

146781-2026 - Wettbewerb

Frankreich – Datenverarbeitungsdienste – CARS2 - Renouvellement du Marché d'assistance DivNum - Marché pour les prestations de Conduite Assistance et Réalisation de la Supervision à la Division Numérique
OJ S 43/2026 03/03/2026
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: EDF SA

E-Mail: jeremie.defaye@edf.fr

Tätigkeit des Auftraggebers: Mit Strom zusammenhängende Tätigkeiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: CARS2 - Renouvellement du Marché d'assistance DivNum - Marché pour les prestations de Conduite Assistance et Réalisation de la Supervision à la Division Numérique

Beschreibung: Les enjeux du Marché CARS actuel sont les suivants : - Satisfaction optimisée des utilisateurs du support CARS : • Simplicité et rapidité dans la résolution des incidents, • Autonomie de l'utilisateur, • Proactivité du support grâce à une démarche d'innovation permanente. - Capacité à rendre le service dans un contexte de restructuration de la chaîne de support au sein d'UNITEP et d'arrivée de nouveaux usages ; - Rationalisation et réduction des coûts grâce à l'industrialisation des processus et l'automatisation des traitements et la massification de 5 contrats en un seul ; - Réussir un partenariat responsable avec une entreprise d'insertion ; - Innovation technologique. Pour le futur marché CARS2, le choix est fait de renforcer les périmètres opérationnel et contractuel : - En améliorant l'expérience utilisateur grâce à une assistance proactive, une résolution rapide des incidents et une meilleure prise en compte des besoins métiers. Pour identifier ces besoins, un bilan du fonctionnement actuel, une analyse des enquêtes de satisfaction et une analyse des tickets historique ont été réalisés ; - En renforçant la qualité de service, en fluidifiant les échanges entre les équipes métiers et IT, et en instaurant une relation de confiance durable ; - En mettant en place des Prestations Premium pour un périmètre dédié durant une période précise ; - En faisant appel à des compétences fonctionnelles plus approfondies chez les intervenants. - En élargissant la supervision applicative existante en l'enrichissant à partir de toutes les données IT disponibles (performances, usages, supervision métier, connaissance « client », ...) pour créer une hypervision.

Kennung des Verfahrens: 439be1c8-538e-4c00-af20-e6683463c8c4

Interne Kennung: AVIS022289

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

Zentrale Elemente des Verfahrens: La présente consultation est une procédure avec négociation passée en application de l'article L. 2124-3 et des articles R. 2124-4 ainsi que des articles R. 2161-21 et sv du CCP avec limitation du nombre de candidats admis à soumissionner, conformément aux dispositions des articles R. 2142-15, R2142-16 et R. 2142-

18 du CCP (phase de présélection régie par le présent Avis de publicité à la rubrique 5.1.9 Critères de sélection - Autre. EDF se réserve la possibilité d'attribuer le marché sur la base de (s) offre(s) initiale(s), sans négociation (article R. 2161-23 du CCP).

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72500000 Datenverarbeitungsdienste

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (FRZZZ)

Land: Frankreich

Zusätzliche Informationen: Ile de France, Rhône et Gironde

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Modalités de candidatures : Pour répondre au présent avis, les candidats doivent se manifester sur le Portail Achats d'EDF <https://pha2.edf.com> . - Demande d'information AVIS N° tel qu'identifié à l'article 2.1 Procédure - Identifiant interne, et rattacher les documents demandés. Les candidats intéressés, non encore inscrits, peuvent s'auto-référencer depuis la page d'accueil de ce portail. Aucun envoi par e-mail n'est autorisé. Candidatures en Groupement : EDF accepte les groupements d'entreprises conjoints ou solidaires. Un document intitulé « Identification des membres du groupement et répartition des prestations » est disponible dans l'espace collaboratif dédié aux fournisseurs dans le Portail Achats. En cas de groupement, l'un des membres du groupement est désigné comme mandataire. Celui-ci est solidaire, pour l'exécution du marché, de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles à l'égard d'EDF. Les candidats ne sont pas autorisés à faire acte de candidature en agissant à la fois en qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements, ou en qualité de membres de plusieurs groupements, sauf pour les entreprises d'insertion type ESAT. Sans préjudice de l'article L. 2141-13 du code de la commande publique, la composition du groupement ne peut pas être modifiée entre la date de remise des candidatures et la date de signature du marché, sauf en cas de restructuration de société ou si le groupement apporte la preuve qu'un de ses membres se trouve dans l'impossibilité d'accomplir sa tâche pour des raisons qui ne sont pas de son fait ou sur demande du GME afin de modifier la composition d'un ou plusieurs membres du GME (ou de ses sous-traitants) dont l'aptitude a déjà été prononcée et sélectionné(s) pour la deuxième étape de la procédure. Dans le cadre de la dématérialisation de ses procédures, EDF SA informe l'ensemble des soumissionnaires que la signature électronique des marchés est privilégiée, que ceux-ci soient attribués à une seule entreprise ou à un groupement d'entreprises.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

