

473266-2026 - Mise en concurrence

Luxembourg – Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui – Assistance au service Guichet.lu Helpdesk

OJ S 130/2026 09/07/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Centre des technologies de l'information de l'Etat

Adresse électronique: supportmarchespublics@ctie.etat.lu

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Assistance au service Guichet.lu Helpdesk

Description: Le marché consiste à assister le service Guichet.lu Helpdesk pour assurer le support et la gestion du 1er niveau de dépannage.

Identifiant de la procédure: 0155e983-cf4d-4361-9ac4-80c09c622891

Identifiant interne: 2601720

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Luxembourg (LU000)

Pays: Luxembourg

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: Modalités de retrait du dossier : Le dossier de procédure ouverte peut être téléchargé gratuitement sur le site : www.pmp.lu Réception des offres /candidatures : Les offres sont à déposer selon les dispositions du point 2.10 du cahier des charges.

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.5. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Nombre maximal de lots pour lesquels un soumissionnaire peut présenter une offre: 2

Conditions du marché:

Nombre maximal de lots pouvant être attribués à un soumissionnaire: 2

2.1.6. Motifs d'exclusion

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Lot 1

Description: Support du 1er niveau – mise à disposition de sept (7) agents Helpdesk

Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Luxembourg (LU000)

Pays: Luxembourg

5.1.3. Durée estimée

Autre durée: Inconnu

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

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

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document unique de marché européen (DUME)

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Description: Prix le plus bas

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

Nombre critère d'attribution: 140

Critère:

Type: Qualité

Description: Certifications et Expériences

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

Nombre critère d'attribution: 20

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://pmp.b2g.etat.lu/entreprise/consultation/543682?orgAcronyme=t5y>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://pmp.b2g.etat.lu/entreprise/consultation/543682?orgAcronyme=t5y>

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

Catalogue électronique: Non autorisée

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910/2014] est requis(e)

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 21/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 0 Mois

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:

Pas d'accord-cadre

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: Juridictions administratives

Description des délais d'introduction des procédures de recours: <https://justice.public.lu/fr/organisation-justice/juridictions-administratives.html>

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Centre des technologies de l'information de l'Etat

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché: Centre des technologies de l'information de l'Etat

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Centre des technologies de l'information de l'Etat

Organisation qui traite les offres: Centre des technologies de l'information de l'Etat

5.1. Lot: LOT-0002

Titre: Lot 2

Description: Chef d'équipe du service Guichet.lu Helpdesk – mise à disposition d'un (1) agent

Identifiant interne: 2

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Luxembourg (LU000)

Pays: Luxembourg

5.1.3. Durée estimée

Autre durée: Inconnu

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

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

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document unique de marché européen (DUME)

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Description: Prix le plus bas

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

Nombre critère d'attribution: 20

Critère:

Type: Qualité

Description: Certifications et Expériences

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

Nombre critère d'attribution: 20

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://pmp.b2g.etat.lu/entreprise/consultation/543682?orgAcronyme=t5y>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://pmp.b2g.etat.lu/entreprise/consultation/543682?orgAcronyme=t5y>

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

Catalogue électronique: Non autorisée

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910/2014] est requis(e)

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 21/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 0 Mois

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:

Pas d'accord-cadre

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: Juridictions administratives

Description des délais d'introduction des procédures de recours: <https://justice.public.lu/fr/organisation-justice/juridictions-administratives.html>

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Centre des technologies de l'information de l'Etat

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché: Centre des technologies de l'information de l'Etat

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Centre des technologies de l'information de l'Etat

Organisation qui traite les offres: Centre des technologies de l'information de l'Etat

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Centre des technologies de l'information de l'Etat

Numéro d'enregistrement: LU10889245

Adresse postale: 560, rue de Neudorf

Ville: Luxembourg

Code postal: 2220

Subdivision pays (NUTS): Luxembourg (LU000)

Pays: Luxembourg

Point de contact: Centre des technologies de l'information de l'Etat

Adresse électronique: supportmarchespublics@ctie.etat.lu

Téléphone: +352 24781295

Rôles de cette organisation:

Acheteur

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

Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation qui traite les offres

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Juridictions administratives

Numéro d'enregistrement: JURAD

Adresse postale: 1, rue du Fort Thüngen

Ville: Luxembourg

Code postal: 1499

Subdivision pays (NUTS): Luxembourg (LU000)

Pays: Luxembourg

Point de contact: Tribunal administratif - greffe

Adresse électronique: greffe.tribunal@ja.etat.lu

Téléphone: 42105-1

Adresse internet: <https://justice.public.lu/fr/organisation-justice/juridictions-administratives.html>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: c994aea5-7c9c-4464-9072-b4ceeaf1d0fc - 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: 06/07/2026 09:16:40 (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: 473266-2026

Numéro de publication au JO S: 130/2026

Date de publication: 09/07/2026