Séance publique du 21 décembre 2001

Délibération n° 2001-0396

commission principale : finances et institutions

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 (hot line) - Approbation du dossier de consultation des entrepreneurs - Appel d'offres ouvert**

service : Délégation générale aux affaires générales - Direction des systèmes d'information et de télécommunications

Le Conseil,

Vu le rapport du 4 décembre 2001, par lequel monsieur le président expose ce qui suit :

La Communauté urbaine possède un système informatique articulé autour d'un réseau d'entreprise constitué notamment de 1 887 postes de travail (1 771 PC, 23 Macintosh, 93 stations Sun), de 24 serveurs Unix et de 78 serveurs Novell.

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

- bureautique : Windows NT4, Pack 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, progiciels.

Les services communautaires disposent, par ailleurs, d'un réseau de télécommunication constitué de 3 500 postes fixes, de 700 postes mobiles et de 150 télécopieurs.

Compte tenu de l'importance du parc informatique et télécommunication et du nombre croissant d'applications métiers et de progiciels, il est nécessaire de confier à un prestataire externe la centralisation et le traitement des appels des utilisateurs confrontés à tous les problèmes informatiques ou de télécommunication (SVP).

Ce type de prestation, couramment appelé hot line, fait l'objet actuellement d'un marché en cours d'exécution, mais arrivant à échéance le 12 mai 2002. Il est donc nécessaire d'organiser une nouvelle consultation.

Les prestations à assurer sont :

- 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 ;
- enregistrement des événements pouvant avoir un impact sur le système d'information et envoi de messages d'interruption vers les utilisateurs ;
- gestion du parc de prêts de matériel informatique (ordinateurs portables, appareils photo numérique).

Ces prestations doivent être assurées dans les locaux de la Communauté urbaine, pendant toute la durée d'ouverture des services communautaires, en étroite collaboration avec le coordinateur helpdesk et gestion de parc.

Une consultation pourrait être lancée par voie d'appel d'offres ouvert européen, conformément aux articles 33, 39, 40 et 58 à 60 du code des marchés publics.

Le volume de traitement des appels étant fluctuant pendant l'année et évolutif à moyen terme, un marché à bons de commande pourrait être signé, conformément à l'article 72 du code des marchés publics.

Ce marché serait conclu pour une durée d'un an puis reconductible expressément une fois.

Les engagements annuels minimum et maximum de commandes seraient respectivement de 128 000 € HT et de 512 000 € HT, soit, sur la durée totale de l'opération (deux ans), un montant minimum de 256 000 € HT et un montant maximum de 1 024 000 € HT.

Monsieur le vice-président chargé des marchés publics a donné son accord sur la procédure ci-dessus le 28 novembre 2001 ;

Vu ledit dossier de consultation des entrepreneurs ;

Vu les articles 33, 39, 40, 58 à 60 et 72 du code des marchés publics ;

Oùï l'avis de sa commission finances et institutions ;

DELIBERE

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

2° - Décide que :

a) - ces prestations seront traitées par voie d'appel d'offres ouvert européen, conformément aux dispositions des articles 33, 39, 40, 58 à 60 et 72 du code des marchés publics,

b) - les offres seront examinées et jugées par la commission permanente d'appel d'offres.

3° - Autorise monsieur le président à accepter les offres retenues pour valoir actes d'engagement et à signer les marchés ainsi que tous les actes contractuels s'y référant dans la limite des crédits budgétaires affectés à ces prestations.

4° - Les dépenses seront prélevées sur les crédits à inscrire au budget de la Communauté urbaine - exercices 2002 et suivants - compte 0611 800 - fonction 020.

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