
N° 1998-3452 - domaine et administration générale + finances et programmation - Réalisation d'une prestation d'accueil et de centralisation de tous les appels téléphoniques des utilisateurs informatiques pour tous types de problèmes (hot line) - Acceptation du dossier de consultation des entrepreneurs - Appel d'offres restreint - Direction générale des services - Direction des systèmes d'information et de télécommunications -

Le Conseil,

Vu le rapport du 4 novembre 1998, par lequel monsieur le président :

A - Expose ce qui suit :

La communauté urbaine de Lyon possède un système informatique articulé autour d'un réseau d'entreprise constitué de 1500 postes de travail (1300 PC, 100 Macintosh, 100 stations SUN) et 15 serveurs Unix, 1 serveur IBM, 50 serveurs Novell Netware 4.10.

Les services et applications informatiques mis à disposition des utilisateurs sont les suivants :

- bureautique : Windows 3.10 et NT, Word 2, Excel 4, Office 97, messagerie Groupwise, logiciels Macintosh, PAO, bases Access, outils de navigation,
- informatique géographique : applications spécifiques développées avec Apic et Autocad,
- informatique de gestion : applications IBM (Cobol, Natural, Nomad), applications Unix client-serveur NSDK-Sybase, progiciels.

Le service informatique est doté d'une cellule frontale d'accueil des appels des utilisateurs (équipe SVP) composée de deux personnes, assurant la prise d'appels et l'assistance bureautique.

Compte tenu de l'évolution de la bureautique communautaire : mise en réseau, déploiement de solutions de bureautique communicante, accroissement du parc de micro-ordinateurs, il est aujourd'hui nécessaire de mettre en place une cellule pérenne dédiée exclusivement à la prise d'appels des utilisateurs confrontés à tous problèmes informatiques.

Les missions assurées par cette cellule seraient d'assurer une prise en compte de tous les problèmes des utilisateurs, quelles que soient les circonstances, d'établir un diagnostic et de les aider à résoudre immédiatement leurs problèmes ou, le cas échéant, de saisir les spécialistes compétents.

L'effectif de la cellule constituée au minimum de deux personnes à temps complet devrait pouvoir évoluer jusqu'à six personnes pour des missions ponctuelles et de courte durée.

La dépense est estimée annuellement à 850 000 F TTC.

Compte tenu de l'importance de ces estimations, il est nécessaire de lancer une consultation européenne pour se doter d'un cadre contractuel de commande.

Cette consultation pourrait être lancée par voie d'appel d'offre restreint, conformément aux prescriptions des articles 295, 298 bis à 300 bis et 378 à 390 du code des marchés publics.

Afin de gérer au mieux les besoins suivant leur évolution, un marché à bons de commande pourrait être signé, suivant l'article 273 du même code.

La durée de ce marché irait de sa notification au 31 décembre de l'année en cours, elle pourrait être reconduite deux fois une année puis jusqu'à la date anniversaire de sa notification.

Monsieur le vice-président chargé des marchés publics a donné son accord sur la procédure énoncée ci-dessous le 26 octobre 1998 ;

B - Propose de délibérer comme suit ;

Vu ledit dossier de consultation des entrepreneurs ;

Vu les articles 273, 295, 298 bis à 300 bis et 378 à 390 du code des marchés publics ;

Vu sa délibération n° 95-0052 en date du 25 septembre 1995 ;

Ouï l'avis de ses commissions domaine et administration générale et finances et programmation ;

DELIBERE

1° - Accepte le présent dossier de consultation des entrepreneurs, lequel sera rendu définitif.

2° - Autorise monsieur le président à accepter l'offre retenue pour valoir acte d'engagement et à signer le marché ainsi que tous les actes contractuels s'y référant dans la limite des crédits budgétaires affectés à ces prestations.

3° - Décide que :

a) - ces prestations seront traitées par voie d'appel d'offres restreint, conformément aux dispositions des articles 273 -1er et 2° alinéas-, 295, 298 bis à 300 bis et 378 à 390 du code des marchés publics,

b) - les offres seront examinées et jugées par la commission permanente d'appel d'offres créée par la délibération n° 95-0052 en date du 25 septembre 1995.

4° - La dépense sera prélevée sur les crédits à inscrire au budget de la Communauté urbaine - exercices 1999 et suivants - compte 611 800 - fonction 022.

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