

514069-2026 - Mise en concurrence

France – Services relatifs aux logiciels – Gestion et maintenance de la plateforme GRC, Portail Client et IssyGPT

OJ S 141/2026 24/07/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Mairie d'Issy-les-Moulineaux

Adresse électronique: Aurelie.vincent@seineouest.fr

Forme juridique de l'acheteur: Autorité locale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Gestion et maintenance de la plateforme GRC, Portail Client et IssyGPT

Description: Gestion et maintenance de la plateforme GRC, Portail Client et IssyGPT

Identifiant de la procédure: 78b4f063-88bf-41fa-b29f-759ca309e935

Identifiant interne: 2600034

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72260000 Services relatifs aux logiciels

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Hauts-de-Seine (FR105)

Pays: France

2.1.3. Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre: 280 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: Les modalités de garantie sont détaillées au CCAP. Le budget de la Ville financera les dépenses afférentes au marché. Ils ne percevront pas de subventions pour le financement de la prestation, objet du marché. Le règlement, après constatation du service fait, est effectué par virement avec mandatement administratif dans le délai global de paiement en vigueur à compter de la présentation de la demande de paiement.

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis

Faillite: voir RC

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Gestion et maintenance de la plateforme GRC, Portail Client et IssyGPT

Description: Le marché a pour objet de confier au titulaire la mise en place d'un accompagnement et gestion et la maintenance du support sur la GRC (module Salesforce Service Cloud), et le portail client Salesforce (module Salesforce Community Cloud) (TMA - gestion de tickets) et IssyGPT (module Agentforce de Salesforce). Les prestations dévolues au titulaire, ainsi que les spécifications techniques, sont décrites dans le CCP. Il s'agit d'un accord-cadre de services conclu à prix unitaires exécutés au moyen de bons de commande, sans mini, pour un montant maximum annuel de 70 000 euros HT. Le marché prendra effet pour 1 an, renouvelable tacitement 3 fois, pour une durée maximale de 4 ans.

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72260000 Services relatifs aux logiciels

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Hauts-de-Seine (FR105)

Pays: France

5.1.3. Durée estimée

Durée: 12 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3

5.1.5. Valeur

Valeur maximale de l'accord-cadre: 280 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Il s'agit d'un marché récurrent

Description: Le marché sera renouveler en 2031.

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Qualifications éducatives et professionnelles pertinentes

Description du critère de sélection: Adéquation des capacités professionnelles à l'objet du marché: La personne présentant l'offre doit être habilitée à engager le candidat, et présenter à cet effet les justificatifs adéquats, certifiant qu'il est autorisé à signer l'ensemble des documents de l'offre. Voir règlement de la consultation. Pour rappel, les éléments demandés sont :-lettre de candidature, sous la forme de la dernière version de l'imprimé DC1 ;- déclaration du candidat et du membre du groupement sous la forme de la dernière version de l'imprimé DC2 ;- numéro unique d'identification délivré par l'INSEE ou document équivalent ;- pouvoirs des personnes habilitées à représenter l'entreprise ;- IBAN. En cas de groupement, l'ensemble des documents et renseignements ci-dessus devra être fourni par toutes les entités composant le groupement ou DUME dans les conditions précisées dans le règlement de la consultation. Moyens matériels et humains sur les 3 dernières années: ses effectifs et

l'importance du personnel d'encadrement pour chacun des 3 derniers exercices sur des activités similaires à l'objet du marché ; l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont il dispose (ou chaque membre du groupement) pour la réalisation de prestations dans le domaine objet du marché ou dans un domaine comparable et/ou toute autre domaine susceptible de démontrer la capacité technique et professionnelle du candidat ou groupement de candidats. Voir RC

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: Adéquation des capacités techniques à l'objet du marché: Références et qualifications techniques sur les 3 dernières années avec précisions des types de contrat, volume financier, moyens mis à disposition. Voir RC

Critère: Chiffre d'affaires annuel général

Description du critère de sélection: Adéquation des capacités économique et financière à l'objet du marché: Chiffre d'affaires (montant et évolution) sur les 3 dernières années et les garanties financières du candidat. Voir RC