Verstoß gegen die in den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten

Verpflichtungen: Motifs d'exclusion : Conformément aux réglementations relatives au devoir de vigilance et aux législations nationales ou locales relatives à la lutte contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme applicables à la relation d'affaires avec le groupe EDF, chaque candidat doit déclarer et signer un engagement au titre des exigences en matière de conformité (déclaration accessible sur le portail Achats au moment de la candidature). Chaque candidat doit fournir une déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 (exclusions de

plein droit) et L. 2141-7 à L. 2141-11 du CCP (exclusions à l'appréciation de l'acheteur). Cette déclaration est à produire par les candidats individuels et par chacun des membres d'un groupement candidat et, le cas échéant, par les sous-traitants présentés. Chaque soumissionnaire doit attester ne pas être dans l'un des cas prévus par le règlement n°2022 /576 du 8 avril 2022 du Conseil de l'Union européenne concernant les mesures restrictives eu égard aux actions de la Russie déstabilisant la situation en Ukraine (attestation accessible sur le portail Achats à la remise de la candidature).

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: CARS2 - Renouvellement du Marché d'assistance DivNum – Marché pour les prestations de Conduite Assistance et Réalisation de la Supervision à la Division Numérique
Beschreibung: Les enjeux du Marché CARS actuel sont les suivants : - Satisfaction optimisée des utilisateurs du support CARS : • Simplicité et rapidité dans la résolution des incidents, • Autonomie de l'utilisateur, • Proactivité du support grâce à une démarche d'innovation permanente. - Capacité à rendre le service dans un contexte de restructuration de la chaîne de support au sein d'UNITEP et d'arrivée de nouveaux usages ; - Rationalisation et réduction des coûts grâce à l'industrialisation des processus et l'automatisation des traitements et la massification de 5 contrats en un seul ; - Réussir un partenariat responsable avec une entreprise d'insertion ; - Innovation technologique. Pour le futur marché CARS2, le choix est fait de renforcer les périmètres opérationnel et contractuel : - En améliorant l'expérience utilisateur grâce à une assistance proactive, une résolution rapide des incidents et une meilleure prise en compte des besoins métiers. Pour identifier ces besoins, un bilan du fonctionnement actuel, une analyse des enquêtes de satisfaction et une analyse des tickets historique ont été réalisés ; - En renforçant la qualité de service, en fluidifiant les échanges entre les équipes métiers et IT, et en instaurant une relation de confiance durable ; - En mettant en place des Prestations Premium pour un périmètre dédié durant une période précise ; - En faisant appel à des compétences fonctionnelles plus approfondies chez les intervenants. - En élargissant la supervision applicative existante en l'enrichissant à partir de toutes les données IT disponibles (performances, usages, supervision métier, connaissance « client », ...) pour créer une hypervision.
Interne Kennung: LOT UNIQUE

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72500000 Datenverarbeitungsdienste

Optionen:

Beschreibung der Optionen: 3 ans fermes + 5 fois 1 an optionnel à compter du 1er octobre 2026.

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (FRZZZ)

Land: Frankreich

Zusätzliche Informationen: Ile de France, Rhône et Gironde

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/10/2026

Enddatum der Laufzeit: 30/09/2034

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 0

5.1.5. Wert

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 34 000 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja
Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: nein

Zusätzliche Informationen: Les candidats doivent manifester leur intérêt à l'avis de marché en se connectant au Portail achats (« <https://pha2.edf.com> ») en accédant à la Demande d'information telle qu'identifiée à l'article 2.1 Informations générales - Identifiant interne, et en précisant le lot concerné (tel qu'identifié dans la rubrique 5.1 du présent avis).

