



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

BOAMP.fr

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

Avis de marché

Attention : les informations contenues dans l'extrait PDF peuvent dans certains cas ne pas présenter le texte intégral de l'annonce. Les extraits PDF des annonces du BOAMP ne constituent pas le format officiel, pour consulter le texte intégral au format officiel du présent avis, cliquez sur <https://www.boamp.fr/pages/avis/?q=idweb:26-90002>

Département(s) de publication : **44**

Annonce n° **26-90002**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : SEMITAN

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

Section 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 du marché : Services

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

Nomenclature supplémentaire (cpv) : 72253100 Services d'aide aux utilisateurs

Nomenclature supplémentaire (cpv) : 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

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du 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 du marché : Services

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

Nomenclature supplémentaire (cpv): 72253100 Services d'aide aux utilisateurs

Nomenclature supplémentaire (cpv): 72253200 Services d'assistance relative aux systèmes

5.1.2 Lieu d'exécution

Adresse postale : 3 rue Bellier

Ville : Nantes

Code postal : 44000

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

Pays : France

Informations complémentaires :

5.1.3 Durée estimée

Date de début : 01/02/2027

Durée : 36 Mois

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 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

5.1.11 Documents de marché

Adresse des documents de marché : <https://www.marches-publics.info/mpiaws/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 présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation 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 à 10:00

Conditions du marché :

Le marché 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 en ligne : Requise

La commande en ligne sera utilisée : non

Le paiement en ligne 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

Montage 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 participants : 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique :

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

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

Section 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

Date d'envoi de l'avis : 17/09/2026 à 12:10

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible : français

Date d'envoi du présent avis à la publication : 17/09/2026