

146781-2026 - Hange

Prantsusmaa – Arvutiga seotud teenused – 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

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: EDF SA

E-posti aadress: jeremie.defaye@edf.fr

Võrgustiku sektori hankija tegevus: Elektrienergiaga seotud tegevus

2. Menetlus

2.1. Menetlus

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

Menetluse tunnus: 439be1c8-538e-4c00-af20-e6683463c8c4

Sisemine tunnus: AVIS022289

Menetluse liik: Väljakuulutamisega läbirääkimistega hankemenetlus / konkurentsipõhine läbirääkimistega hankemenetlus

Kiirendatud menetlus: ei

Menetluskorra kirjeldus: 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. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72500000 Arvutiga seotud teenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (FRZZZ)

Riik: Prantsusmaa

Lisateave: Ile de France, Rhône et Gironde

2.1.4. Üldine teave

Lisateave: 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.

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/25/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Teade

Ainult siseriiklikest kõrvalejätmise alustest tulenevate kohustuste rikkumine: 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. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Pealkiri: CARS2 - Renouveau du Marché d'assistance DivNum – Marché pour les prestations de Conduite Assistance et Réalisation de la Supervision à la Division Numérique
Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: LOT UNIQUE

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72500000 Arvutiga seotud teenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: 3 ans fermes + 5 fois 1 an optionnel à compter du 1er octobre 2026.

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (FRZZZ)

Riik: Prantsusmaa

Lisateave: Ile de France, Rhône et Gironde

5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 01/10/2026

Kestuse lõppkuupäev: 30/09/2034

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 0

5.1.5. Maksumus

Raamlepingu maksimaalne maksumus: 34 000 000,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole nõutud

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

See hange sobib ka väikestele ja keskmise suurusega ettevõtjatele (VKEd): ei

Lisateave: 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. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Muud majanduslikud või finantsnõuded

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Kriteerium: Muud majanduslikud või finantsnõuded

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Kriteerium: Muud majanduslikud või finantsnõuded

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Kriteerium: Muud majanduslikud või finantsnõuded

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Kriteerium: Muud majanduslikud või finantsnõuded

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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

Kriteeriume kasutatakse menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate väljavalimiseks

Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate miinimumarv: 1

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate maksimumarv: 7

Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Hind

Nimi: Critère Prix

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

5.1.11. Hankedokumendid

Juurdepäas teatavatele hankedokumentidele on piiratud

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: prantsuse keel

Teave piiratud juurdepääsuga dokumentide kohta on kättesaadav aadressil: <https://pha2.edf.com>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://pha2.edf.com/>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: prantsuse keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Nõutav on täiustatud või kvalifitseeritud e-allkiri või e-tempel (nagu on määratletud määruses (EL) nr 910/2014)

Variandid: Ei ole lubatud

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 25/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: 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. »

Vajalik on konfidentsiaalsuskokkulepe: jah

E-arveldamine: Ei ole lubatud

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

Rahastamiskord: 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. Vahendid

Raamleping:

Raamleping ilmainikonkursita

Osalejate maksimaalne arv: 1

Teave d naamilise hankes steemi kohta:

Ei kohaldata d naamilist hankes steemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Lepitusorganisatsioon: Médiateur du groupe EDF

Vaidlustusorgan: Tribunal de Grande Instance de Paris

Teave vaidlustamise t htaegade kohta: Les procédures de recours applicables sont : - Le référé précontractuel (CPC, art 1441-1 et 1441-2) qui peut être exercé jusqu'  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   compter de la publication d'un avis d'attribution au JOUE ou, pour les marchés fondés sur un accord cadre,   compter de la notification de la conclusion du contrat ; ou 6 mois   compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat si aucun avis d'attribution n'a été publié.

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: EDF SA

Hankedokumentidele internetiv list juurdep  su pakkuv organisatsioon: EDF SA

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Tribunal de Grande Instance de Paris

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: EDF SA

Pakkumusi menetlev organisatsioon: EDF SA

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: EDF SA

Registreerimisnumber: 552081317

Osakond: Direction des Achats Groupe

Postiaadress: 4 rue Flor al

Linn: Paris

Sihtnumber: 75017

Riik – jaotus (NUTS): Paris (FR101)

Riik: Prantsusmaa

Kontaktpunkt: M. J r mie DEFAYE

E-posti aadress: jeremie.defaye@edf.fr

Telefon: +33698050357

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

Teavevahetuse lõpp-punkt (URL): <https://pha2.edf.com/>

Hankija profiil: <https://pha2.edf.com>

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Hankedokumentidele internetiv list juurdepääsu pakkuv organisatsioon

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused

Pakkumusi menetlev organisatsioon

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Tribunal de Grande Instance de Paris

Registreerimisnumber: 17750111101763

Postiaadress: 4 Boulevard du Palais

Linn: Paris Cedex 01

Sihtnumber: 75001

Riik – jaotus (NUTS): Paris (FR101)

Riik: Prantsusmaa

Telefon: +33 144325151

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

Selle organisatsiooni rollid:

Vaidlustusorgan

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

8.1. ORG-0004

Ametlik nimi: Médiateur du groupe EDF

Registreerimisnumber: 552 081 317 T

Postiaadress: TSA 50026

Linn: Paris CEDEX 08

Sihtnumber: 75 804

Riik – jaotus (NUTS): Paris (FR101)

Riik: Prantsusmaa

E-posti aadress: mailgenerique@mediateur.edf.fr

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

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

Selle organisatsiooni rollid:

Lepitusorganisatsioon

8.1. ORG-0000

Ametlik nimi: Publications Office of the European Union

Registreerimisnumber: PUBL

Linn: Luxembourg

Sihtnumber: 2417

Riik – jaotus (NUTS): Luxembourg (LU000)

Riik: Luksemburg

E-posti aadress: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

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

Selle organisatsiooni rollid:

TED eSender

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: b3a44180-32b9-4dd6-8ce5-bdae63255197 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 17

Teate saatmise kuupäev: 02/03/2026 09:45:01 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: prantsuse keel

Teate avaldamise number: 146781-2026

ELT S väljaande number: 43/2026

Avaldamise kuupäev: 03/03/2026