

642930-2026 - Competition

France – Helpdesk and support services – Accord-cadre d'assistance informatique

OJ S 181/2026 18/09/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: SEMITAN

Email: correspondre@aws-france.com

Activity of the contracting entity: Urban railway, tramway, trolleybus or bus services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Accord-cadre d'assistance informatique

Description: 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
Procedure identifier: a8aa717d-554a-404b-b63e-b627bb22455d

Internal identifier: 26C02/089

Type of procedure: Negotiated with prior publication of a call for competition / competitive with negotiation

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72253000 Helpdesk and support services

Additional classification (cpv): 72253100 Helpdesk services, 72253200 Systems support services

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Country: France

2.1.4. General information

Additional information: 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

Legal basis:

Directive 2014/25/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Accord-cadre d'assistance informatique

Description: 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
Internal identifier: S-PF-1876043

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72253000 Helpdesk and support services

Additional classification (cpv): 72253100 Helpdesk services, 72253200 Systems support services

5.1.2. Place of performance

Postal address: 3 rue Bellier

Town: Nantes
Postcode: 44000
Country subdivision (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Country: France

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/02/2027
Duration: 36 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2
Other information about renewals: L'accord-cadre est reconductible tacitement 2 fois 1 an

5.1.6. General information

This is a recurrent procurement

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

5.1.7. Strategic procurement

Approach to reducing environmental impacts: Other
Social objective promoted: Other

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1876043>

Ad hoc communication channel:

Name: AW Solutions

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1876043>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: French

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Description of the financial guarantee: Garantie à première demande pour le versement de l'avance le cas échéant

Deadline for receipt of tenders: 05/10/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: Les conditions d'exécution du marché figurent au sein du cahier des charges

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

Legal form that must be taken by a group of tenderers that is awarded a contract: 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

Financial arrangement: Modalités de financement : ressources propres de la Semitan.

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

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Tribunal judiciaire de Nantes

Organisation providing additional information about the procurement procedure: SEMITAN

Organisation providing more information on the review procedures: Tribunal judiciaire de Nantes

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Avenue-Web Systèmes

Registration number: D473BE06-C3C5-02A0-2EBBDE33ECA5396A

Town: Seyssinet-Pariset

Postcode: 38170

Country subdivision (NUTS): Isère (FRK24)

Country: France

Email: publications-joue@aws-france.com

Telephone: +33480041260

Roles of this organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Official name: SEMITAN

Registration number: 57320

Postal address: 3 Rue Bellier

Town: Nantes

Postcode: 44046

Country subdivision (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Country: France

Contact point: Le Grontec Olivier

Email: correspondre@aws-france.com

Telephone: 0251817700
Internet address: <https://semitan.fr>
Buyer profile: <https://marchespublics.semitan.fr>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0003

Official name: SEMITAN
Registration number: D473BE32-B033-874B-F941BDA5DD1692C4
Postal address: 3 rue Bellier
Town: Nantes
Postcode: 44000
Country subdivision (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Country: France
Contact point: Département Commande Publique
Email: marchespublics@semitan.fr
Telephone: 0251817700

Roles of this organisation:

Organisation providing additional information about the procurement procedure

8.1. ORG-0004

Official name: Tribunal judiciaire de Nantes
Registration number: D473BE4C-91DB-C7C2-416FBA50134F2508
Postal address: 19 quai François Mitterrand
Town: Nantes
Postcode: 44921
Country subdivision (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Country: France
Email: tgi-nantes@justice.fr
Telephone: 0251179500

Fax: 0251179831

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0005

Official name: Tribunal judiciaire de Nantes
Registration number: D473BE5D-ADA2-0AFB-EF86A84C32E35624
Postal address: 19 quai François Mitterrand
Town: Nantes
Postcode: 44921
Country subdivision (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Country: France
Email: tgi-nantes@justice.fr
Telephone: 0251179500

Fax: 0251179831

Roles of this organisation:

Organisation providing more information on the review procedures

Notice information

Notice identifier/version: 13c65635-79de-4456-83c1-44c93192e3f7 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 17

Notice dispatch date: 17/09/2026 12:10:11 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: French

Notice publication number: 642930-2026

OJ S issue number: 181/2026

Publication date: 18/09/2026