

Bureau du 3 novembre 2003

Décision n° B-2003-1830

objet : **Prestations d'accueil, d'enregistrement et de suivi des dossiers d'incidents signalés par tous les utilisateurs du système d'information de la communauté urbaine de Lyon (hot-line) - Lancement d'une procédure d'appel d'offres ouvert**

service : Délégation générale aux ressources - Direction des systèmes d'information et des télécommunications

Le Bureau,

Vu le projet de décision du 22 octobre 2003, par lequel monsieur le président expose ce qui suit :

Le conseil de Communauté, par sa délibération n° 2003-1087 en date du 3 mars 2003, a délégué au Bureau une partie de ses attributions. Le dossier présenté ci-après entre dans le cadre de cette délégation.

Compte tenu de l'importance du parc informatique et télécommunication et du nombre croissant d'applications de métier et de progiciels utilisés à la communauté urbaine de Lyon, il est nécessaire d'assurer la prestation de prise d'appel des utilisateurs confrontés à tous les problèmes informatiques ou de télécommunications (SVP).

Cette prestation doit être assurée dans les locaux de la Communauté urbaine en étroite collaboration avec le coordinateur helpdesk et gestion de parc.

Les missions à assurer seront :

- la gestion de l'exploitation courante :

- . gestion des appels entrants (permanence téléphonique),
- . activité d'enregistrement et de qualification des appels (compréhension de l'événement, qualification de l'appel, enregistrement du dossier d'incident, résolution immédiate des problèmes de base),
- . clôture administrative des dossiers d'incident,
- . surveillance générale du volume d'activité et production d'alertes,

- l'enregistrement des événements pouvant impacter le système d'information et l'envoi de messages d'interruption vers les utilisateurs,

- la gestion du parc de prêts de matériel informatique (ordinateurs portables, appareils photos numériques).

Ces missions doivent être assurées pendant toute la durée d'ouverture des services communautaires.

Le marché actuel arrivant à échéance en juin 2004, il est proposé au Bureau de remettre en concurrence cette prestation en recourant à une procédure d'appel d'offres ouvert, conformément aux articles 33, 39, 40, et 58 à 60 du code des marchés publics.

A l'issue de cette procédure, il serait passé un marché à bons de commandes pour un an ferme reconductible expressément une fois une année, avec un montant hors taxes minimum annuel de 110 000 € (131 560 € TTC) et un montant hors taxes maximum annuel de 330 000 € (394 680 € TTC), soit sur la durée totale du marché un maximum de 660 000 € HT (789 360 € TTC), conformément à l'article 72-I-1er et 5° du code des marchés publics.

L'ensemble des prestations ferait l'objet d'un marché unique qui serait attribué soit à une entreprise seule soit à un groupement solidaire.

Ce marché prendrait effet à compter de sa date de notification ;

Vu ledit dossier ;

Vu les articles 33, 39, 40, 58 à 60 et 72-I-1er et 5° DU code des marchés publics ;

Vu les délibérations du Conseil n° 2001-0009 et 2003-1087 respectivement en date des 18 mai 2001 et 3 mars 2003 ;

DECIDE

1° - Approuve le lancement de l'opération.

2° - Les prestations seront attribuées à la suite d'une procédure d'appel d'offres ouvert, conformément aux articles 33, 39, 40 et 58 à 60 du code des marchés publics.

3° - Les offres seront jugées par la commission permanente d'appel d'offres créée par la délibération n° 2001-0009 en date du 18 mai 2001.

4° - Les dépenses seront prélevées sur les crédits de la section de fonctionnement à inscrire au budget principal de la Communauté urbaine - compte 611 400 - fonction 020 - exercices 2004, 2005 et 2006.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme,
le président,
pour le président,