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Aptitude à exercer l'activité professionnelle Chaque candidat, doit joindre à l'appui de sa candidature les déclarations prévues à la rubrique 2.1.6. Chaque candidat doit également remettre son numéro unique d'identification (SIREN) délivré par l'INSEE, ou, à défaut, un document équivalent permettant d'identifier le candidat (si EDF ne demande pas les informations d'identification par ailleurs dans le portail achats notamment). Ce numéro est à fournir par les candidats individuels et par chacun des membres d'un groupement candidat. Des renseignements supplémentaires peuvent être demandés aux fournisseurs selon l'objet du marché

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Capacité économique et financière Le candidat doit joindre à son acte de candidature les documents et les renseignements suivants : (En cas de candidature groupée, chacune des pièces exigées ci-après doit être transmise par chacun des membres du groupement) : - Une déclaration indiquant, pour chacun des 3 derniers exercices disponibles, le chiffre d'affaires annuel global et le chiffre d'affaires relatif aux fournitures, prestations ou travaux faisant l'objet du marché. - Une copie du dernier bilan, ou extraits de bilans, des opérateurs économiques pour lesquels l'établissement des bilans est obligatoire en vertu de la loi. - Le cas échéant, une déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels. - Le cas échéant, une description de la consistance du lien financier qui lie la filiale à la maison-mère, la relation d'appartenance à tel groupe. Si, pour une raison justifiée, le candidat n'est pas en mesure de produire les renseignements et documents demandés, il est autorisé à prouver sa capacité économique et financière par tout autre moyen considéré comme approprié et à remettre des justificatifs équivalents. Le candidat doit disposer d'un chiffre d'affaires annuel moyen sur les trois derniers exercices disponibles supérieur à 13 000 000 euros en cas de candidature sur le lot
Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Capacité technique et professionnelle Le candidat justifie qu'il dispose des capacités à réaliser le marché en fournissant (ainsi que pour tous les cotraitants et pour les sous-traitants auxquels il est fait appel, s'ils souhaitent se prévaloir de leurs capacités) la liste des travaux exécutés au cours des cinq dernières années, assortie d'attestations de bonne exécution pour les travaux les plus importants indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Joindre des attestations de bonne exécution, ou une déclaration de l'opérateur économique. Ces attestations indiquent le montant, la date et le lieu d'exécution des travaux et précisent s'ils ont été effectués selon les règles de l'art et menés régulièrement à bonne fin.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Critères d'aptitudes Le candidat doit : - "Pour ce lot, envisagez-vous de répondre en GME (Groupement Momentané d'Entreprises) ? Si oui, fournir la déclaration de GME" - Le candidat doit fournir les états financiers (bilans et comptes de résultats) des trois derniers exercices comptables disponibles attestant de sa pérennité financière (du candidat individuel ou du groupement de candidats). Le chiffre d'affaires annuel doit être supérieur ou égal à 13 000 000€ pour la dernière année clôturée. - Avez-vous des compétences sur un outil de gestion des demandes / base de connaissances / portail utilisateurs ... ? - Une organisation projet de mise en conformité avec la réglementation RGPD a-t-elle été mise en place et rendue opérationnelle ? - Etes-vous en capacité de fournir des Prestations d'assistance dans le domaine SI ? - Etes-vous en capacité de fournir des Prestations de supervision dans le domaine SI ? - Etes-vous en capacité de fournir des Prestations d'hypervision dans le domaine SI ? - Etes-vous en capacité d'exercer les activités d'assistance demandées sur les sites de l'Entreprise, à savoir LYON, PARIS et MERIGNAC ? - "Disposez-vous de locaux équipés de moyens informatiques sécurisés permettant de réaliser des prestations hors des locaux EDF ? Si oui, citez les sites susceptibles d'héberger cette activité ? Si non, êtes-vous en capacité de mettre en place un site sûr en moins de 3 mois ?" Critères de sélection : - Par rapport au chiffre d'affaires global France de l'année N-1 (année complète), indiquez le pourcentage du chiffre d'affaires effectué sur des activités d'assistance, de supervision et d'hypervision dans le domaine SI dans le secteur de l'énergie. - "Centre d'Assistance des domaines SI : Les références décrites seront de préférence choisies en dehors d'EDF Division Numérique et seront, soit en cours d'exécution depuis plus d'un an, soit achevées depuis moins de 4 ans. Elles seront de préférence avec engagement de résultat et d'une volumétrie représentative du savoir-faire de la société. Le candidat transmettra trois (3) références susceptibles de démontrer son aptitude à réaliser les prestations attendues en prenant obligatoirement comme modèle le fichier de l'onglet "" Référence Centre d'Assistance / supervision - hypervision "" de préférence dans un domaine similaire : énergie, industrie, haute technologie, etc." - Quel est le nombre des effectifs de votre société (ou GME) dédiés à la réalisation des Prestations d'assistance, supervision, et hypervision ? - Quelle est la part des effectifs certifiés ITIL ou équivalent parmi les effectifs dédiés à la réalisation des Prestations d'assistance, supervision et hypervision ? - Quelles sont pour vous les conditions de réussite de ce Marché CARS2 ? Au sein du centre de services et vis à vis de ses interfaces (relation avec les utilisateurs, lien avec les supports supérieurs, ...) ? - Quelle(s) approche(s) innovante(s) avez-vous mise(s) en oeuvre sur des prestations équivalentes au cours des 3 dernières années ? Expliquez en une phrase l'objectif et les résultats visés ou obtenus.