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Description: 1/ Valeur technique : 60 points de la note finale, appréciés au regard des éléments renseignés par le candidat dans son mémoire technique : • Sous critère 1 : La reprise et la passation des connaissances, sur 10 points • Sous critère 2 : L'organisation du support niveau 1 (demandes simples : usage courant, petites anomalies, droits d'accès), sur 10 points • Sous critère 3 : L'organisation du support niveau 2 (demandes complexes : évolutions, paramétrages avancés, intégrations, IA), sur 15 points • Sous critère 4 : La capacité à assurer maintenance, évolutions et paramétrages avancés, sur 15 points • Sous critère 5 : La maîtrise des interconnexions avec les systèmes tiers, sur 10 points

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 60

Critère:

Type: Prix

Description: 2/ Prix : 30 points de la note finale.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 30

Critère:

Type: Prix

Description: 3/ Performances environnementales - Sobriété numérique et réduction des déplacements « polluants »

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 10

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: français

Date limite de demande d'informations complémentaires: 04/09/2026 17:00:00 (UTC+02:00)

Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Adresse des documents de marché: <http://www.maximilien.com>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <http://www.maximilien.com>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: français

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 18/09/2026 17:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 150 Jours

Informations relatives à l'ouverture publique:

Informations complémentaires: Le dossier de consultation des entreprises (DCE) est retiré sur la plateforme Maximilien. La consultation est dématérialisée. Le téléchargement est gratuit.

Remise des offres obligatoirement sur Maximilien.

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 0

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise

Description des délais d'introduction des procédures de recours: La procédure du référé précontractuel prévue à l'article L.551-1 du code de justice administrative peut être mise en oeuvre avant la signature du marché. La procédure du référé contractuel prévue aux articles L. 551-13 à L.551-23 du code de justice administrative ne peut être mise en oeuvre que si l'avis ex ante volontaire prévu à l'article R.2183-1 du code de la commande publique n'a été publié au JOUE et/ou que le pouvoir adjudicateur n'a pas observé les délais prévus à l'article L.551-15 du code de justice administrative à compter de cette publication. Un recours contre le contrat signé peut être introduit dans un délai de deux mois à compter de la publication de l'avis d'attribution et peut être assorti d'une demande de référé-suspension (article L.521-1 du code de justice administrative).le recours de plein contentieux contre le contrat signé qui doit être introduit dans un délai de deux mois à compter de la publication de l'avis d'attribution et peut être assorti d'une demande de référé-suspension (article L.521-1 du code de justice administrative). Les actes détachables du contrat ne peuvent être contestés qu'à l'occasion de ce recours. Site internet: <http://Cergy-pontoise.tribunal-administratif.fr/> et <http://www.telerecours.fr>

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Mairie d'Issy-les-Moulineaux

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Mairie d'Issy-les-Moulineaux

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Mairie d'Issy-les-Moulineaux
Numéro d'enregistrement: 21920040900015
Adresse postale: 62, Rue du Général Leclerc
Ville: Issy-les-moulineaux
Code postal: 92130
Subdivision pays (NUTS): Hauts-de-Seine (FR105)
Pays: France
Point de contact: VINCENT Aurélie -
Adresse électronique: Aurelie.vincent@seineouest.fr
Téléphone: +33 146294409
Adresse internet: <https://www.issy.com/>
Profil de l'acheteur: <http://www.maximilien.com>

Rôles de cette organisation:

Acheteur
Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché
Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise
Numéro d'enregistrement: 17950702500015
Adresse postale: 2-4, boulevard de l'Hautil - BP 30322
Ville: Cergy pontoise cedex
Code postal: 95027
Subdivision pays (NUTS): Val-d'Oise (FR108)
Pays: France
Adresse électronique: greffe.ta-cergy-pontoise@juradm.fr
Téléphone: +33 130173400

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: c1dfa6b2-dc48-4d79-b69e-b68a677757aa - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 23/07/2026 13:15:16 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: français
Numéro de publication de l'avis: 514069-2026
Numéro de publication au JO S: 141/2026
Date de publication: 24/07/2026