



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:25-61734>

Département(s) de publication : **75**

Annonce n° **25-61734**

Section 1 - Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel : Ministère de la Culture

Forme juridique de l'acheteur : Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur : Loisirs, culture et culte

Section 2 - Procédure

2.1 Procédure

Titre : Modernisation de la chaîne de support numérique du Ministère de la Culture (infogérance, support de proximité, helpdesk)

Description : Le présent marché a pour objet d'assurer la chaîne complète de support aux utilisateurs, du centre d'appel aux services de proximité et d'assistance sur le matériel et les logiciels bureautiques, téléphoniques et infrastructures multimédia (visioconférence / IP-TV / Affichage dynamique et Tablette réservation de salle de réunion) sur le périmètre de l'administration centrale et services déconcentrés du Ministère, hors établissements publics sous tutelle. Cette modernisation passe par le regroupement des services ci-dessous qui seront confiés à un seul Titulaire : Service A : l'Assistance Informatique Téléphonique (AIT) ou Service Desk est le guichet unique accessible en multicanal pour les utilisateurs du Ministère de la Culture (MC). Il répond aux sollicitations techniques (bureautiques, applicatives et de téléphonie) et d'assistance des utilisateurs dans le cadre d'un support de niveau 1, via différents canaux possibles. Service B : les Services de Proximité, la Logistique, la Maintenance et la Téléphonie (PLMT) concourent au maintien en conditions opérationnelles de l'environnement de travail informatique des agents du Ministère de la Culture et couvrent notamment l'installation d'ordinateurs de bureau et de périphériques y compris les logiciels bureautiques spécifiques et applications « métier », la résolution d'incidents, le traitement des demandes et la tenue de kiosques IT situé dans les locaux de Paris intra-muros. Ce service assure également la gestion du parc matériel bureautique avec la gestion des stocks de pièces et un SAV intégré au site de l'administration centrale, ainsi que les interventions de téléphonie et de matériel multimédia. Le Service B permet des résolutions de deuxième niveau (N2). Service C : le Pilotage de l'ensemble de ces services s'effectue par une supervision forte du Titulaire. De par son rôle de tour de contrôle, il priorise les incidents, gère les escalades, organise la connaissance et se positionne comme le responsable opérationnel de la prestation. Il est également responsable

de l'ensemble des services, tout en étant point de contact privilégié de la gouvernance du Ministère.

Identifiant de la procédure : 4dad7566-0e39-4051-88df-4cffbd69cb11

Identifiant interne : 2025-01-SNUM

Type de procédure : Ouverte

La procédure est accélérée : non

2.1.1 Objet

Nature du marché : Services

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

Nomenclature supplémentaire (cpv): 72514000 Services de gestion des installations informatiques

2.1.2 Lieu d'exécution

Pays : France

N'importe où dans le pays donné

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 11,000,000 Euro

Valeur maximale de l'accord-cadre : 36,000,000 Euro

2.1.4 Informations générales

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

Section 5 - Lot

5.1 Identifiant technique du lot : LOT-0001

Titre : Modernisation de la chaîne de support numérique du Ministère de la Culture (infogérance, support de proximité, helpdesk)

Description : Le présent marché a pour objet d'assurer la chaîne complète de support aux utilisateurs, du centre d'appel aux services de proximité et d'assistance sur le matériel et les logiciels bureautiques, téléphoniques et infrastructures multimédia (visioconférence / IP- TV / Affichage dynamique et Tablette réservation de salle de réunion) sur le périmètre de l'administration centrale et services déconcentrés du Ministère, hors établissements publics sous tutelle. Cette modernisation passe par le regroupement des services ci-dessous qui seront confiés à un seul Titulaire : Service A : l'Assistance Informatique Téléphonique (AIT) ou Service Desk est le guichet unique accessible en multicanal pour les utilisateurs du Ministère de la Culture (MC). Il répond aux sollicitations techniques (bureautiques, applicatives et de téléphonie) et d'assistance des utilisateurs dans le cadre d'un support de niveau 1, via différents canaux disponibles. Service B : les Services de Proximité, la Logistique, la Maintenance et la Téléphonie (PLMT) concourent au maintien en conditions opérationnelles de l'environnement de travail informatique des agents du Ministère de la Culture et couvrent notamment l'installation d'ordinateurs de bureau et de périphériques y compris les logiciels bureautiques spécifiques et applications « métier », la résolution d'incidents, le traitement des demandes et

la tenue de kiosques IT situé dans les locaux de Paris intra-muros. Ce service assure également la gestion du parc matériel bureautique avec la gestion des stocks de pièces et un SAV intégré au site de l'administration centrale, ainsi que les interventions de téléphonie et de matériel multimédia. Le Service B permet des résolutions de deuxième niveau (N2). Service C : le Pilotage de l'ensemble de ces services s'effectue par une supervision forte du Titulaire. De par son rôle de tour de contrôle, il priorise les incidents, gère les escalades, organise la connaissance et se positionne comme le responsable opérationnel de la prestation. Il est également responsable de l'ensemble des services, tout en étant point de contact privilégié de la gouvernance du Ministère.

