

642930-2026 - Procedură concurențială

Franța – Servicii de ajutor pentru utilizatori și servicii de asistență – Accord-cadre d'assistance informatique

OJ S 181/2026 18/09/2026

Anunț de participare sau de concesionare - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: SEMITAN

E-mail: correspondre@aws-france.com

Activitatea entității contractante: Servicii feroviare urbane, de tramvai, troleibuz sau de autobuz

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Accord-cadre d'assistance informatique

Descriere: 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
Identificatorul procedurii: a8aa717d-554a-404b-b63e-b627bb22455d

Identificator intern: 26C02/089

Tip de procedură: Negociată cu publicarea prealabilă a unei proceduri concurențiale de ofertare / competitivă cu negociere

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72253000 Servicii de ajutor pentru utilizatori și servicii de asistență

Clasificare suplimentară (cpv): 72253100 Servicii de ajutor pentru utilizatori, 72253200 Servicii de asistență pentru sisteme

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Țara: Franța

2.1.4. Informații generale

Informații suplimentare: 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

Temei juridic:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titlu: Accord-cadre d'assistance informatique

Descriere: 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
Identificator intern: S-PF-1876043

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72253000 Servicii de ajutor pentru utilizatori și servicii de asistență

Clasificare suplimentară (cpv): 72253100 Servicii de ajutor pentru utilizatori, 72253200 Servicii de asistență pentru sisteme

5.1.2. Locul de executare

Adresă poștală: 3 rue Bellier

Localitate: Nantes

Cod poștal: 44000

Subdiviziunea țării (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Țara: Franța

5.1.3. Durata estimată

Data începerii: 01/02/2027

Durată: 36 Luni

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 2

Alte informații despre reînnoire: L'accord-cadre est reconductible tacitement 2 fois 1 an

5.1.6. Informații generale

Aceasta este o achiziție recurentă

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu este obligatorie

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

5.1.7. Achiziție publică strategică

Abordarea pentru reducerea impactului asupra mediului: Altele

Obiectiv social promovat: Altele

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1876043>

Canal de comunicare ad-hoc:

Nume: AW Solutions

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1876043>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: franceză

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Descrierea garanției financiare: Garantie à première demande pour le versement de l'avance le cas échéant

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 05/10/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu
Condiții privind executarea contractului: Les conditions d'exécution du marché figurent au sein
du cahier des charges

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: nu

Forma juridică pe care trebuie să o adopte un grup de ofertanți căruia i se atribuie un contract:

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

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

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Numărul maxim de participanți: 1

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Tribunal judiciaire de Nantes

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții:
SEMITAN

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Tribunal judiciaire
de Nantes

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Avenue-Web Systèmes

Număr de înregistrare: D473BE06-C3C5-02A0-2EBBDE33ECA5396A

Localitate: Seyssinet-Pariset

Cod poștal: 38170

Subdiviziunea țării (NUTS): Isère (FRK24)

Țara: Franța

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

Telefon: +33480041260

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: SEMITAN

Număr de înregistrare: 57320

Adresă poștală: 3 Rue Bellier

Localitate: Nantes

Cod poștal: 44046

Subdiviziunea țării (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Țara: Franța

Punct de contact: Le Grontec Olivier

E-mail: correspondre@aws-france.com

Telefon: 0251817700

Adresa de internet: <https://semitan.fr>

Profilul achizitorului: <https://marchespublics.semitan.fr>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: SEMITAN

Număr de înregistrare: D473BE32-B033-874B-F941BDA5DD1692C4

Adresă poștală: 3 rue Bellier

Localitate: Nantes

Cod poștal: 44000

Subdiviziunea țării (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Țara: Franța

Punct de contact: Département Commande Publique

E-mail: marchespublics@semitan.fr

Telefon: 0251817700

Rolurile acestei organizații:

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

8.1. ORG-0004

Denumire oficială: Tribunal judiciaire de Nantes

Număr de înregistrare: D473BE4C-91DB-C7C2-416FBA50134F2508

Adresă poștală: 19 quai François Mitterrand

Localitate: Nantes

Cod poștal: 44921

Subdiviziunea țării (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Țara: Franța

E-mail: tgi-nantes@justice.fr

Telefon: 0251179500

Fax: 0251179831

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

8.1. ORG-0005

Denumire oficială: Tribunal judiciaire de Nantes

Număr de înregistrare: D473BE5D-ADA2-0AFB-EF86A84C32E35624

Adresă poștală: 19 quai François Mitterrand

Localitate: Nantes

Cod poștal: 44921

Subdiviziunea țării (NUTS): Loire-Atlantique (FRG01)

Țara: Franța

E-mail: tgi-nantes@justice.fr

Telefon: 0251179500

Fax: 0251179831

Rolurile acestei organizații:

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 13c65635-79de-4456-83c1-44c93192e3f7 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 17

Data notificării expedierii: 17/09/2026 12:10:11 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: franceză

Numărul de publicare al anunțului: 642930-2026

Numărul ediției JO S: 181/2026

Data publicării: 18/09/2026