



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

**BOAMP.fr**

Bulletin officiel des annonces des marchés publics

## Avis de marché ( avis rectificatif )

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:24-84922>

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

Annonce n° **24-84922**

---

### 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** : 29/07/2024 à 12:00

**Date limite de validité de l'offre** : 4 Mois

**Informations relatives à l'ouverture publique** :

**Date d'ouverture** : 29/07/2024 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 10 - Modification

**Version de l'avis antérieur à modifier** : 0e1d8404-a701-47eb-82af-f27ae9ed268d-01

### 10.1 Modification

**Description des modifications** : Remise des offres: Au lieu du 25/07/2024 à 12h00 au plus tard.  
Lire 29/07/2024 à 12h00 au plus tard.

### 10.1 Modification

**Description des modifications** : Date d'ouverture des offres: Au lieu du 25/07/2024 à 14h00 au plus tard.  
Lire 29/07/2024 à 14h00 au plus tard.

## **Section 11 - Informations relatives à l'avis**

### **11.1 Informations relatives à l'avis**

**Identifiant/version de l'avis** : 56fb3cbc-6d4f-4677-8971-67e76316cb95 - 01

**Type de formulaire** : Mise en concurrence

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

**Date d'envoi de l'avis** : 18/07/2024 à 11:19

**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** : 18/07/2024