

146781-2026 - Konkurrensutsättning

Frankrike – Datortjänster – 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

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: EDF SA

E-postadress: jeremie.defaye@edf.fr

Den upphandlande enhetens verksamhet: Elrelaterad verksamhet

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: 439be1c8-538e-4c00-af20-e6683463c8c4

Intern identifierare: AVIS022289

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

Förfarandets viktigaste kännetecken: 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. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72500000 Datortjänster

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (FRZZZ)

Land: Frankrike

Kompletterande information: Ile de France, Rhône et Gironde

2.1.4. Allmänna upplysningar

Kompletterande information: 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.

Rättslig grund:

Direktiv 2014/25/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande

Åsidosättande av skyldigheter som fastställts enligt nationella uteslutningsgrunder: 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. Del (anbudssområde)

5.1. Del (anbudssområde): LOT-0001

Titel: CARS2 - Renouveau du Marché d'assistance DivNum – Marché pour les prestations de Conduite Assistance et Réalisation de la Supervision à la Division Numérique
Beskrivning: 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.
Intern identifierare: LOT UNIQUE

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72500000 Datortjänster

Optioner:

Beskrivning av alternativen: 3 ans fermes + 5 fois 1 an optionnel à compter du 1er octobre 2026.

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (FRZZZ)

Land: Frankrike

Kompletterande information: Ile de France, Rhône et Gironde

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 01/10/2026

Slutdatum för varaktighet: 30/09/2034

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 0

5.1.5. Värde

Högsta värde för ramavtalet: 34 000 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: nej

Kompletterande information: 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. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: 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

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: 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
Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: 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.

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: 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

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Minsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 1

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 7

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Namn: Critère Prix

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

5.1.11. Upphandlingsdokument

Åtkomsten till vissa upphandlingsdokument är begränsad

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: franska

Information om begränsade dokument finns på: <https://pha2.edf.com>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://pha2.edf.com/>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: franska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Avancerad eller kvalificerad elektronisk underskrift eller stämpel (enligt definitionen i förordning (EU) nr 910/2014) krävs

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 25/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: 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.
»

Sekretessavtal krävs: ja

Elektronisk fakturering: Ej tillåten

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

Ekonomiska arrangemang: 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. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Medlingsorganisation: Médiateur du groupe EDF

Prövningsorganisation: Tribunal de Grande Instance de Paris

Information om tidsfrist för prövning: 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 som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: EDF SA

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten: EDF SA

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Tribunal de Grande Instance de Paris

Organisation som mottar anbudsansökningar: EDF SA

Organisation som behandlar anbud: EDF SA

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: EDF SA

Registreringsnummer: 552081317

Avdelning: Direction des Achats Groupe

Postadress: 4 rue Floréal

Ort: Paris

Postnummer: 75017

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

Kontaktpunkt: M. Jérémie DEFAYE

E-postadress: jeremie.defaye@edf.fr

Tfn: +33698050357

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

Ändpunkt för meddelandeutväxling (URL): <https://pha2.edf.com/>

Köparprofil: <https://pha2.edf.com>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten

Organisation som mottar anbudsansökningar

Organisation som behandlar anbud

8.1. **ORG-0003**

Officiellt namn: Tribunal de Grande Instance de Paris

Registreringsnummer: 17750111101763

Postadress: 4 Boulevard du Palais

Ort: Paris Cedex 01

Postnummer: 75001

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

Tfn: +33 144325151

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

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

8.1. **ORG-0004**

Officiellt namn: Médiateur du groupe EDF

Registreringsnummer: 552 081 317 T

Postadress: TSA 50026

Ort: Paris CEDEX 08

Postnummer: 75 804

Del av land (NUTS): Paris (FR101)

Land: Frankrike

E-postadress: mailgenerique@mediateur.edf.fr

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

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

Den här organisationens roller:

Medlingsorganisation

8.1. **ORG-0000**

Officiellt namn: Publications Office of the European Union

Registreringsnummer: PUBL

Ort: Luxembourg

Postnummer: 2417

Del av land (NUTS): Luxembourg (LU000)

Land: Luxemburg

E-postadress: ted@publications.europa.eu

Tfn: +352 29291

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

Den här organisationens roller:

TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: b3a44180-32b9-4dd6-8ce5-bdae63255197 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 17

Avsändningsdatum för meddelandet: 02/03/2026 09:45:01 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: franska

Meddelandets publiceringsnummer: 146781-2026

EUT S-nummer: 43/2026

Publiceringsdatum: 03/03/2026