

## 316616-2026 - Licitación

Francia – Servicios de unidad de asistencia y de apoyo – Centre de services et assistance aux utilisateurs (HELPDESK)

OJ S 89/2026 08/05/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Bureau de Recherche en Géologie Minière (BRGM)

Correo electrónico: [consultation@brgm.fr](mailto:consultation@brgm.fr)

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Protección del medio ambiente

### 2. Procedimiento

---

#### 2.1. Procedimiento

Título: Centre de services et assistance aux utilisateurs (HELPDESK)

Descripción: Le BRGM a externalisé l'assistance informatique de niveau 1 et la prise en charge des problèmes matériels (imprimantes, photocopieurs etc...) de niveau 2 à destination des collaborateurs depuis juillet 2001 au travers d'un plateau téléphonique implanté sur site appelé le « 3150 ». Ce plateau a en charge : - Niveau 1 : les incidents sont résolus par téléphone et en prise de main à distance. - Niveau 2 (appelé « support matériel niveau 2 » ci-après) : Il s'agit de dépannage matériel résolu physiquement sur site. - Niveau 2 administration : tâches liées à l'administration des outils internes L'objet de ce marché est le renouvellement de la prestation du centre de services ce qui inclut toujours le centre d'appel et les missions actuelles effectuées par le 3150

Identificador del procedimiento: 5ab005f9-3182-41fd-b774-0bd2c3aa4a5a

Identificador interno: HADNUM260403

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

##### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72253000 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo

Clasificación adicional (cpv): 72253000 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo

##### 2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: 3 av. Claude-Guillemin

Localidad: Orléans

Código postal: 45060

Subdivisión del país (NUTS): Loiret (FRB06)

País: Francia

##### 2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

### 2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

## 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0000

Título: Centre de services et assistance aux utilisateurs (HELPDESK)

Descripción: Le BRGM a externalisé l'assistance informatique de niveau 1 et la prise en charge des problèmes matériels (imprimantes, photocopieurs etc...) de niveau 2 à destination des collaborateurs depuis juillet 2001 au travers d'un plateau téléphonique implanté sur site appelé le « 3150 ». Ce plateau a en charge : - Niveau 1 : les incidents sont résolus par téléphone et en prise de main à distance. - Niveau 2 (appelé « support matériel niveau 2 » ci-après) : Il s'agit de dépannage matériel résolu physiquement sur site. - Niveau 2 administration : tâches liées à l'administration des outils internes L'objet de ce marché est le renouvellement de la prestation du centre de services ce qui inclut toujours le centre d'appel et les missions actuelles effectuées par le 3150

Identificador interno: S-PF-1818061

#### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72253000 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo

Clasificación adicional (cpv): 72253000 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo

#### 5.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: 3 av. Claude-Guillemin

Localidad: Orléans

Código postal: 45060

Subdivisión del país (NUTS): Loiret (FRB06)

País: Francia

#### 5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 02/11/2026

Duración: 48 Meses

#### 5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 0

#### 5.1.6. Información general

Se trata de una contratación recurrente

Descripción: 2030

##### Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: Requisito en oferta

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

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

#### 5.1.7. Contratación estratégica

Enfoque para reducir el impacto ambiental: Otros

Objetivo social promovido: Otros

#### 5.1.9. Criterios de selección

#### 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=1818061>

##### **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=1818061>

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 22/06/2026 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: 5 Meses

##### **Información sobre la apertura pública:**

Fecha de apertura: 22/06/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Orleans

##### **Condiciones del contrato:**

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

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 encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal administratif d'Orléans

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: BRGM

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Tribunal administratif d'Orléans

## 8. Organizaciones

---

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Avenue-Web Systèmes

Número de registro: EA689F08-E8C1-0D95-532BBC860F0E85D6

Localidad: Seyssinet-Pariset

Código postal: 38170

Subdivisión del país (NUTS): Isère (FRK24)

País: Francia

Correo electrónico: [publications-joue@aws-france.com](mailto:publications-joue@aws-france.com)

Teléfono: +33480041260

**Funciones de esta organización:**

TED eSender

**8.1. ORG-0002**

Denominación oficial: Bureau de Recherche en Géologie Minière (BRGM)

Número de registro: 73337

Dirección postal: 3 av. Claude-Guillemin

Localidad: Orléans

Código postal: 45060

Subdivisión del país (NUTS): Loiret (FRB06)

País: Francia

Punto de contacto: Madame la Présidente Directrice Générale

Correo electrónico: [consultation@brgm.fr](mailto:consultation@brgm.fr)

Teléfono: 0238643434

Dirección de internet: <https://www.brgm.fr>

Perfil de comprador: <https://www.marches-publics.info/>

**Funciones de esta organización:**

Comprador

**8.1. ORG-0003**

Denominación oficial: BRGM

Número de registro: EA689F55-EF4B-67DA-81A1C442387DB1E0

Dirección postal: 3 av. Claude-Guillemin

Localidad: Orléans

Código postal: 45060

Subdivisión del país (NUTS): Loiret (FRB06)

País: Francia

Punto de contacto: BRGM

Correo electrónico: [consultation@brgm.fr](mailto:consultation@brgm.fr)

Teléfono: 0238643434

**Funciones de esta organización:**

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

**8.1. ORG-0004**

Denominación oficial: Tribunal administratif d'Orléans

Número de registro: EA689F75-C370-2663-7B1C38BAE60CA566

Dirección postal: 28, rue de la Bretonnerie

Localidad: Orléans

Código postal: 45057

Subdivisión del país (NUTS): Loiret (FRB06)

País: Francia

Correo electrónico: [greffe.ta-orleans@juradm.fr](mailto:greffe.ta-orleans@juradm.fr)

Teléfono: 0238775900

Fax: 0238538516

**Funciones de esta organización:**

Organización encargada de los procedimientos de recurso

**8.1. ORG-0005**

Denominación oficial: Tribunal administratif d'Orléans  
Número de registro: EA689FB5-E267-F3EE-7FA268E4594847D9  
Dirección postal: 28, rue de la Bretonnerie  
Localidad: Orléans  
Código postal: 45057  
Subdivisión del país (NUTS): Loiret (FRB06)  
País: Francia  
Correo electrónico: [greffe.ta-orleans@juradm.fr](mailto:greffe.ta-orleans@juradm.fr)  
Teléfono: 0238775900  
Fax: 0238538516

**Funciones de esta organización:**

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

## Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: dfaf2b94-97b2-4acf-9ee4-8729468da07c - 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: 06/05/2026 17:10:36 (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: 316616-2026  
Número de la edición del DO S: 89/2026  
Fecha de publicación: 08/05/2026