



EXTRAIT DU REGISTRE DES DECISIONS
DE LA COMMISSION PERMANENTE

Commission permanente du **8 avril 2019**

Décision n° **CP-2019-2984**

commune (s) :

objet : Réalisation des missions du centre de contact informatique de la Métropole de Lyon (CIME) - Lancement de la procédure d'appel d'offres ouvert - Autorisation de signer l'accord-cadre de prestations de service

service : Direction générale déléguée au développement économique, à l'emploi et aux savoirs - Direction de l'innovation numérique et des systèmes d'information

Rapporteur : Madame la Vice-Présidente Dognin-Sauze

Président : Monsieur Marc Grivel

Date de convocation de la Commission permanente : vendredi 29 mars 2019

Secrétaire élu : Madame Sarah Peillon

Affiché le : mardi 9 avril 2019

Présents : M. Grivel, Mme Bouzerda, MM. Bret, Brumm, Mme Picot, MM. Le Faou, Abadie, Crimier, Philip, Mme Dognin-Sauze, MM. Colin, Charles, Mmes Geoffroy, Laurent, Gandolfi, M. Barral, Mme Frih, M. Claisse, Mme Vessiller, MM. George, Kabalo, Képénékian, Mmes Frier, Cardona, MM. Vincent, Rousseau, Desbos, Mme Glatard, MM. Longueval, Pouzol, Barge, Eymard, Mmes Rabatel, Poulain, M. Pillon, Mme Baume, MM. Calvel, Sellès, Suchet, Veron, Hémon, Mme Belaziz, MM. Jacquet, Chabrier, Mmes Peillon, Jannot, M. Vesco.

Absents excusés : MM. Kimelfeld (pouvoir à Mme Peillon), Da Passano (pouvoir à Mme Bouzerda), Galliano (pouvoir à M. Grivel), Bernard (pouvoir à Mme Jannot), Mme Panassier.

Commission permanente du 8 avril 2019**Décision n° CP-2019-2984**

objet : **Réalisation des missions du centre de contact informatique de la Métropole de Lyon (CIME) - Lancement de la procédure d'appel d'offres ouvert - Autorisation de signer l'accord-cadre de prestations de service**

service : Direction générale déléguée au développement économique, à l'emploi et aux savoirs - Direction de l'innovation numérique et des systèmes d'information

La Commission permanente,

Vu le projet de décision du 26 mars 2019, par lequel monsieur le Président expose ce qui suit :

Le Conseil de la Métropole, par sa délibération n° 2017-1976 du 10 juillet 2017, a délégué à la commission permanente une partie de ses attributions. Le dossier présenté ci-après entre dans le cadre de cette délégation, selon l'article 1.22.

I - Le contexte

Le CIME est le point d'entrée unique à la Métropole où sont centralisées les demandes de dépannage, d'assistance ou d'évolutions applicatives ou matérielles. Toutes ces demandes sont matérialisées sous la forme de dossiers saisis dans des outils de gestion qui en assurent le suivi et garantissent le respect des engagements de service (outil Asset manager et Service Manager en cours de remplacement par SOLLIC'IT, nouvel outil basé sur le logiciel IWS d'ISILOG, qui sera mis en place à l'été 2019).

Les bénéficiaires du système d'information de la Métropole (agents de la Métropole, élus, partenaires externes se connectant sur une application métier comme le Syndicat mixte des transports pour le Rhône et l'agglomération lyonnaise (Sytral), EDF, les agents des communes et agents dans les collèges, soit environ 13 000 bénéficiaires) peuvent, soit saisir eux-mêmes leurs demandes via le portail de l'outil, soit téléphoner au CIME, soit lui adresser un courriel. En 2018, cela représente environ 51 000 dossiers.

L'équipe CIME, actuellement composée de 9 personnes présentes dans les locaux traite les sollicitations de 8 h à 18 h sans interruption. Son périmètre d'intervention est vaste : postes de travail, périphériques, smartphones, tablettes, téléphonie fixe et mobile, bureautique, messagerie, applications métier, réseau, etc.

