

**GRANDLYON**  
communauté urbaine

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DECISIONS**  
**DU BUREAU**

Bureau du **10 mai 2010**

Décision n° **B-2010-1575**

commune (s) :

objet : Réalisation des missions du centre de service auprès des bénéficiaires de la direction des systèmes d'information et télécommunications (DSIT) - Lancement de la procédure d'appel d'offres ouvert - Autorisation de signer le marché

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

**Rapporteur** : Madame Frih

**Président** : Monsieur Gérard Collomb

Date de convocation du Bureau : 3 mai 2010

Compte-rendu affiché le : 11 mai 2010

Présents : MM. Collomb, Bret, Darne J., Reppelin, Da Passano, Mme Guillemot, MM. Charrier, Calvel, Mme Vullien, MM. Kimelfeld, Philip, Mme Pédrini, M. Arrue, Mmes Besson, David M., MM. Barge, Passi, Brachet, Charles, Colin, Barral, Mme Dognin-Sauze, M. Crédoz, Mme Gelas, MM. Claisse, Bernard R, Bouju, Mme Peytavin, M. Blein, Mme Frih, MM. Rivalta, Assi, David G., Imbert A.

Absents excusés : Mme Elmalan, MM. Buna (pouvoir à M. Charles), Daclin (pouvoir à M. Crédoz), Crimier (pouvoir à M. Da Passano), Abadie (pouvoir à Mme Vullien), Sécheresse, Desseigne (pouvoir à M. Imbert A), Lebuhotel, Sangalli (pouvoir à M. Reppelin).

Absents non excusés : MM. Vesco, Julien-Laferrière.

**Bureau du 10 mai 2010**

**Décision n° B-2010-1575**

objet : **Réalisation des missions du centre de service auprès des bénéficiaires de la direction des systèmes d'information et télécommunications (DSIT) - Lancement de la procédure d'appel d'offres ouvert - Autorisation de signer le marché**

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

**Le Bureau,**

Vu le projet de décision du 29 avril 2010, par lequel monsieur le président expose ce qui suit :

Le conseil de Communauté, par sa délibération n° 2008-0006 du 25 avril 2008, a délégué au Bureau une partie de ses attributions. Le dossier présenté ci-après entre dans le cadre de cette délégation, selon l'article 1.12.

Compte tenu de l'importance du parc informatique et télécommunication, du nombre croissant d'applications métier et de progiciels utilisés et de la diversité des services mis à disposition des bénéficiaires par la direction des systèmes d'information et de télécommunications, il est nécessaire de développer le centre de services en élargissant les missions qu'il assurera :

1 - Gestion des incidents et des demandes :

- . gestion des appels entrants (permanence téléphonique) et des messages électroniques demandant l'ouverture d'un incident,
- . analyse des demandes : incidents, demande standard, demande à valider,
- . résolution des incidents de niveau 1,
- . résolution de niveaux 2 et 3 en bureautique,
- . escalade du dossier d'incident vers un niveau 2 ou 3 dans les autres cas,
- . clôture administrative des dossiers d'incident,
- . enrichissement de la base de connaissances,
- . surveillance générale du volume d'activité et production d'alertes ;

2 - Enregistrement des événements pouvant impacter le système d'information et envoi de messages d'interruption vers les utilisateurs, mise à jour de ces événements sur l'intranet ;

3 - Réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs des systèmes d'information et télécommunications ;

4 - Guichet de distribution de petit matériel (téléphones portables, clés USB, casques audio, prêt de PC portables et de vidéoprojecteurs, etc.).

Ces missions doivent être assurées pendant toute la durée d'ouverture des services communautaires (entre 8 heures et 17 h 30). Cette prestation doit être assurée dans les locaux de la Communauté urbaine de Lyon en étroite collaboration avec le responsable du centre de service.

Le montant global du marché est estimé à 1 000 000 € HT.

Le présent rapport a pour objet le lancement d'une procédure en vue de l'attribution d'un marché de réalisation des missions du centre de contact au service des bénéficiaires de la direction des systèmes d'information et de télécommunications.

Les prestations pourraient être attribuées à la suite d'une procédure d'appel d'offres ouvert, conformément aux articles 33, 39, 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 de deux ans reconductible expressément une fois deux années.

Le marché comporterait un engagement de commande de 200 000 € HT minimum et de 500 000 € HT maximum pour la durée ferme de deux ans, soit 400 000 € HT minimum et 1 000 000 € HT maximum sur la durée totale du marché ;

Vu ledit dossier ;

#### DECIDE

**1° - Approuve :**

a) - le lancement de l'opération en vue de l'attribution d'un marché de réalisation des missions du centre de contact au service des bénéficiaires de la direction des systèmes d'information et de télécommunications,

b) - le dossier de consultation des entreprises.

**2° - Les prestations** seront attribuées à la suite d'une procédure d'appel d'offres ouvert, conformément aux articles 33, 39, 40 et 57 à 59 du code des marchés publics.

**3° - Les offres** seront jugées par la commission permanente d'appel d'offres de la Communauté urbaine de Lyon.

**4° - Autorise** monsieur le Président à signer le marché à bons de commande ayant pour objet la réalisation des missions du centre de service auprès des bénéficiaires de la direction des systèmes d'information et télécommunications et tous les actes contractuels y afférents pour un montant global minimum de 478 400 € TTC et pour un montant global maximum de 1 196 000 € TTC, conformément à l'attribution de la commission permanente d'appel d'offres.

**5° - La dépense** de fonctionnement en résultant, soit 1 000 000 € HT maximum sur la durée totale du marché, sera imputée sur les crédits inscrits et à inscrire au budget principal de la Communauté urbaine - exercices 2010 et suivants - compte 611 400 - fonction 020.

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

**Reçu au contrôle de légalité le : 11 mai 2010.**