

EXTRAIT DU REGISTRE DES DECISIONS
DE LA COMMISSION PERMANENTE

Commission permanente du **18 mai 2015**

Décision n° **CP-2015-0189**

commune (s) :

objet : Réalisation des missions du centre de support informatique de la Métropole de Lyon (Helpdesk) -
Lancement de la procédure d'appel d'offres ouvert - Autorisation de signer le marché

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 Gérard Collomb

Date de convocation de la Commission permanente : lundi 11 mai 2015

Secrétaire élu : Monsieur Damien Berthilier

Affiché le : mardi 19 mai 2015

Présents : MM. Collomb, Kimelfeld, Mme Vullien, MM. Bret, Da Passano, Abadie, Mme Picot, MM. Le Faou, Philip, Mme Geoffroy, M. Passi, Mme Dognin-Sauze, MM. Colin, Charles, Brumm, Mme Le Franc, MM. Crimier, Barral, Claisse, Mme Laurent, M. Llung, Mmes Vessiller, Cardona, MM. Vesco, Rousseau, Desbos, Mme Bouzerda, M. Berthilier, Mme Frier, MM. Kepenekian, Eymard, Mme Rabatel, MM. Calvel, Barge, Bernard, Rudigoz, Pouzol, Sellès, Mmes Brugnera, Baume, M. Suchet, Mme Piantoni.

Absents excusés : Mme Guillemot (pouvoir à M. Kimelfeld), M. Galliano (pouvoir à M. Abadie), Mme Frier, MM. Vincent (pouvoir à Mme Vullien), George (pouvoir à M. Suchet), Mme Belaziz (pouvoir à M. Bret).

Commission permanente du 18 mai 2015**Décision n° CP-2015-0189**

objet :	Réalisation des missions du centre de support informatique de la Métropole de Lyon (Helpdesk) - Lancement de la procédure d'appel d'offres ouvert - Autorisation de signer le marché
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 4 mai 2015, par lequel monsieur le Président expose ce qui suit :

Le Conseil, par sa délibération n° 2015-0004 du 16 janvier 2015, 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.

Le centre de support informatique de la Métropole de Lyon est le point d'entrée unique à la direction innovation numérique et systèmes d'information (DINSI) où sont transmises les demandes de dépannage ou d'assistance. L'équipe dédiée doit être disponible pour répondre aux appels téléphoniques et aux courriels de 8h à 18h sans interruption.

Les bénéficiaires du système d'information de la Métropole de Lyon sont nombreux : agents de la Métropole, élus, partenaires externes, agents des communes, agents dans les collèges.

Le périmètre d'intervention est également vaste : postes de travail, périphériques, smartphones, tablettes, téléphonie fixe et mobile, bureautique, messagerie, applications métier, etc.

Le centre de support assure plusieurs missions :

1. Gestion des incidents et des demandes d'assistance

- Enregistrement des incidents ou des demandes d'assistance signalés par téléphone ou par messagerie,
- Diagnostic et résolution des incidents de niveau 1,
- Résolution de niveau 2 et 3 sur le périmètre bureautique (Windows, Pack Office, messagerie Outlook, etc.),
- Escalade vers les équipes compétentes de la DINSI, des dossiers d'incidents qui ne peuvent être résolus par le centre de support,
- Suivi de ces escalades,
- Enrichissement de la base de connaissance mise à disposition.

2. Réalisation des demandes standards : génération des certificats VPN (Virtual Private Network), habilitation sur certains serveurs transverses, etc.**3. Communication vers les utilisateurs, des interruptions de service pouvant impacter le système d'information.****4. Réalisation de session de formation de découverte de l'environnement bureautique pour les nouveaux arrivants à la Métropole de Lyon.****5. Gestion du prêt de matériel pour une courte durée (PC, vidéo-projecteur, tablette, caméra numérique, etc.).**

Les montants du précédent marché étaient de 400 000 €HT pour le minimum et de 1 000 000 €HT pour le maximum.

Celui-ci a fait l'objet d'un avenant en cours d'exécution, prolongeant sa durée de un an (fin au 16 janvier 2016) et augmentant son montant maximum de 360 000 €HT, passant de 1 000 000 €HT à 1 360 000 €HT, cela au regard de l'incertitude générée par la mise en place de la Métropole de Lyon. Toutefois, le montant maximum du marché sera probablement atteint avant le terme du marché, ce qui astreint à renouveler ce cadre d'achat pour le mois de novembre 2015.

Il est donc nécessaire de relancer une procédure d'appel d'offres ouvert avec des montants réévalués de 1 200 000 €HT pour le minimum et de 3 000 000 €HT pour le maximum. L'augmentation de ces montants se justifie par l'impact de la création de la Métropole de Lyon (doublement du nombre d'agents bénéficiaires, augmentation du nombre d'utilisateurs utilisant le système d'information de la Métropole de Lyon, augmentation de la complexité du système d'information, augmentation de 1h30 par jour de la plage d'ouverture du service).

Les prestations pourraient être attribuées à la suite d'une procédure d'appel d'offres ouvert conformément aux articles 33, 40 et 57 à 59 du code des marchés publics.

Le marché ferait l'objet d'un marché à bons de commande conformément à l'article 77 du code des marchés publics, conclu pour une durée ferme de 4 ans.

Le marché comporterait un engagement de commande minimum de 1 200 000 €HT, soit 1 440 000 €TTC et maximum de 3 000 000 €HT, soit 3 600 000 €TTC pour la durée ferme du marché.

Il est donc proposé à la Commission permanente d'autoriser monsieur le Président à signer ledit marché, 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 du marché de réalisation des missions du centre de support informatique de la Métropole de Lyon (Helpdesk).

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 ou par la voie d'un nouvel appel d'offres aux conditions prévues à l'article 59-III du code des marchés publics, selon la décision de la commission permanente d'appel d'offres.

3° - Les offres seront jugées et classées par la commission permanente d'appel d'offres de la Métropole de Lyon.

4° - Autorise monsieur le Président à signer le marché à bons de commande pour la réalisation des missions du centre de support informatique de la Métropole de Lyon et tous les actes y afférents, pour un montant global minimum de 1 200 000 €HT, soit 1 440 000 €TTC et maximum de 3 000 000 €HT, soit 3 600 000 €TTC pour une durée ferme de 4 ans.

5° - La dépense de fonctionnement en résultant, soit 3 600 000 €TTC maximum sur la durée totale du marché, sera imputée sur les crédits inscrits et à inscrire au budget principal de la Métropole de Lyon - exercices 2015 et suivants - compte 611 - fonction 020.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme.

Reçu au contrôle de légalité le : 19 mai 2015.