

GRANDLYON
communauté urbaine

EXTRAIT DU REGISTRE DES DECISIONS
DU BUREAU

Bureau du **10 juin 2013**

Décision n° **B-2013-4251**

commune (s) :

objet : Maintenance Gestion des réclamations et du courrier (GRECO) et prestations associées - Autorisation de signer le marché à la suite d'une procédure négociée sans mise en concurrence

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

Rapporteur : Monsieur le Vice-Président Darne

Président : Monsieur Gérard Collomb

Date de convocation du Bureau : lundi 3 juin 2013

Secrétaire élu : Madame Dounia Besson

Compte-rendu affiché le : mardi 11 juin 2013

Présents : MM. Collomb, Bret, Darne J., Reppelin, Da Passano, Mmes Domenech Diana, Guillemot, M. Charrier, Mme Vullien, M. Crimier, Mme Pédrini, M. Abadie, Mmes Besson, David M., MM. Brachet, Charles, Colin, Barral, Mme Dognin-Sauze, M. Crédoz, Mme Gelas, MM. Claisse, Bernard R., Bouju, Rivalta, Assi, David G., Sangalli.

Absents excusés : MM. Buna (pouvoir à M. Charles), Kimelfeld, Philip (pouvoir à Mme Besson), Arrue, Barge, Passi, Sécheresse, Desseigne (pouvoir à Mme Vullien), Mmes Peytavin, Frih (pouvoir à M. Darne J.), M. Julien-Laferrrière.

Absents non excusés : MM. Daclin, Calvel, Vesco, Lebuhotel.

Bureau du 10 juin 2013**Décision n° B-2013-4251**

objet : **Maintenance Gestion des réclamations et du courrier (GRECO) et prestations associées - Autorisation de signer le marché à la suite d'une procédure négociée sans mise en concurrence**

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

Le Bureau,

Vu le projet de décision du 31 mai 2013, par lequel monsieur le Président expose ce qui suit :

Le Conseil de communauté, par sa délibération n° 2008-0006 du 25 avril 2008 modifiée, 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.

La Communauté urbaine de Lyon s'est dotée, en 2009, auprès de la société Coheris (n° de marché : 09370509) d'une solution informatique multi-canal de gestion et de suivi des demandes d'information et réclamations appelée Gestion des REclamations COmmunautaires (GRECO) afin d'enregistrer les demandes et réclamations reçues soit directement des usagers, soit *via* les mairies, et de les traiter au fur et à mesure par les services de la Communauté urbaine, jusqu'à la réponse formulée au demandeur. Un module complémentaire de GRECO (Gestion des courriers -GECO-) a été mise en oeuvre en 2012 pour assurer la gestion des courriers stratégiques et importants au sein de la Communauté urbaine. Ce module fait désormais partie intégrante de la solution.

Il s'agit maintenant de réaliser les prestations relatives à la maintenance du logiciel de gestion de réclamations de la Communauté urbaine (projets GRECO et GECO), paramétrage et développements spécifiques basés sur le logiciel Coheris CRM, à la maintenance du progiciel Coheris CRM sur lequel sont basées les licences achetées dans le cadre du projet GRECO et aux évolutions fonctionnelles du logiciel GRECO et de ses interfaces avec les outils de gestion de travaux de la Communauté urbaine et les outils de gestion de réclamation des partenaires de la Communauté urbaine, développés dans le cadre du projet GRECO.

Il est nécessaire de passer un marché relatif à la réalisation de ces prestations.

Une procédure négociée sans mise en concurrence a été lancée, en application des articles 34, 35-II-8, 39, 40, 65 et 66 du code des marchés publics, compte tenu de l'exclusivité des droits que détient la société Coheris, pour l'attribution du marché relatif à la maintenance GRECO et GECO et prestations associées.

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 une année, reconductible expressément 3 fois une année.

Il comporterait un engagement de commande annuel minimum de 30 000 € HT et maximum de 90 000 € HT, le montant est identique pour chaque reconduction, soit un montant global minimum de 120 000 € HT, soit 143 520 € TTC et maximum de 360 000 € HT, soit 430 560 € TTC.

Dans le respect des articles 53 et suivants du code des marchés publics, la commission permanente d'appel d'offres, lors de sa séance du 31 mai 2013, a attribué le marché à l'entreprise COHERIS.

Il est donc proposé au Bureau d'autoriser monsieur le Président à signer ledit marché, conformément aux articles L 2121-29 et L 2122-21 du code général des collectivités territoriales ;

Vu ledit dossier ;

DECIDE

1° - Autorise monsieur le Président à signer le marché à bons de commande ayant pour objet la maintenance Gestion des REclamations COmmunautaires (GRECO) et Gestion des courriers (GECO) et prestations associées ainsi que tous les actes y afférents avec l'entreprise COHERIS, pour un montant global minimum de 120 000 € HT, soit 143 520 € TTC et maximum de 360 000 € HT, soit 430 560 € TTC, pour une durée ferme de une année reconductible, expressément 3 fois une année.

2° - La dépense en résultant, soit 430 560 € TTC maximum sur la durée totale du marché, sera imputée sur les crédits inscrits et à inscrire au budget principal - exercices 2013 et suivants - section de fonctionnement - compte 6156 - fonction 020.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme.

Reçu au contrôle de légalité le : 11 juin 2013.