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Limitation des candidatures : EDF entend limiter le nombre de candidats aptes à « 7 ». Cette limitation se fera sur la base de l'analyse des attestations fournies par l'opérateur économique en appui de son dossier de candidature. Les candidatures seront classées en fonction des attestations fournies

Anhand der Kriterien werden die Bewerber ausgewählt, die zur zweiten Phase des Verfahrens eingeladen werden sollen

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 1

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 7

Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Critère Prix

Beschreibung: Le prix n'est pas le seul critère d'attribution.

5.1.11. Auftragsunterlagen

Zugang zu bestimmten Auftragsunterlagen ist beschränkt

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Französisch

Informationen über zugangsbeschränkte Dokumente einsehbar unter: <https://pha2.edf.com>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://pha2.edf.com/>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Französisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signatur oder Siegel (im Sinne der Verordnung (EU) Nr 910/2014) erforderlich

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 25/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Les conditions relatives à l'exécution du contrat sont précisées dans les documents de la consultation. Le marché fera l'objet de conditions d'exécution particulières en matière d'insertion de personnes éloignées de l'emploi. »

Es ist eine Geheimhaltungsvereinbarung erforderlich: ja

Elektronische Rechnungsstellung: Nicht zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

Finanzielle Vereinbarung: Les offres doivent être exprimées en Euros. Les prix sont révisables. Financement sur ressources propres. Paiement à 60 jours à compter de la date d'émission de facture et versement d'acomptes correspondants aux prestations réalisées.

Paiement par virement selon les modalités prévues par les documents contractuels.

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Schlichtungsstelle: Médiateur du groupe EDF

Überprüfungsstelle: Tribunal de Grande Instance de Paris

Informationen über die Überprüfungsfristen: Les procédures de recours applicables sont : - Le référé précontractuel (CPC, art 1441-1 et 1441-2) qui peut être exercé jusqu'à la signature du marché ; - Le référé contractuel (CPC, art 1441-3 et 1441-3-1) qui peut être exercé dans un délai de : 31 jours à compter de la publication d'un avis d'attribution au JOUE ou, pour les marchés fondés sur un accord cadre, à compter de la notification de la conclusion du contrat ; ou 6 mois à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat si aucun avis d'attribution n'a été publié.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: EDF SA

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt: EDF SA

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Tribunal de Grande Instance de Paris

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: EDF SA

Organisation, die Angebote bearbeitet: EDF SA

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: EDF SA

Registrierungsnummer: 552081317

Abteilung: Direction des Achats Groupe

Postanschrift: 4 rue Floréal

Stadt: Paris

Postleitzahl: 75017

Land, Gliederung (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankreich

Kontaktperson: M. Jérémie DEFAYE

E-Mail: jeremie.defaye@edf.fr

Telefon: +33698050357

Internetadresse: <https://www.edf.fr/>

Endpunkt für den Informationsaustausch (URL): <https://pha2.edf.com/>

Profil des Erwerbers: <https://pha2.edf.com>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

Organisation, die Angebote bearbeitet

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Tribunal de Grande Instance de Paris

Registrierungsnummer: 17750111101763

Postanschrift: 4 Boulevard du Palais

Stadt: Paris Cedex 01

Postleitzahl: 75001

Land, Gliederung (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankreich

Telefon: +33 144325151

Internetadresse: <http://justice.gouv.fr>

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0004

Offizielle Bezeichnung: Médiateur du groupe EDF

Registrierungsnummer: 552 081 317 T

Postanschrift: TSA 50026

Stadt: Paris CEDEX 08

Postleitzahl: 75 804

Land, Gliederung (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankreich

E-Mail: mailgenerique@mediateur.edf.fr

Telefon: +33 (0)1 40 42 22 22

Internetadresse: <https://mediateur.edf.fr/mediation?id=mediateur>

Rollen dieser Organisation:

Schlichtungsstelle

8.1. ORG-0000

Offizielle Bezeichnung: Publications Office of the European Union

Registrierungsnummer: PUBL

Stadt: Luxembourg

Postleitzahl: 2417

Land, Gliederung (NUTS): Luxembourg (LU000)

Land: Luxemburg

E-Mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Internetadresse: <https://op.europa.eu>

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: b3a44180-32b9-4dd6-8ce5-bdae63255197 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 17

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 02/03/2026 09:45:01 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Französisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 146781-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 43/2026

