

410808-2026 - Mise en concurrence

Pays-Bas – Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance – Service Desk Services
OJ S 114/2026 16/06/2026
Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: European Union Agency for Law Enforcement Cooperation

Adresse électronique: tenders@europol.europa.eu

Forme juridique de l'acheteur: Institution, organe ou agence de l'UE

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Service Desk Services

Description: Provision of a fully managed services solution for ICT Service Desk services (first line ICT support services).

Identifiant de la procédure: 619261fd-3068-460c-806a-30131295c785

Identifiant interne: EUROPOL/2026/OP/0008

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

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Please consult the procurement documents.

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 4 000 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: In case of unavailability or disruptions in the functioning of the electronic means of communication provided in Section 5.1.11 in the last 5 calendar days before the time limit for receipt indicated in Section 5.1.12, the contracting authority reserves the right to extend this time limit and publish the extension at the Internet address provided in Section 5.1.11, without a preceding publication of a corrigendum to this notice. Economic operators interested in this procurement are invited to subscribe to the call for tenders at the address in Section 5.1.11 in order to get notified when new information or documents are published.

Base juridique:

Règlement (UE, Euratom) 2024/2509

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Service Desk Services

Description: Provision of a fully managed services solution for ICT Service Desk services (first line ICT support services).

Identifiant interne: EUROPOL/2026/OP/0008

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): 72253100 Services d'aide aux utilisateurs, 72610000 Services d'assistance informatique

Options:

Description des options: provided they are in conformity with the basic project, new services or works consisting in the repetition of similar services or works, may be entrusted up to 50 % of the initial contract to the initial contractor by negotiated procedure without prior publication of a contract notice.

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Please consult the procurement documents.

5.1.3. Durée estimée

Durée: 48 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

Autres informations sur le renouvellement: The framework contract is concluded for an initial period of 24 (twenty-four) months, renewable 2 (two) time(s). Please consult the draft framework contract in the procurement documents.

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché financé en totalité ou en partie par des fonds de l'UE

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

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Description: Please consult the procurement documents.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 60

Critère:

Type: Prix

Description: Please consult the procurement documents.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 40

5.1.11. Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires: 10/07/2026 23:59:59 (UTC+02:00)

Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Adresse des documents de marché: <https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/opportunities/portal/screen/opportunities/tender-details/619261fd-3068-460c-806a-30131295c785-CN?#anchorDocuments>

Canal de communication ad hoc:

Nom: Funding and Tenders Portal

URL: <https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/opportunities/portal/screen/opportunities/tender-details/619261fd-3068-460c-806a-30131295c785-CN?#anchorDocuments>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://webgate.ec.europa.eu/digit/opsys/esubmission?cftUuid=619261fd-3068-460c-806a-30131295c785>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: bulgare, tchèque, danois, allemand, grec, anglais, espagnol, estonien, finnois, français, irlandais, croate, hongrois, italien, lituanien, letton, maltais, néerlandais, polonais, portugais, roumain, slovaque, slovène, suédois

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 20/07/2026 16:00:59 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 6 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 22/07/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

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

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

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: Court of Justice of the European Union

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: European Union Agency for Law Enforcement Cooperation

Numéro d'enregistrement: EUROPOL

Département: POL.E - Executive Director,POL.E.C - Capabilities Directorate,POL.E.C.C1 - ICT,POL.E.C.C1.C1-3 - ICT Operations

Adresse postale: Postbus 90850

Ville: The Hague

Code postal: NL-2509

Subdivision pays (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Pays: Pays-Bas

Adresse électronique: tenders@europol.europa.eu

Téléphone: +31 70 302 50 00

Adresse internet: <https://www.europol.europa.eu>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Court of Justice of the European Union

Numéro d'enregistrement: CURIA

Adresse postale: Rue du Fort Niedergrünwald

Ville: Luxembourg

Code postal: L-2925

Subdivision pays (NUTS): Luxembourg (LU000)

Pays: Luxembourg

Adresse électronique: GC.Registry@curia.europa.eu

Téléphone: +352 4303-1

Adresse internet: <http://curia.europa.eu>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0003

Nom officiel: European Commission

Numéro d'enregistrement: EUCOM

Adresse postale: Mondrian (CDMA), Rue du Champ de Mars 21

Ville: Brussels

Code postal: B-1050

Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Pays: Belgique

Adresse électronique: tenders@europol.europa.eu

Téléphone: +32 2 299 11 11

Adresse internet: <https://commission.europa.eu/>

Rôles de cette organisation:

TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: f9e8ecba-0ddf-4aa2-b46b-874146223169 - 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: 12/06/2026 18:47:47 (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: anglais

Numéro de publication de l'avis: 410808-2026

Numéro de publication au JO S: 114/2026

Date de publication: 16/06/2026