

316616-2026 - Mise en concurrence

France – Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance – Centre de services et assistance aux utilisateurs (HELPDESK)

OJ S 89/2026 08/05/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Bureau de Recherche en Géologie Minière (BRGM)

Adresse électronique: consultation@brgm.fr

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Protection de l'environnement

2. Procédure

2.1. Procédure

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

Description: 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

Identifiant de la procédure: 5ab005f9-3182-41fd-b774-0bd2c3aa4a5a

Identifiant interne: HADNUM260403

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

Nomenclature complémentaire (cpv): 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

2.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: 3 av. Claude-Guillemin

Ville: Orléans

Code postal: 45060

Subdivision pays (NUTS): Loiret (FRB06)

Pays: France

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Description: 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

Identifiant interne: S-PF-1818061

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

Nomenclature complémentaire (cpv): 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

5.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: 3 av. Claude-Guillemin

Ville: Orléans

Code postal: 45060

Subdivision pays (NUTS): Loiret (FRB06)

Pays: France

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 02/11/2026

Durée: 48 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 0

5.1.6. Informations générales

Il s'agit d'un marché récurrent

Description: 2030

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Exigence dans l'offre

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.7. Marché public stratégique

Méthode utilisée pour réduire l'incidence environnementale: Autre

Objectif social promu: Autre

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1818061>

Canal de communication ad hoc:

Nom: AW Solutions

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1818061>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: français

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 22/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 5 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 22/06/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Lieu: Orleans

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal administratif d'Orléans

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: BRGM

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tribunal administratif d'Orléans

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Avenue-Web Systèmes

Numéro d'enregistrement: EA689F08-E8C1-0D95-532BBC860F0E85D6
Ville: Seyssinet-Pariset
Code postal: 38170
Subdivision pays (NUTS): Isère (FRK24)
Pays: France
Adresse électronique: publications-joue@aws-france.com
Téléphone: +33480041260
Rôles de cette organisation:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Bureau de Recherche en Géologie Minière (BRGM)
Numéro d'enregistrement: 73337
Adresse postale: 3 av. Claude-Guillemin
Ville: Orléans
Code postal: 45060
Subdivision pays (NUTS): Loiret (FRB06)
Pays: France
Point de contact: Madame la Présidente Directrice Générale
Adresse électronique: consultation@brgm.fr
Téléphone: 0238643434
Adresse internet: <https://www.brgm.fr>
Profil de l'acheteur: <https://www.marches-publics.info/>
Rôles de cette organisation:
Acheteur

8.1. ORG-0003

Nom officiel: BRGM
Numéro d'enregistrement: EA689F55-EF4B-67DA-81A1C442387DB1E0
Adresse postale: 3 av. Claude-Guillemin
Ville: Orléans
Code postal: 45060
Subdivision pays (NUTS): Loiret (FRB06)
Pays: France
Point de contact: BRGM
Adresse électronique: consultation@brgm.fr
Téléphone: 0238643434
Rôles de cette organisation:
Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

8.1. ORG-0004

Nom officiel: Tribunal administratif d'Orléans
Numéro d'enregistrement: EA689F75-C370-2663-7B1C38BAE60CA566
Adresse postale: 28, rue de la Bretonnerie
Ville: Orléans
Code postal: 45057
Subdivision pays (NUTS): Loiret (FRB06)
Pays: France
Adresse électronique: greffe.ta-orleans@juradm.fr
Téléphone: 0238775900

Télécopieur: 0238538516

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0005

Nom officiel: Tribunal administratif d'Orléans

Numéro d'enregistrement: EA689FB5-E267-F3EE-7FA268E4594847D9

Adresse postale: 28, rue de la Bretonnerie

Ville: Orléans

Code postal: 45057

Subdivision pays (NUTS): Loiret (FRB06)

Pays: France

Adresse électronique: greffe.ta-orleans@juradm.fr

Téléphone: 0238775900

Télécopieur: 0238538516

Rôles de cette organisation:

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: dfaf2b94-97b2-4acf-9ee4-8729468da07c - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 06/05/2026 17:10:36 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: français

Numéro de publication de l'avis: 316616-2026

Numéro de publication au JO S: 89/2026

Date de publication: 08/05/2026