



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

BOAMP.fr

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

Avis de marché

Attention : les informations contenues dans l'extrait PDF peuvent dans certains cas ne pas présenter le texte intégral de l'annonce. Les extraits PDF des annonces du BOAMP ne constituent pas le format officiel, pour consulter le texte intégral au format officiel du présent avis, cliquez sur <https://www.boamp.fr/pages/avis/?q=idweb:24-71657>

Département(s) de publication : **73, 74, 38**

Annonce n° **24-71657**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Département de la Savoie

Forme juridique de l'acheteur : Autorité locale

Activité du pouvoir adjudicateur : Services d'administration générale

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Mise en oeuvre d'un centre de support utilisateurs pour la réalisation de prestations d'assistance à l'utilisation des Systèmes d'Information

Description : La Direction des Systèmes d'Information (DSI) du Conseil départemental de la Savoie souhaite disposer d'une externalisation d'une partie du service d'assistance aux Utilisateurs, à savoir : - La mise en oeuvre d'un centre de support aux utilisateurs externalisé pour la réalisation de prestations d'assistance à l'utilisation des systèmes d'information. L'externalisation de ces prestations se fait sur la base de processus et d'outils basés sur ITIL. L'accord-cadre proposé comportera une phase d'initialisation et une phase de mise en place dédiée à la reprise de l'existant. Dans ce cadre, le futur titulaire devra s'appuyer sur les éléments déjà en place dont l'outil de gestion des incidents GLPI utilisé par le DSI. Souhaitant entretenir une image de marque positive de la DSI vis-à-vis des utilisateurs, il est attendu du titulaire un pilotage qui devra permettre de garantir une amélioration continue des prestations qui lui sont confiées

Identifiant de la procédure : 97d6c2fb-195d-4c95-ab37-0e8201aa4ff3

Identifiant interne : 24SI09

Type de procédure : Ouverte

La procédure est accélérée : non

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv) : 72610000 Services d'assistance informatique

Nomenclature supplémentaire (cpv): 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

Nomenclature supplémentaire (cpv): 72611000 Services d'assistance technique informatique

2.1.2 Lieu d'exécution

Adresse postale : Département de la Savoie

Ville : Chambéry

Code postal : 73000

Subdivision pays (NUTS) : Savoie (FRK27)

Pays : France

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 320,000 Euro

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

2.1.6 Motifs d'exclusion

Motifs d'exclusion purement nationaux : « Le candidat individuel, ou chaque membre du groupement, ne doit pas entrer dans l'un des cas d'exclusion de la procédure de passation prévus par le code de la commande publique.

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0000

Titre : Mise en oeuvre d'un centre de support utilisateurs pour la réalisation de prestations d'assistance à l'utilisation des Systèmes d'Information

Description : La Direction des Systèmes d'Information (DSI) du Conseil départemental de la Savoie souhaite disposer d'une externalisation d'une partie du service d'assistance aux Utilisateurs, à savoir : - La mise en oeuvre d'un centre de support aux utilisateurs externalisé pour la réalisation de prestations d'assistance à l'utilisation des systèmes d'information. L'externalisation de ces prestations se fait sur la base de processus et d'outils basés sur ITIL. L'accord-cadre proposé comportera une phase d'initialisation et une phase de mise en place dédiée à la reprise de l'existant. Dans ce cadre, le futur titulaire devra s'appuyer sur les éléments déjà en place dont l'outil de gestion des incidents GLPI utilisé par le DSI. Souhaitant entretenir une image de marque positive de la DSI vis-à-vis des utilisateurs, il est attendu du titulaire un pilotage qui devra permettre de garantir une amélioration continue des prestations qui lui sont confiées

Identifiant interne : S-PF-1487085

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

Nomenclature principale (cpv): 72610000 Services d'assistance informatique

Nomenclature supplémentaire (cpv): 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

Nomenclature supplémentaire (cpv): 72611000 Services d'assistance technique informatique

5.1.2 Lieu d'exécution

Adresse postale : Département de la Savoie

Ville : Chambéry

Code postal : 73000

Subdivision pays (NUTS) : Savoie (FRK27)

Pays : France

Informations complémentaires :

5.1.3 Durée estimée

Date de début : 18/12/2024

Durée : 12 Mois

5.1.4 Renouvellement

Nombre maximal de renouvellements : 3

L'acheteur se réserve le droit d'effectuer des achats supplémentaires auprès du contractant, comme décrit ici : Le présent accord-cadre prendra effet pour un an à compter du 18 décembre 2024. L'accord-cadre est conclu pour une période initiale d'une année à compter de la date de notification du contrat L'accord-cadre peut être reconduit par période successive de trois années pour une durée totale de l'accord-cadre n'excédant pas 4 ans reconduction comprise.L'acheteur doit se prononcer par écrit au moins 5 mois avant la fin de durée de validité de l'accord-cadre; la reconduction de l'accord-cadre est considérée comme refusée si aucune décision n'est prise à l'issue de ce délai