Le CIME assure plusieurs missions :

- la gestion des dossiers :

. l'enregistrement des demandes et leur prise en compte,

. le diagnostic et la résolution des incidents de niveau 1,

. les résolutions de niveaux 2 et 3 sur le périmètre bureautique (Windows, Pack Office, messagerie Outlook, etc.),

. l'identification des incidents de sécurité et le déclenchement d'alerte pour les incidents majeurs,

l'escalade, vers les équipes compétentes de la DINSI, des dossiers d'incident non résolus au niveau CIME,

- l'enrichissement de la base de connaissance mise à disposition dans l'outil SOLLIC'IT, permettant ainsi de regrouper les bonnes pratiques, les astuces d'utilisation, les solutions de dépannage,

- la communication, vers les bénéficiaires, des interruptions de service pouvant impacter le système d'information,

- la gestion du prêt de matériel pour une courte durée (PC, vidéo-projecteur, tablette),
- les réservations des audio-conférences et visio-conférences.

Aujourd'hui, les services du CIME sont assurés par l'exécution du marché public n° 2015-400 relatif à la réalisation des missions du centre informatique de la Métropole (Helpdesk). La société DCS Easyware est titulaire de ce marché qui prend fin le 25 novembre 2019. Les montants sur la durée ferme de 4 années de ce marché à bons de commande sont de 1 200 000 € HT pour le minimum et de 3 000 000 € HT pour le maximum.

Il est donc nécessaire de lancer une procédure d'appel d'offres, ouvert pour mettre en place le nouveau marché de prestations.

II - Choix de la procédure

Le marché ferait l'objet d'un accord-cadre à bons de commande, conformément aux articles 78 et 80 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics pour une durée ferme de 4 années.

Cet accord-cadre comporterait un engagement de commande minimum de 1 500 000 € HT, soit 1 800 000 € TTC et maximum de 3 500 000 € HT, soit 4 200 000 € TTC, pour la durée ferme du marché. Les prestations pourraient être attribuées à la suite d'une procédure d'appel d'offres ouvert, conformément aux articles 25, 33, 66 à 68 du décret susvisé.

Les montants du nouveau marché sont réévalués par rapport au marché précédent pour 2 raisons principales :

- l'augmentation du nombre de bénéficiaires au niveau des agents Métropole et des partenaires externes,
- l'élargissement du périmètre de la prestation (analyse de tous les dossiers saisis dans le portail bénéficiaire de SOLLIC'IT, prise en charge du niveau 2 sur les accès au système d'information, plus d'assistance aux agents des communes etc.

Il est donc proposé à la Commission permanente d'autoriser monsieur le Président à signer ledit accord-cadre, conformément à l'article L 3221-1 du code général des collectivités territoriales ;

Vu ledit dossier ;

DECIDE

1° - Approuve le lancement de la procédure en vue de l'attribution de l'accord-cadre à bons de commande de prestations de services pour la réalisation des missions du CIME.

2° - Autorise, dans le cas où la procédure d'appel d'offres est déclarée infructueuse, monsieur le Président à poursuivre par voie de marché négocié sans publicité, ni mise en concurrence (article 30-I-2° du décret susvisé) ou procédure concurrentielle avec négociation (article 25-II-6° dudit décret) ou par la voie d'un nouvel appel (articles 25, 26, 33, 66 à 69 dudit décret) selon la décision de l'acheteur.

3° - Les offres seront choisies par la commission permanente d'appel d'offres de la Métropole.

4° - Autorise monsieur le Président à signer l'accord-cadre à bons de commande pour la réalisation des missions du CIME de la Métropole et tous les actes y afférents, pour un montant minimum de 1 500 000 € HT, soit 1 800 000 € TTC et maximum de 3 500 000 € HT, soit 4 200 000 € TTC pour une durée ferme de 4 années.

5° - Les dépenses en résultant, soit 4 200 000 € TTC maximum sur la durée totale du marché seront imputées sur les crédits à inscrire au budget principal - exercices 2020 et suivants : en fonctionnement sur l'opération n° OP28O4983 - chapitre 61.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme.

Reçu au contrôle de légalité le : 9 avril 2019.