

642930-2026 - Mise en concurrence

France – Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance – Accord-cadre d'assistance informatique

OJ S 181/2026 18/09/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: SEMITAN

Adresse électronique: correspondre@aws-france.com

Activité de l'entité adjudicatrice: Services de chemin de fer urbain, de tramway, de trolleybus ou d'autobus

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Accord-cadre d'assistance informatique

Description: 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

Identifiant de la procédure: a8aa717d-554a-404b-b63e-b627bb22455d

Identifiant interne: 26C02/089

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

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): 72253100 Services d'aide aux utilisateurs, 72253200 Services d'assistance relative aux systèmes

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Pays: France

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: 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

Base juridique:

Directive 2014/25/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: Accord-cadre d'assistance informatique

Description: 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

Identifiant interne: S-PF-1876043

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

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

5.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: 3 rue Bellier

Ville: Nantes

Code postal: 44000

Subdivision pays (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Pays: France

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/02/2027

Durée: 36 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

Autres informations sur le renouvellement: L'accord-cadre est reconductible tacitement 2 fois 1 an

5.1.6. Informations générales

Il s'agit d'un marché récurrent

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: Non requises

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/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1876043>

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/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1876043>

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

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Description de la garantie financière: Garantie à première demande pour le versement de l'avance le cas échéant

Date limite de réception des offres: 05/10/2026 10:00:00 (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

Conditions relatives à l'exécution du contrat: Les conditions d'exécution du marché figurent au sein du cahier des charges

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

Forme juridique que doit revêtir un groupe de soumissionnaires auquel un marché est attribué:

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

Arrangement financier: Modalités de financement : ressources propres de la Semitan.

Paiement sous 45 jours à compter de la date de réception des factures

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 judiciaire de Nantes

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

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tribunal judiciaire de Nantes

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Avenue-Web Systèmes

Numéro d'enregistrement: D473BE06-C3C5-02A0-2EBBDE33ECA5396A

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: SEMITAN

Numéro d'enregistrement: 57320

Adresse postale: 3 Rue Bellier
Ville: Nantes
Code postal: 44046
Subdivision pays (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Pays: France
Point de contact: Le Grontec Olivier
Adresse électronique: correspondre@aws-france.com
Téléphone: 0251817700
Adresse internet: <https://semitan.fr>
Profil de l'acheteur: <https://marchespublics.semitan.fr>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0003

Nom officiel: SEMITAN
Numéro d'enregistrement: D473BE32-B033-874B-F941BDA5DD1692C4
Adresse postale: 3 rue Bellier
Ville: Nantes
Code postal: 44000
Subdivision pays (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Pays: France
Point de contact: Département Commande Publique
Adresse électronique: marchespublics@semitan.fr
Téléphone: 0251817700

Rôles de cette organisation:

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

8.1. ORG-0004

Nom officiel: Tribunal judiciaire de Nantes
Numéro d'enregistrement: D473BE4C-91DB-C7C2-416FBA50134F2508
Adresse postale: 19 quai François Mitterrand
Ville: Nantes
Code postal: 44921
Subdivision pays (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Pays: France
Adresse électronique: tgi-nantes@justice.fr
Téléphone: 0251179500
Télécopieur: 0251179831

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0005

Nom officiel: Tribunal judiciaire de Nantes
Numéro d'enregistrement: D473BE5D-ADA2-0AFB-EF86A84C32E35624
Adresse postale: 19 quai François Mitterrand
Ville: Nantes
Code postal: 44921
Subdivision pays (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Pays: France
Adresse électronique: tgi-nantes@justice.fr

Téléphone: 0251179500

Télécopieur: 0251179831

Rôles de cette organisation:

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 13c65635-79de-4456-83c1-44c93192e3f7 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

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

Sous-type d'avis: 17

Date d'envoi de l'avis: 17/09/2026 12:10:11 (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: 642930-2026

Numéro de publication au JO S: 181/2026

Date de publication: 18/09/2026