

146781-2026 - Gara

**Francia – Servizi informatici – 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

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: EDF SA

E-mail: jeremie.defaye@edf.fr

Attività dell'ente aggiudicatore: Attività connesse all'elettricità

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Identificativo della procedura: 439be1c8-538e-4c00-af20-e6683463c8c4

Identificativo interno: AVIS022289

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

Caratteristiche principali della procedura: 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. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72500000 Servizi informatici

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (FRZZZ)

Paese: Francia

Informazioni supplementari: Ile de France, Rhône et Gironde

2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: 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 Procedure - 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.

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso

Violazione degli obblighi connessi a motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale: 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. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

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

Identificativo interno: LOT UNIQUE

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72500000 Servizi informatici

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 3 ans fermes + 5 fois 1 an optionnel à compter du 1er octobre 2026.

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (FRZZZ)

Paese: Francia

Informazioni supplementari: Ile de France, Rhône et Gironde

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 01/10/2026

Data di fine durata: 30/09/2034

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 0

5.1.5. Valore

Valore massimo dell'accordo quadro: 34 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione non necessaria

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): no

Informazioni supplementari: 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. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: 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

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: 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

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: 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.

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: 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.

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: 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

I criteri saranno utilizzati per selezionare i candidati da invitare alla seconda fase della procedura

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

Numero minimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 1

Numero massimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 7

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Critère Prix

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

5.1.11. Documenti di gara

L'accesso a determinati documenti di gara è limitato

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: francese

Le informazioni sui documenti riservati sono disponibili all'indirizzo seguente: <https://pha2.edf.com>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://pha2.edf.com/>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: francese

Catalogo elettronico: Non consentita

Obbligo di firma elettronica qualificata o sigillo elettronico qualificato [come definiti dal regolamento (UE) n. 910/2014]

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 25/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: 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. »

È richiesto un accordo di non divulgazione: sì

Fatturazione elettronica: Non consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

Accordo finanziario: 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. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Médiateur du groupe EDF

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunal de Grande Instance de Paris

Informazioni sui termini per il riesame: 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.

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : EDF SA

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: EDF SA

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Tribunal de Grande Instance de Paris

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: EDF SA

Organizzazione che tratta le offerte: EDF SA

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: EDF SA

Numero di registrazione: 552081317

Servizio: Direction des Achats Groupe

Indirizzo postale: 4 rue Floréal

Località: Paris

Codice postale: 75017

Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)

Paese: Francia

Referente: M. Jérémie DEFAYE

E-mail: jeremie.defaye@edf.fr

Telefono: +33698050357

Indirizzo internet: <https://www.edf.fr/>

Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): <https://pha2.edf.com/>

Profilo del committente: <https://pha2.edf.com>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione che tratta le offerte

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Tribunal de Grande Instance de Paris

Numero di registrazione: 17750111101763

Indirizzo postale: 4 Boulevard du Palais
Località: Paris Cedex 01
Codice postale: 75001
Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)
Paese: Francia
Telefono: +33 144325151
Indirizzo internet: <http://justice.gouv.fr>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0004

Nome ufficiale: Médiateur du groupe EDF
Numero di registrazione: 552 081 317 T
Indirizzo postale: TSA 50026
Località: Paris CEDEX 08
Codice postale: 75 804
Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)
Paese: Francia
E-mail: mailgenerique@mediateur.edf.fr
Telefono: +33 (0)1 40 42 22 22
Indirizzo internet: <https://mediateur.edf.fr/mediation?id=mediateur>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione di mediazione

8.1. ORG-0000

Nome ufficiale: Publications Office of the European Union
Numero di registrazione: PUBL
Località: Luxembourg
Codice postale: 2417
Suddivisione del paese (NUTS): Luxembourg (LU000)
Paese: Lussemburgo
E-mail: ted@publications.europa.eu
Telefono: +352 29291
Indirizzo internet: <https://op.europa.eu>

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: b3a44180-32b9-4dd6-8ce5-bdae63255197 - 01
Tipo di formulario: Gara
Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Sottotipo di avviso: 17
Data di trasmissione dell'avviso: 02/03/2026 09:45:01 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT
Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: francese
Numero di pubblicazione dell'avviso: 146781-2026
Numero dell'edizione della GU S: 43/2026
Data di pubblicazione: 03/03/2026