758511-2026 - Gara

Francia – Servizi di programmazione di software di gestione delle relazioni con i clienti – Fourniture, mise en œuvre et maintenance d’une solution de gestion de la relation contact/client avec marketing automation
OJ S 212/2026 02/11/2026
Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: EPA / Musée de l'Armée
E-mail: marches@musee-armee.fr
Forma giuridica del committente: Impresa pubblica
Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Fourniture, mise en œuvre et maintenance d’une solution de gestion de la relation contact/client avec marketing automation
Descrizione: Le marché a pour objet la fourniture, la mise en œuvre, la maintenance et l’ évolution d’une solution de gestion de la relation client (CRM) incluant des fonctionnalités avancées de marketing automation, de centralisation des données, de segmentation, d’ analyse des ventes, de routage d’emails, et d’analyse des performances des campagnes et de l’engagement des contacts.
Identificativo della procedura: 9fe10829-b939-42e6-8d60-abc39e986eaa
Identificativo interno: 2026-27
Tipo di procedura: Aperta
La procedura è accelerata: no
Caratteristiche principali della procedura: Appel d'offres ouvert

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi
Classificazione principale (cpv): 72212445 Servizi di programmazione di software di gestione delle relazioni con i clienti
Classificazione aggiuntiva (cpv): 48445000 Pacchetti software di gestione delle relazioni con la clientela, 79340000 Servizi pubblicitari e di marketing

2.1.2. Luogo di esecuzione

Indirizzo postale: 129 rue de grenelle
Località: PARIS
Codice postale: 75007
Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)
Paese: Francia

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:
Direttiva 2014/24/UE

Sans objet
Diritto transfrontaliero applicabile: Sans objet

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Fourniture, mise en œuvre et maintenance d'une solution de gestion de la relation contact/client avec marketing automation
Descrizione: Le marché a pour objet la fourniture, la mise en œuvre, la maintenance et l' évolution d'une solution de gestion de la relation client (CRM) incluant des fonctionnalités avancées de marketing automation, de centralisation des données, de segmentation, d' analyse des ventes, de routage d'emails, et d'analyse des performances des campagnes et de l'engagement des contacts.
Identificativo interno: 2026-27

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi
Classificazione principale (cpv): 72212445 Servizi di programmazione di software di gestione delle relazioni con i clienti

5.1.2. Luogo di esecuzione

Indirizzo postale: 129 rue de grenelle
Località: PARIS
Codice postale: 75007
Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)
Paese: Francia

5.1.3. Durata stimata

Durata: 48 Mesi

5.1.6. Informazioni generali

Si tratta di un appalto rinnovabile
Partecipazione riservata:
La partecipazione non è riservata.
La partecipazione non è riservata.
Progetto di appalto non finanziato con fondi UE
L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no
L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): sì

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:
Tipo: Prezzo
Descrizione: prix analysé au regard du montant TTC indiqué dans la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) et dans le détail quantitatif estimatif (DQE).
Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)
Criterio di aggiudicazione: numero: 40

Criterio:
Tipo: Qualità
Descrizione: Organisation des moyens humains et la méthodologie mise en œuvre dans la conduite du projet.
Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)
Criterio di aggiudicazione: numero: 10
Criterio:
Tipo: Qualità
Descrizione: Compréhension des enjeux du musée de l'Armée et adéquation de la solution aux besoins et exigences fonctionnels (fonctionnalités du RCU et fonctionnalités marketing).
Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)
Criterio di aggiudicazione: numero: 15
Criterio:
Tipo: Qualità
Descrizione: Adéquation de la solution et moyens mis en œuvre pour répondre aux besoins de sécurité et technique (conformité RGPD ; gestion de la reprise de données ; réversibilité ; flux et interfaces (en particulier avec la billetterie)).
Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)
Criterio di aggiudicazione: numero: 20
Criterio:
Tipo: Qualità
Descrizione: Prestation de déploiement, de maintenance et d'assistance (mise en œuvre de la phase de recettes ; gestion de la maintenance évolutive et adaptative ; support utilisateur ; accompagnement à l'outil ; livrables).
Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)
Criterio di aggiudicazione: numero: 10
Criterio:
Tipo: Qualità
Descrizione: Intégration des enjeux de développement durable, critères sociaux et environnementaux.
Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)
Criterio di aggiudicazione: numero: 5

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise/consultation/3096077?orgAcronyme=g7h

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:
Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria
Indirizzo per la presentazione: https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise/consultation/3096077?orgAcronyme=g7h
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: 04/12/2026 11:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale
Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 160 Giorni
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: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:
Nessun accordo quadro
Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:
Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Tribunal administratif de Paris
Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunal administratif de Paris
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : EPA / Musée de l'Armée
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Tribunal administratif de Paris

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: EPA / Musée de l'Armée
Numero di registrazione: 18009001100016
Indirizzo postale: 129 rue de grenelle
Località: PARIS
Codice postale: 75007
Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)
Paese: Francia
Referente: Juriste marchés publics
E-mail: marches@musee-armee.fr
Telefono: 0144423763
Profilo del committente: https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise
Ruoli di questa organizzazione:
Committente
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Tribunal administratif de Paris
Numero di registrazione: 177 500 055 00013
Indirizzo postale: 7 rue de Jouy
Località: PARIS
Codice postale: 75004
Suddivisione del paese (NUTS): Paris (FR101)
Paese: Francia
Referente: Tribunal administratif de Paris
E-mail: greffe.ta-paris@juradm.fr
Telefono: 0144594400
Ruoli di questa organizzazione:
Organizzazione competente per i ricorsi
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso
Organizzazione di mediazione

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 2311d062-d7c3-4b64-ba21-dc1d4a5096cc - 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: 30/10/2026 13:48:10 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale
Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: francese
Numero di pubblicazione dell'avviso: 758511-2026
Numero dell'edizione della GU S: 212/2026
Data di pubblicazione: 02/11/2026