

## 514069-2026 - Gara

Francia – Servizi connessi al software – Gestion et maintenance de la plateforme GRC, Portail Client et IssyGPT

OJ S 141/2026 24/07/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

### 1. Committente

---

#### 1.1. Committente

Nome ufficiale: Mairie d'Issy-les-Moulineaux

E-mail: [Aurelie.vincent@seineouest.fr](mailto:Aurelie.vincent@seineouest.fr)

Forma giuridica del committente: Autorità locale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

### 2. Procedura

---

#### 2.1. Procedura

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

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

Identificativo della procedura: 78b4f063-88bf-41fa-b29f-759ca309e935

Identificativo interno: 2600034

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

##### 2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72260000 Servizi connessi al software

##### 2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Hauts-de-Seine (FR105)

Paese: Francia

##### 2.1.3. Valore

Valore massimo dell'accordo quadro: 280 000,00 EUR

##### 2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: 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 giuridica:**

Direttiva 2014/24/UE

##### 2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso

Fallimento: voir RC

### 5. Lotto

---

### 5.1. Lotto: LOT-0001

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

Descrizione: 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. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72260000 Servizi connessi al software

#### 5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Hauts-de-Seine (FR105)

Paese: Francia

#### 5.1.3. Durata stimata

Durata: 12 Mesi

#### 5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 3

#### 5.1.5. Valore

Valore massimo dell'accordo quadro: 280 000,00 EUR

#### 5.1.6. Informazioni generali

Si tratta di un appalto rinnovabile

Descrizione: Le marché sera renouveler en 2031.

##### **Partecipazione riservata:**

La partecipazione non è riservata.

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): sì

#### 5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Titoli di studio e qualifiche professionali pertinenti

Descrizione del criterio di selezione: 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'importanza del personale d'encadrement per ciascuno dei 3 ultimi esercizi su attività simili all'oggetto del mercato ; l'attrezzatura, il materiale e l'equipaggiamento tecnico di cui dispone (o ogni membro del raggruppamento) per la realizzazione di prestazioni nel campo oggetto del mercato o in un campo comparabile e/o in qualsiasi altro campo suscettibile di dimostrare la capacità tecnica e professionale del candidato o raggruppamento di candidati. Vedere RC

Criterio: Riferenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: Adeguatezza delle capacità tecniche all'oggetto del mercato: Riferenze e qualificazioni tecniche sui 3 ultimi anni con precisione dei tipi di contratto, volume finanziario, mezzi messi a disposizione. Vedere RC

Criterio: Fatturato annuo generale

Descrizione del criterio di selezione: Adeguatezza delle capacità economiche e finanziarie all'oggetto del mercato: Fatturato (importo e sviluppo) sui 3 ultimi anni e le garanzie finanziarie del candidato. Vedere RC

#### **5.1.10. Criteri di aggiudicazione**

**Criterio:**

Tipo: Qualità

Descrizione: 1/ Valore tecnico : 60 punti della nota finale, apprezzati al riguardo degli elementi forniti dal candidato nel suo memoriale tecnico : • Sottocriterio 1 : La ripresa e la trasmissione delle conoscenze, su 10 punti • Sottocriterio 2 : L'organizzazione del supporto livello 1 (domande semplici : uso corrente, piccole anomalie, diritti d'accesso), su 10 punti • Sottocriterio 3 : L'organizzazione del supporto livello 2 (domande complesse : evoluzioni, parametrizzazioni avanzate, integrazioni, IA), su 15 punti • Sottocriterio 4 : La capacità di assicurare manutenzione, evoluzioni e parametrizzazioni avanzate, su 15 punti • Sottocriterio 5 : La padronanza delle interconnessioni con i sistemi terzi, su 10 punti

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 60

**Criterio:**

Tipo: Prezzo

Descrizione: 2/ Prezzo : 30 punti della nota finale.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 30

**Criterio:**

Tipo: Prezzo

Descrizione: 3/ Prestazioni ambientali - Sobrietà digitale e riduzione degli spostamenti « inquinanti »

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

#### **5.1.11. Documenti di gara**

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

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 04/09/2026 17:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Indirizzo dei documenti di gara: <http://www.maximilien.com>

#### **5.1.12. Condizioni di appalto**

**Modalità di presentazione:**

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <http://www.maximilien.com>

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

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 18/09/2026 17:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 150 Giorni

**Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:**

Informazioni supplementari: 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.

**Condizioni contrattuali:**

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

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

**5.1.15. Tecniche**

**Accordo quadro:**

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 0

**Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:**

Nessun sistema dinamico di acquisizione

**5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi**

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise

Informazioni sui termini per il riesame: 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>

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Mairie d'Issy-les-Moulineaux

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Mairie d'Issy-les-Moulineaux

## 8. Organizzazioni

---

**8.1. ORG-0001**

Nome ufficiale: Mairie d'Issy-les-Moulineaux

Numero di registrazione: 21920040900015  
Indirizzo postale: 62, Rue du Général Leclerc  
Località: Issy-les-moulineaux  
Codice postale: 92130  
Suddivisione del paese (NUTS): Hauts-de-Seine (FR105)  
Paese: Francia  
Referente: VINCENT Aurélie -  
E-mail: [Aurelie.vincent@seineouest.fr](mailto:Aurelie.vincent@seineouest.fr)  
Telefono: +33 146294409  
Indirizzo internet: <https://www.issy.com/>  
Profilo del committente: <http://www.maximilien.com>

**Ruoli di questa organizzazione:**

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

**8.1. ORG-0002**

Nome ufficiale: Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise

Numero di registrazione: 17950702500015

Indirizzo postale: 2-4, boulevard de l'Hautil - BP 30322

Località: Cergy pontoise cedex

Codice postale: 95027

Suddivisione del paese (NUTS): Val-d'Oise (FR108)

Paese: Francia

E-mail: [greffe.ta-cergy-pontoise@juradm.fr](mailto:greffe.ta-cergy-pontoise@juradm.fr)

Telefono: +33 130173400

**Ruoli di questa organizzazione:**

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

## Informazioni sull'avviso

---

Identificativo/versione dell'avviso: c1dfa6b2-dc48-4d79-b69e-b68a677757aa - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 23/07/2026 13:15:16 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,  
ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: francese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 514069-2026

Numero dell'edizione della GU S: 141/2026

Data di pubblicazione: 24/07/2026