

146781-2026 - Nadmetanje

Francuska – Usluge povezane s računalom – 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

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: EDF SA

E-pošta: jeremie.defaye@edf.fr

Djelatnost naručitelja: Aktivnosti povezane s električnom energijom

2. Postupak

2.1. Postupak

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

Identifikacijska oznaka postupka: 439be1c8-538e-4c00-af20-e6683463c8c4

Interna identifikacijska oznaka: AVIS022289

Vrsta postupka: Pregovarački s prethodnom objavom poziva na nadmetanje / natjecateljski uz pregovore

Postupak je ubrzan: ne

Glavna obilježja postupka: 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. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 72500000 Usluge povezane s računalom

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (FRZZZ)

Zemlja: Francuska

Dodatne informacije: Ile de France, Rhône et Gironde

2.1.4. Opće informacije

Dodatne informacije: 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.

Pravna osnova:

Direktiva 2014/25/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Obavijest

Kršenje obveza utvrđenih na temelju isključivo nacionalnih osnova za isključenje: 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. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

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

Interna identifikacijska oznaka: LOT UNIQUE

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 72500000 Usluge povezane s računalom

Opcije:

Opis opcija: 3 ans fermes + 5 fois 1 an optionnel à compter du 1er octobre 2026.

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (FRZZZ)

Zemlja: Francuska

Dodatne informacije: Ile de France, Rhône et Gironde

5.1.3. Očekivano trajanje

Datum početka: 01/10/2026

Datum završetka trajanja: 30/09/2034

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 0

5.1.5. Vrijednost

Maksimalna vrijednost okvirnog sporazuma: 34 000 000,00 EUR

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora: Nije obvezno

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

Ova javna nabava prikladna je i za mala i srednja poduzeća (MSP-ovi): ne

Dodatne informacije: 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. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Obavijest

Kriterij: Ostali ekonomski ili financijski zahtjevi

Opis kriterija odabira: 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

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Kriterij: Ostali ekonomski ili financijski zahtjevi

Opis kriterija odabira: 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

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Kriterij: Ostali ekonomski ili financijski zahtjevi

Opis kriterija odabira: 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.

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Kriterij: Ostali ekonomski ili financijski zahtjevi

Opis kriterija odabira: 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.

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Kriterij: Ostali ekonomski ili financijski zahtjevi

Opis kriterija odabira: 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

Na kriterijima će se temeljiti odabir natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka

Informacije o drugoj fazi postupka u dvije faze:

Minimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 1

Maksimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 7

Postupak će se odvijati u uzastopnim fazama. U svakoj fazi neki sudionici mogu biti isključeni

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Naziv: Critère Prix

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

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Pristup nekim dokumentima javne nabave je ograničen

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: francuski

Informacije o dokumentima s ograničenim pristupom dostupne su ovdje: <https://pha2.edf.com>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://pha2.edf.com/>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: francuski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Potreban je napredan ili kvalificirani elektronički potpis ili pečat (kako je definirano u Uredbi (EU) br. 910/2014)

Varijante: Nije dopušteno

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 25/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) srednjoeuropsko vrijeme, zapadnoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: 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. »

Potreban je sporazum o povjerljivosti podataka: da

Elektroničko izdavanje računa: Nije dopušteno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: ne

Financijski aspekti: 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. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

Maksimalan broj sudionika: 1

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

5.1.16. **Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)**

Organizacija za postupke mirenja: Médiateur du groupe EDF

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Tribunal de Grande Instance de Paris

Informacije o rokovima za preispitivanje: 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.

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: EDF SA

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi: EDF SA

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): Tribunal de Grande Instance de Paris

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: EDF SA

Organizacija koja obrađuje ponude: EDF SA

8. Organizacije

8.1. **ORG-0001**

Službeno ime: EDF SA

Registracijski broj: 552081317

Odjel: Direction des Achats Groupe

Poštanska adresa: 4 rue Floréal

Grad: Paris

Poštanski broj: 75017

Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)

Zemlja: Francuska

Kontaktna točka: M. Jérémie DEFAYE

E-pošta: jeremie.defaye@edf.fr

Tel.: +33698050357

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

Krajnja točka za razmjenu informacija (URL): <https://pha2.edf.com/>

Profil kupca: <https://pha2.edf.com>

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

Organizacija koja obrađuje ponude

8.1. **ORG-0003**

Službeno ime: Tribunal de Grande Instance de Paris

Registracijski broj: 17750111101763

Poštanska adresa: 4 Boulevard du Palais

Grad: Paris Cedex 01

Poštanski broj: 75001

Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)

Zemlja: Francuska
Tel.: +33 144325151
Internet: <http://justice.gouv.fr>

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)
Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

8.1. ORG-0004

Službeno ime: Médiateur du groupe EDF
Registracijski broj: 552 081 317 T
Poštanska adresa: TSA 50026
Grad: Paris CEDEX 08
Poštanski broj: 75 804
Zemlja – podregija (NUTS): Paris (FR101)
Zemlja: Francuska
E-pošta: mailgenerique@mediateur.edf.fr
Tel.: +33 (0)1 40 42 22 22
Internet: <https://mediateur.edf.fr/mediation?id=mediateur>

Uloge ove organizacije:

Organizacija za postupke mirenja

8.1. ORG-0000

Službeno ime: Publications Office of the European Union
Registracijski broj: PUBL
Grad: Luxembourg
Poštanski broj: 2417
Zemlja – podregija (NUTS): Luxembourg (LU000)
Zemlja: Luksemburg
E-pošta: ted@publications.europa.eu
Tel.: +352 29291
Internet: <https://op.europa.eu>

Uloge ove organizacije:

TED eSender

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: b3a44180-32b9-4dd6-8ce5-bdae63255197 - 01
Vrsta obrasca: Nadmetanje
Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Podvrsta obavijesti: 17
Datum slanja obavijesti: 02/03/2026 09:45:01 (UTC+00:00) zapadnoeuropsko vrijeme, GMT
Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: francuski
Broj objave obavijesti: 146781-2026
Broj izdanja SL S-a: 43/2026
Datum objave: 03/03/2026