642930-2026 - Kilpailu

Ranska – Help desk -palvelut ja tukipalvelut – Accord-cadre d'assistance informatique
OJ S 181/2026 18/09/2026
Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: SEMITAN
Sähköposti: correspondre@aws-france.com
Hankintayksikön toimiala: Kaupunkirautatie-, raitiotie-, johdinauto- tai linja-autopalvelut

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Accord-cadre d'assistance informatique
Kuvaus: 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
Menettelyn tunniste: a8aa717d-554a-404b-b63e-b627bb22455d
Sisäinen tunniste: 26C02/089
Menettelyn tyyppi: Tarjouskilpailukutsun julkaisemisen jälkeinen neuvottelumenettely / tarjousperusteinen neuvottelumenettely
Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut
Pääasiallinen luokitus (cpv): 72253000 Help desk -palvelut ja tukipalvelut
Lisäluokitus (cpv): 72253100 Help desk -palvelut, 72253200 Järjestelmien tukipalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Maa: Ranska

2.1.4. Yleistä tietoa

Lisätiedot: 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

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/25/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Ilmoituksen nimi: Accord-cadre d'assistance informatique

Kuvaus: 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

Sisäinen tunniste: S-PF-1876043

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 72253000 Help desk -palvelut ja tukipalvelut

Lisäluokitus (cpv): 72253100 Help desk -palvelut, 72253200 Järjestelmien tukipalvelut

5.1.2. Suorituspaikka

Postiosoite: 3 rue Bellier

Postitoimipaikka: Nantes

Postinumero: 44000

Maaryhmittely (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Maa: Ranska

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 01/02/2027
Kesto: 36 Kuukaudet

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2
Lisätietoja uusimisesta: L'accord-cadre est reconductible tacitement 2 fois 1 an

5.1.6. Yleistä tietoa

Tämä on toistuva hankinta
Varattu osallistuminen:
Osallistumista ei ole varattu.
Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Ei tarpeen
Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista
Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

5.1.7. Strategiset hankinnat

Lähestymistapa ympäristövaikutusten vähentämiseen: Muu
Edistettävä sosiaalinen tavoite: Muu

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Hankinta-asiakirjojen osoite: https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1876043
Tilapäinen viestintäkanava:
Nimi: AW Solutions

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:
Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen
Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1876043
Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: ranska
Sähköinen luettelo: Ei sallittu
Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu
Vakuuden kuvaus: Garantie à première demande pour le versement de l'avance le cas échéant
Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 05/10/2026 10:00:00 (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 figurent au sein du cahier des charges
Sähköinen laskutus: Pakollinen
Tilaukset tehdään sähköisesti: ei
Maksut tehdään sähköisesti: ei

Hankintasopimuksen saaneelta tarjoajien ryhmältä vaadittava oikeudellinen muoto: 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
Rahoitusjärjestelyn kuvaus: Modalités de financement : ressources propres de la Semitan. Paiement sous 45 jours à compter de la date de réception des factures

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

Muutoksenhakuelin: Tribunal judiciaire de Nantes
Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: SEMITAN
Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Tribunal judiciaire de Nantes

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Avenue-Web Systèmes
Rekisterinumero: D473BE06-C3C5-02A0-2EBBDE33ECA5396A
Postitoimipaikka: Seyssinet-Pariset
Postinumero: 38170
Maaryhmittely (NUTS): Isère (FRK24)
Maa: Ranska
Sähköposti: publications-joue@aws-france.com
Puhelin: +33480041260
Tämän organisaation roolit:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: SEMITAN
Rekisterinumero: 57320
Postiosoite: 3 Rue Bellier
Postitoimipaikka: Nantes
Postinumero: 44046
Maaryhmittely (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Maa: Ranska
Yhteyspiste: Le Grontec Olivier
Sähköposti: correspondre@aws-france.com
Puhelin: 0251817700
Internetosoite: https://semitan.fr
Hankkijaprofiili: https://marchespublics.semitan.fr

Tämän organisaation roolit:
Ostaja

8.1. ORG-0003
Virallinen nimi: SEMITAN
Rekisterinumero: D473BE32-B033-874B-F941BDA5DD1692C4
Postiosoite: 3 rue Bellier
Postitoimipaikka: Nantes
Postinumero: 44000
Maaryhmittely (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Maa: Ranska
Yhteyspiste: Département Commande Publique
Sähköposti: marchespublics@semitan.fr
Puhelin: 0251817700
Tämän organisaation roolit:
Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

8.1. ORG-0004
Virallinen nimi: Tribunal judiciaire de Nantes
Rekisterinumero: D473BE4C-91DB-C7C2-416FBA50134F2508
Postiosoite: 19 quai François Mitterrand
Postitoimipaikka: Nantes
Postinumero: 44921
Maaryhmittely (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Maa: Ranska
Sähköposti: tgi-nantes@justice.fr
Puhelin: 0251179500
Faksi: 0251179831
Tämän organisaation roolit:
Muutoksenhakuelin

8.1. ORG-0005
Virallinen nimi: Tribunal judiciaire de Nantes
Rekisterinumero: D473BE5D-ADA2-0AFB-EF86A84C32E35624
Postiosoite: 19 quai François Mitterrand
Postitoimipaikka: Nantes
Postinumero: 44921
Maaryhmittely (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Maa: Ranska
Sähköposti: tgi-nantes@justice.fr
Puhelin: 0251179500
Faksi: 0251179831
Tämän organisaation roolit:
Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: 13c65635-79de-4456-83c1-44c93192e3f7 - 01
Lomakkeen tyyppi: Kilpailu
Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyyppi: 17
Ilmoituksen lähetyspäivä: 17/09/2026 12:10:11 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika
Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: ranska
Ilmoituksen julkaisunumero: 642930-2026
EUVL S -lehden numero: 181/2026
Julkaisupäivä: 18/09/2026