérateurs économiques (sous-traitants) sur lesquels il s'appuie pour présenter sa candidature, le candidat produit les mêmes documents concernant cet opérateur économique que ceux qui lui sont exigés ci-dessus. En outre, pour justifier qu'il dispose des capacités de cet opérateur économique pour l'exécution du marché, le candidat produit un engagement écrit du ou des sous-traitants. Possibilité d'attribution sans négociation : oui Langue utilisée : Les candidatures et les offres seront entièrement rédigées en langue française ainsi que les documents de présentation associés ou accompagnés d'une traduction en français certifiés conforme à l'original par un traducteur assermenté. Remise des plis : La transmission des plis par courrier postal, courrier électronique ou par fax n'est pas autorisée. Insertion professionnelle de personnes en difficulté : Le marché comporte une clause d'insertion professionnelle de publics éloignés de l'emploi, à hauteur de 500 heures à réaliser par an

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Accord-cadre d'assistance informatique

Beschreibung: La présente consultation a pour objet de désigner le titulaire de l'accord-cadre de prestations d'assistance informatique. Les prestations à réaliser par le titulaire concernent les domaines suivants : - Assistance et support aux utilisateurs : - Interventions de proximité - Pilotage d'une démarche d'amélioration continue (gouvernance, reporting, maintien et amélioration d'une base de connaissance) Le détail complet des prestations figure au CCTP. Il s'agit d'un accord-cadre mono-attributaire, sans montant minimum et avec un montant maximum de 3 000 000,00 euros HT, sur l'ensemble de la durée de l'accord-cadre (reconductions comprises), conformément à l'article R. 2162-4 2° du code de la commande publique. Cet accord cadre sera exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande conformément à l'article R. 2162-2 alinéa 2 du code de la commande publique
Interne Kennung: S-PF-1876043

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72253000 Help-Desk und Unterstützungsdienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72253100 Help-Desk, 72253200 Systemunterstützung

5.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: 3 rue Bellier

Stadt: Nantes

Postleitzahl: 44000
Land, Gliederung (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Land: Frankreich

5.1.3. **Geschätzte Dauer**

Datum des Beginns: 01/02/2027
Laufzeit: 36 Monate

5.1.4. **Verlängerung**

Maximale Verlängerungen: 2
Weitere Informationen zur Verlängerung: L'accord-cadre est reconductible tacitement 2 fois 1 an

5.1.6. **Allgemeine Informationen**

Es handelt sich um die Vergabe wiederkehrender Aufträge

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten

Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.7. **Strategische Auftragsvergabe**

Konzept zur Verringerung der Umweltauswirkungen: Sonstiges

Gefördertes soziales Ziel: Sonstiges

5.1.9. **Eignungskriterien**

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen

5.1.11. **Auftragsunterlagen**

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1876043>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

Name: AW Solutions

5.1.12. **Bedingungen für die Auftragsvergabe**

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1876043>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Französisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Beschreibung der finanziellen Sicherheit: Garantie à première demande pour le versement de l'avance le cas échéant

Frist für den Eingang der Angebote: 05/10/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Les conditions d'exécution du marché figurent au sein du cahier des charges

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

Von einer Bietergemeinschaft, die den Zuschlag erhält, anzunehmende Rechtsform: En cas de groupement, la forme souhaitée par la Semitan est un groupement conjoint avec mandataire solidaire, ou groupement solidaire. Si le groupement attributaire de l'accord-cadre est d'une forme différente, il pourra se voir contraint d'assurer sa transformation pour se conformer au souhait de l'acheteur tel qu'il est indiqué ci-dessus, afin d'assurer l'exécution complète de l'accord cadre. Les entreprises ne pourront pas présenter plusieurs offres pour l'accord-cadre en agissant à la fois en qualité de candidats individuels ou de membres d'un ou plusieurs groupements

Finanzielle Vereinbarung: Modalités de financement : ressources propres de la Semitan.

Paielement sous 45 jours à compter de la date de réception des factures

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Tribunal judiciaire de Nantes

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: SEMITAN

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Tribunal judiciaire de Nantes

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Avenue-Web Systèmes

Registrierungsnummer: D473BE06-C3C5-02A0-2EBBDE33ECA5396A

Stadt: Seyssinet-Pariset

Postleitzahl: 38170

Land, Gliederung (NUTS): Isère (FRK24)

Land: Frankreich

E-Mail: publications-joue@aws-france.com

Telefon: +33480041260

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: SEMITAN

Registrierungsnummer: 57320

Postanschrift: 3 Rue Bellier

Stadt: Nantes

Postleitzahl: 44046

Land, Gliederung (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Land: Frankreich

Kontaktperson: Le Grontec Olivier

E-Mail: correspondre@aws-france.com

Telefon: 0251817700

Internetadresse: <https://semitan.fr>

Profil des Erwerbers: <https://marchespublics.semitan.fr>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: SEMITAN

Registrierungsnummer: D473BE32-B033-874B-F941BDA5DD1692C4

Postanschrift: 3 rue Bellier

Stadt: Nantes

Postleitzahl: 44000

Land, Gliederung (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Land: Frankreich

Kontaktperson: Département Commande Publique

E-Mail: marchespublics@semitan.fr

Telefon: 0251817700

Rollen dieser Organisation:

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0004

Offizielle Bezeichnung: Tribunal judiciaire de Nantes

Registrierungsnummer: D473BE4C-91DB-C7C2-416FBA50134F2508

Postanschrift: 19 quai François Mitterrand

Stadt: Nantes

Postleitzahl: 44921

Land, Gliederung (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Land: Frankreich

E-Mail: tgi-nantes@justice.fr

Telefon: 0251179500

Fax: 0251179831

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0005

Offizielle Bezeichnung: Tribunal judiciaire de Nantes

Registrierungsnummer: D473BE5D-ADA2-0AFB-EF86A84C32E35624

Postanschrift: 19 quai François Mitterrand

Stadt: Nantes

Postleitzahl: 44921

Land, Gliederung (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Land: Frankreich

E-Mail: tgi-nantes@justice.fr

Telefon: 0251179500

Fax: 0251179831

Rollen dieser Organisation:

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 13c65635-79de-4456-83c1-44c93192e3f7 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 17

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 17/09/2026 12:10:11 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Französisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 642930-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 181/2026

Datum der Veröffentlichung: 18/09/2026