5.1.6 Informations générales

Participation réservée : La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés : Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP) : oui

5.1.7 Marché public stratégique

Méthode utilisée pour réduire l'incidence environnementale : Autre

5.1.9 Critères de sélection

Critère :

Type : Aptitude à exercer l'activité professionnelle

Description : - Si le candidat est établi ou domicilié à l'étranger, une déclaration sur l'honneur du candidat attestant qu'il fournit à ses salariés des bulletins de paie

comportant les mentions prévues à l'article R. 3243-1 du code du travail, ou des documents équivalents - Déclaration sur l'honneur du candidat attestant qu'il est en règle, au cours de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, au regard des articles L. 5212-1, L. 5212-2, L. 5212 5 et L. 5212-9 du code du travail, concernant l'emploi des travailleurs handicapés

Utilisation de ce critère : Utilisé

Critère :

Type : Capacité économique et financière

Description : - Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les fournitures, services ou travaux objet du marché, réalisés au cours des trois derniers exercices disponibles

Utilisation de ce critère : Utilisé

Critère :

Type : Capacité technique et professionnelle

Description : - Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années. Les références de plateformes d'assistance que les candidats opèrent actuellement ou ont opérées. Pour chaque plateforme, les renseignements suivants sont souhaités :- lieu d'implantation de la plateforme, nombre de collaborateurs, taux de turn-over, taux de formation annuel (nombre jours de formation/nombre de journées en production), - nombre de tickets traités annuellement, nombre d'entreprises ou de collectivités clientes

Utilisation de ce critère : Utilisé

5.1.10 Critères d'attribution

Critère :

Type : Qualité

Description : Valeur technique de l'offre

Pondération (points, valeur exacte) : 50

Critère :

Type : Qualité

Description : Performances en matière d'insertion professionnelle des publics en difficulté

Pondération (points, valeur exacte) : 5

Critère :

Type : Qualité

Description : Performances environnementales

Pondération (points, valeur exacte) : 5

Critère :

Type : Prix

Description : Prix

Pondération (points, valeur exacte) : 40

5.1.11 Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles : français

Adresse des documents de marché : <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1487085>

Canal de communication ad hoc :

Nom : AW Solutions

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1487085>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation peuvent être présentées : français

Catalogue électronique : Non autorisée

Variantes : Non autorisée

Date limite de réception des offres : 25/07/2024 à 12:00

Date limite de validité de l'offre : 4 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique :

Date d'ouverture : 25/07/2024 à 14:00

Lieu : Chambéry

Conditions du marché :

Le marché doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés : Non

Facturation en ligne : Requise

La commande en ligne sera utilisée : non

Le paiement en ligne sera utilisé : non

5.1.15 Techniques

Accord-cadre :

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de participants : 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique :

Pas de système d'acquisition dynamique

Enchère électronique : non

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

Organisation chargée des procédures de recours : Tribunal administratif de Grenoble

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours : Tribunal administratif de Grenoble

TED eSender : Avenue-Web Systèmes

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Avenue-Web Systèmes

Numéro d'enregistrement : 443928874

Ville : Seyssinet-Pariset

Code postal : 38170

Pays : France

Adresse électronique : publications-joue@aws-france.com

Téléphone : +33480041260

Rôles de cette organisation :

TED eSender

8.1 ORG-0002

Nom officiel : Département de la Savoie

Numéro d'enregistrement : 22730001900014

Adresse postale : Château des Ducs de Savoie Cs 31802

Ville : Chambéry

Code postal : 73018

Pays : France

Point de contact : LE POUVOIR ADJUDICATEUR

Adresse électronique : correspondre@aws-france.com

Téléphone : 0479967373

Adresse internet : <http://www.savoie.fr>

Profil de l'acheteur : <http://www.savoie.fr/marches-publics>

Rôles de cette organisation :

Acheteur

8.1 ORG-0003

Nom officiel : Tribunal administratif de Grenoble

Numéro d'enregistrement : 603969

Adresse postale : 2 Place de Verdun

Ville : Grenoble

Code postal : 38022

Pays : France

Adresse électronique : greffe.ta-grenoble@juradm.fr

Téléphone : 0476429000

Télécopieur : 0476422269

Adresse internet : <https://www.telerecours.fr>

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0004

Nom officiel : Tribunal administratif de Grenoble

Numéro d'enregistrement : 603972

Adresse postale : 2 Place de Verdun

Ville : Grenoble

Code postal : 38022

Pays : France

Adresse électronique : greffe.ta-grenoble@juradm.fr

Téléphone : 0476429000

Télécopieur : 0476422269

Adresse internet : <https://www.telerecours.fr>

Rôles de cette organisation :

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Section 11 - Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : 0e1d8404-a701-47eb-82af-f27ae9ed268d - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

Type d'avis : Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Date d'envoi de l'avis : 19/06/2024 à 17:14

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible : français

11.2 Informations relatives à la publication

Date d'envoi du présent avis à la publication : 19/06/2024