



**EXTRAIT DU REGISTRE DES DECISIONS
DE LA COMMISSION PERMANENTE**

Commission permanente du **9 septembre 2019**

Décision n° **CP-2019-3341**

commune (s) :

objet : Maintenance du logiciel IWS et prestations associées - Lancement de la procédure de marché sans publicité ni mise en concurrence préalables pour un accord-cadre de prestations de services - Autorisation de signer l'accord-cadre de prestations de services, à la suite d'une procédure de marché sans publicité ni mise en concurrence préalables

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 David Kimelfeld

Date de convocation de la Commission permanente : vendredi 30 août 2019

Secrétaire élu : Madame Sarah Peillon

Affiché le : mardi 10 septembre 2019

Présents : MM. Kimelfeld, Grivel, Mme Bouzerda, MM. Bret, Brumm, Da Passano, Mme Picot, MM. Le Faou, Crimier, Philip, Galliano, Mme Dognin-Sauze, M. Charles, Mmes Geoffroy, Gandolfi, M. Claisse, Mme Vessiller, MM. George, Kabalo, Képénékian, Mme Cardona, MM. Vincent, Rousseau, Desbos, Mme Glatard, MM. Longueval, Pouzol, Eymard, Mme Rabatel, M. Bernard, Mme Poulain, M. Pillon, Mmes Panassier, Baume, MM. Calvel, Sellès, Suchet, Veron, Hémon, Mme Belaziz, MM. Jacquet, Chabrier, Mmes Peillon, Jannot, M. Vesco.

Absents excusés : MM. Abadie, Colin, Mmes Laurent (pouvoir à Mme Jannot), Frih, Frier, M. Barge.

Absents non excusés : M. Barral.

Commission permanente du 9 septembre 2019**Décision n° CP-2019-3341**

objet : **Maintenance du logiciel IWS et prestations associées - Lancement de la procédure de marché sans publicité ni mise en concurrence préalables pour un accord-cadre de prestations de services - Autorisation de signer l'accord-cadre de prestations de services, à la suite d'une procédure de marché sans publicité ni mise en concurrence préalables**

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 28 août 2019, par lequel monsieur le Président expose ce qui suit :

Le Conseil, 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 - Contexte

IWS, application nommée SOLLIC'IT à la Métropole de Lyon, est une solution web unifiée. Elle remplace les anciennes applications "HPE ASSET 5.1", utilisée au Grand Lyon depuis 1999, pour la gestion des incidents et problèmes remontés par les services et "Service Manager Web 9.3" pour la gestion des demandes de moyens informatiques et techniques (DMIT).

Cette application permet de centraliser les sollicitations des utilisateurs rencontrant des difficultés et de les traiter.

Elle permet ainsi de répondre aux enjeux suivants :

- unifier la chaîne des traitements des demandes et incidents, en évitant notamment les doubles-saisies,
- mesurer et mieux maîtriser le pilotage des interventions effectuées en interne ou par des externes,
- simplifier et industrialiser les processus métiers du système d'information,
- communiquer mieux sur l'offre de services offerte aux utilisateurs,
- améliorer la mesure et la qualité de service rendu aux utilisateurs,
- améliorer la satisfaction des bénéficiaires en leur donnant accès à l'état d'avancement du traitement de leur demande et en réduisant le délai de résolution via notamment l'existence d'une base de connaissance et l'accès à un catalogue de services.

Les prestations de ce marché sont la maintenance corrective, adaptative et évolutive de la solution logicielle IWS, et l'achat de licences d'utilisations et/ou de lecteurs OPH complémentaires, configurés et maintenus en exclusivité par la société ISILOG (éditeur, développeur et mainteneur du logiciel IWS) et des prestations d'assistance technique et de formation.

Le marché n° 2017-408 détenu par la société ISILOG arrive à échéance le 9 août 2020.

Il est donc nécessaire de le renouveler car le montant maximum va être atteint avant son échéance. La société ISILOG a confirmé qu'elle détenait, à titre exclusif, sur le territoire français et européen, les droits sur les prestations ci-dessus mentionnées.

II - Choix de la procédure

Le marché ferait l'objet d'un accord-cadre à bons de commandes, conformément aux articles R 2162-1 à R 2162-6 et R 2162-13 et R 2162-14 du code de la commande publique, pour une durée ferme de 4 ans.

Cet accord-cadre comporterait un engagement de commandes minimum de 240 000 € HT, soit 288 000 € TTC et maximum de 350 000 € HT, soit 420 000 € TTC pour la durée ferme de 4 ans.

Les prestations pourraient être attribuées à la suite d'un marché passé sans publicité ni mise en concurrence préalables, en application des articles R 2122-1 à R 2122-11 dudit code (à l'exception des articles R 2122-2 et R 2122-8), la société ISILOG ayant confirmé qu'elle détenait, à titre exclusif, sur le territoire français et européen, les droits sur les prestations ci-dessus mentionnées.

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 commandes de prestations de services pour la maintenance du logiciel standard IWS et prestations associées.

2° - Les prestations seront attribuées, à la suite d'une procédure de marché sans publicité, ni mise en concurrence préalables, en application des articles R 2122-1 à R 2122-11 du code de la commande publique (à l'exception des articles R 2122-2 et R 2122-8).

3° - L'offre sera choisie par la commission permanente d'appel d'offres.

4° - Autorise monsieur le Président à signer l'accord-cadre à bons de commandes de la maintenance du logiciel standard IWS et prestations associées et tous les actes y afférents, pour un montant global minimum de 240 000 € HT, soit 288 000 € TTC, et maximum de 350 000 € HT, soit 420 000 € TTC pour la durée ferme de 4 ans.

5° - Les dépenses en résultant, soit 420 000 € TTC maximum, sur la durée totale du marché, seront imputées sur les crédits inscrits et à inscrire au budget principal - exercices 2019 et suivants :

- en investissement sur l'opération récurrente n° 0P20O5455 - chapitre 20,
- en fonctionnement sur l'opération n° 0P28O2225 - chapitre 011.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme.

Reçu au contrôle de légalité le : 10 septembre 2019.