

642930-2026 - Mededinging

Frankrijk – Helpdesk- en ondersteuningsdiensten – Accord-cadre d'assistance informatique
OJ S 181/2026 18/09/2026
Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: SEMITAN

E-mail: correspondre@aws-france.com

Activiteit van de aanbestedende instantie: Stadsspoorweg-, tram-, trolleybus- of busdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Accord-cadre d'assistance informatique

Beschrijving: 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
Identificatiecode van de procedure: a8aa717d-554a-404b-b63e-b627bb22455d

Interne identificatiecode: 26C02/089

Type procedure: Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 72253100 Helpdeskdiensten, 72253200

Systeemondersteuningsdiensten

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Land: Frankrijk

2.1.4. Algemene informatie

Aanvullende informatie: 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

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/25/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Accord-cadre d'assistance informatique

Beschrijving: 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

Interne identificatiecode: S-PF-1876043

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 72253100 Helpdeskdiensten, 72253200

Systeemondersteuningsdiensten

5.1.2. Plaats van uitvoering

Postadres: 3 rue Bellier

Stad: Nantes
Postcode: 44000
Onderverdeling land (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)
Land: Frankrijk

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 01/02/2027
Looptijd: 36 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2
Overige informatie over verlengingen: L'accord-cadre est reconductible tacitement 2 fois 1 an

5.1.6. Algemene informatie

Dit is een periodiek terugkerende aanbesteding

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Aanpak voor het beperken van milieueffecten: Andere
Bevorderde sociale doelstelling: Andere

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1876043>

Ad-hoccommunicatiekanaal:

Naam: AW Solutions

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.marches-publics.info/mpiaaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1876043>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Frans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Beschrijving van de financiële garantie: Garantie à première demande pour le versement de l'avance le cas échéant

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 05/10/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: Les conditions d'exécution du marché figurent au sein du cahier des charges

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

Rechtsvorm die moet worden aangenomen door een combinatie van inschrijvers aan wie een opdracht wordt gegund: 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

Financiële regeling: Modalités de financement : ressources propres de la Semitan. Paiement sous 45 jours à compter de la date de réception des factures

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Tribunal judiciaire de Nantes

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: SEMITAN

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Tribunal judiciaire de Nantes

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Avenue-Web Systèmes

Registratienummer: D473BE06-C3C5-02A0-2EBBDE33ECA5396A

Stad: Seyssinet-Pariset

Postcode: 38170

Onderverdeling land (NUTS): Isère (FRK24)

Land: Frankrijk

E-mail: publications-joue@aws-france.com

Telefoon: +33480041260

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Officiële naam: SEMITAN

Registratienummer: 57320

Postadres: 3 Rue Bellier

Stad: Nantes

Postcode: 44046

Onderverdeling land (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Land: Frankrijk

Contactpunt: Le Grontec Olivier

E-mail: correspondre@aws-france.com

Telefoon: 0251817700

Internetadres: <https://semitan.fr>

Kopersprofiel: <https://marchespublics.semitan.fr>

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1. ORG-0003

Officiële naam: SEMITAN

Registratienummer: D473BE32-B033-874B-F941BDA5DD1692C4

Postadres: 3 rue Bellier

Stad: Nantes

Postcode: 44000

Onderverdeling land (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Land: Frankrijk

Contactpunt: Département Commande Publique

E-mail: marchespublics@semitan.fr

Telefoon: 0251817700

Rollen van deze organisatie:

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

8.1. ORG-0004

Officiële naam: Tribunal judiciaire de Nantes

Registratienummer: D473BE4C-91DB-C7C2-416FBA50134F2508

Postadres: 19 quai François Mitterrand

Stad: Nantes

Postcode: 44921

Onderverdeling land (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Land: Frankrijk

E-mail: tgi-nantes@justice.fr

Telefoon: 0251179500

Fax: 0251179831

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1. ORG-0005

Officiële naam: Tribunal judiciaire de Nantes

Registratienummer: D473BE5D-ADA2-0AFB-EF86A84C32E35624

Postadres: 19 quai François Mitterrand

Stad: Nantes

Postcode: 44921

Onderverdeling land (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Land: Frankrijk

E-mail: tgi-nantes@justice.fr

Telefoon: 0251179500

Fax: 0251179831

Rollen van deze organisatie:

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 13c65635-79de-4456-83c1-44c93192e3f7 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 17

Verzenddatum van de aankondiging: 17/09/2026 12:10:11 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,
Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Frans

Publicatienummer aankondiging: 642930-2026

Nummer uitgave PB S: 181/2026

Datum van bekendmaking: 18/09/2026