

642930-2026 - Διαγωνισμός

Γαλλία – Γραμμή άμεσης βοήθειας και υπηρεσίες υποστήριξης – Accord-cadre d'assistance informatique

OJ S 181/2026 18/09/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: SEMITAN

Email: correspondre@aws-france.com

Δραστηριότητα του αναθέτοντος φορέα: Μεταφορές με αστικό σιδηρόδρομο, τραμ, τρόλεϊ ή λεωφορείο

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: Accord-cadre d'assistance informatique

Περιγραφή: 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

Αναγνωριστικό διαδικασίας: a8aa717d-554a-404b-b63e-b627bb22455d

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 26C02/089

Είδος διαδικασίας: Με διαπραγμάτευση με προηγούμενη δημοσίευση προκήρυξης διαγωνισμού/ανταγωνιστική διαδικασία με διαπραγμάτευση

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 72253000 Γραμμή άμεσης βοήθειας και υπηρεσίες υποστήριξης

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 72253100 Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας, 72253200

Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Χώρα: Γαλλία

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Πρόσθετες πληροφορίες: 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

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/25/ΕΕ

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Έγγραφο σύμβασης

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0000

Τίτλος: Accord-cadre d'assistance informatique

Περιγραφή: 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
Εσωτερικό αναγνωριστικό: S-PF-1876043

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 72253000 Γραμμή άμεσης βοήθειας και υπηρεσίες υποστήριξης

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 72253100 Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας, 72253200

Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: 3 rue Bellier

Πόλη: Nantes

Ταχυδρομικός κώδικας: 44000

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Χώρα: Γαλλία

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Ημερομηνία έναρξης: 01/02/2027

Διάρκεια: 36 Μήνες

5.1.4. Ανανέωση

Μέγιστες ανανεώσεις: 2

Άλλες πληροφορίες για ανανεώσεις: L'accord-cadre est reconductible tacitement 2 fois 1 an

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Πρόκειται για επαναλαμβανόμενη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Πρέπει να αναφέρονται τα ονόματα και τα επαγγελματικά προσόντα του προσωπικού στο οποίο έχει ανατεθεί η εκτέλεση της σύμβασης: Δεν απαιτείται

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι

5.1.7. Στρατηγικές δημόσιες συμβάσεις

Προσέγγιση για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων: Άλλη

Πρωθούμενος κοινωνικός στόχος: Άλλη

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Έγγραφο σύμβασης

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1876043>

Ad hoc δίαυλος επικοινωνίας:

Ονομασία: AW Solutions

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

Διεύθυνση για υποβολή: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1876043>

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: γαλλικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται

Περιγραφή της οικονομικής εγγύησης: Garantie à première demande pour le versement de l'avance le cas échéant

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 05/10/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης:
Όχι

Όροι σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης: Les conditions d'exécution du marché figurent au sein du cahier des charges

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: όχι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: όχι

Νομική μορφή που πρέπει να λάβει η ομάδα προσφερόντων στην οποία ανατίθεται η σύμβαση : 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

Χρηματοοικονομικές ρυθμίσεις: Modalités de financement : ressources propres de la Semitan. Paiement sous 45 jours à compter de la date de réception des factures

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Συμφωνία-πλαίσιο, χωρίς επανεκκίνηση διαγωνισμού

Μέγιστος αριθμός συμμετεχόντων: 1

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: Tribunal judiciaire de Nantes

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων: SEMITAN

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: Tribunal judiciaire de Nantes

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Avenue-Web Systèmes

Αριθμός καταχώρισης: D473BE06-C3C5-02A0-2EBBDE33ECA5396A

Πόλη: Seyssinet-Pariset

Ταχυδρομικός κώδικας: 38170

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Isère (FRK24)

Χώρα: Γαλλία

Email: publications-joue@aws-france.com

Τηλέφωνο: +33480041260

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: SEMITAN

Αριθμός καταχώρισης: 57320

Ταχυδρομική διεύθυνση: 3 Rue Bellier

Πόλη: Nantes

Ταχυδρομικός κώδικας: 44046
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Χώρα: Γαλλία
Πρόσωπο επικοινωνίας: Le Grontec Olivier
Email: correspondre@aws-france.com
Τηλέφωνο: 0251817700
Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://semitan.fr>
Προφίλ αγοραστή: <https://marchespublics.semitan.fr>
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Αγοραστής

8.1. ORG-0003

Επίσημη ονομασία: SEMITAN
Αριθμός καταχώρισης: D473BE32-B033-874B-F941BDA5DD1692C4
Ταχυδρομική διεύθυνση: 3 rue Bellier
Πόλη: Nantes
Ταχυδρομικός κώδικας: 44000
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Χώρα: Γαλλία
Πρόσωπο επικοινωνίας: Département Commande Publique
Email: marchespublics@semitan.fr
Τηλέφωνο: 0251817700
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

8.1. ORG-0004

Επίσημη ονομασία: Tribunal judiciaire de Nantes
Αριθμός καταχώρισης: D473BE4C-91DB-C7C2-416FBA50134F2508
Ταχυδρομική διεύθυνση: 19 quai François Mitterrand
Πόλη: Nantes
Ταχυδρομικός κώδικας: 44921
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Χώρα: Γαλλία
Email: tgi-nantes@justice.fr
Τηλέφωνο: 0251179500
Φαξ: 0251179831
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Οργανισμός προσφυγής

8.1. ORG-0005

Επίσημη ονομασία: Tribunal judiciaire de Nantes
Αριθμός καταχώρισης: D473BE5D-ADA2-0AFB-EF86A84C32E35624
Ταχυδρομική διεύθυνση: 19 quai François Mitterrand
Πόλη: Nantes
Ταχυδρομικός κώδικας: 44921
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Χώρα: Γαλλία
Email: tgi-nantes@justice.fr
Τηλέφωνο: 0251179500
Φαξ: 0251179831

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 13c65635-79de-4456-83c1-44c93192e3f7 - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 17

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 17/09/2026 12:10:11 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: γαλλικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 642930-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 181/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 18/09/2026