Identifiant interne : 2025-01-SNUM

5.1.1 Objet

Nature du marché : Services

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

Nomenclature supplémentaire (cpv): 72514000 Services de gestion des installations informatiques

5.1.2 Lieu d'exécution

Pays : France

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires :

5.1.3 Durée estimée

Date de début : 01/02/2026

Durée : 72 Mois

5.1.5 Valeur

Valeur estimée hors TVA : 11,000,000 Euro

Valeur maximale de l'accord-cadre : 36,000,000 Euro

5.1.6 Informations générales

Il s'agit d'un marché récurrent

Participation réservée : La participation n'est pas réservée.

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

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

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME) : oui

5.1.7 Marché public stratégique

Méthode utilisée pour réduire l'incidence environnementale : L'atténuation du changement climatique, La transition vers une économie circulaire, Autre

Critères marchés publics écologiques : Critères applicables aux marchés publics écologiques de l'UE

Objectif social promu : Égalité hommes-femmes, Possibilités d'emploi des chômeurs de longue durée, des personnes défavorisées et/ou des personnes handicapées

Objectif innovant : Les travaux, fournitures ou services faisant l'objet du marché impliquent une innovation en matière de processus.

5.1.8 Critères d'accessibilité

Des critères d'accessibilité pour les personnes handicapées sont appliqués

5.1.11 Documents de marché

Adresse des documents de marché : <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=2777548&orgAcronyme=f5j>

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=2777548&orgAcronyme=f5j>

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

Catalogue électronique : Non autorisée

Variantes : Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres : Non autorisée

Date limite de réception des offres : 18/07/2025 à 14:30

Date limite de validité de l'offre : 180 Jour

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 : 100

Justification de la durée de l'accord-cadre : Conformément aux dispositions de l'article L.2125-1 du Code de la commande publique, la durée d'un accord-cadre ne peut excéder quatre ans, sauf cas exceptionnels dûment justifiés. En l'espèce, la durée maximale de l'accord-cadre fixée à six (6) ans est justifiée par tant par l'objet que les conditions spécifiques d'exécution du marché, notamment : - La nécessité d'une montée en compétence progressive du titulaire sur les

environnements informatiques de la personne publique (infrastructure de la chaîne de support, parc hétérogène, applications métiers, procédures internes de traitement, outils de ticketing, etc.), au regard de la nature technique, administrative et organisationnelle des prestations attendues. - L'intérêt stratégique pour la personne publique de capitaliser sur l'expérience acquise par le titulaire au fil des années, ce qui génère des gains d'efficacité, une meilleure qualité de service et des économies tant d'échelle et que progressives, du fait de l'application de gains de productivité. - L'existence d'un calendrier opérationnel et stratégique pluriannuel structurant, auquel ce marché s'intègre, rendant prématuré un renouvellement avant six ans. En effet, les premières années du marché sont consacrées à la structuration des flux, à la coordination entre acteurs et à l'appropriation des procédures spécifiques à la personne publique. Cette phase de rodage est indispensable pour atteindre, au fil du temps, un niveau de performance optimal. Une remise en concurrence anticipée, à l'issue de quatre (4) ans, priverait la personne publique des effets cumulatifs de cet apprentissage (réduction des délais, fiabilisation des process, ajustement des tarifs à la baisse grâce à la montée en puissance du titulaire). Le retour à une nouvelle phase d'apprentissage et de transition avec un nouveau prestataire serait alors contre-productif, coûteux, et risquerait de générer des ruptures de service. En conséquence, la durée maximale et exceptionnelle de six (6) ans répond à un objectif de bonne gestion des deniers publics, en permettant notamment de pérenniser les gains de productivité générés par la montée en compétence progressive du titulaire, tout en assurant la stabilité et la continuité du service attendu.

Informations sur le système d'acquisition dynamique :

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et réexamen

Organisation chargée des procédures de médiation : Ministère de la Culture

Organisation chargée des procédures de recours : Ministère de la Culture

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours : Ministère de la Culture

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Ministère de la Culture

Numéro d'enregistrement : 11004601800013

Département : Administration publique

Adresse postale : 182 Rue Saint-Honoré 750001

Ville : Paris

Code postal : 75001

Subdivision pays (NUTS) : Paris (FR101)

Pays : France

Point de contact : Mission ministérielle des achats

Adresse électronique : mission-achats.sg@culture.gouv.fr

Téléphone : 0140157846

Adresse internet : <https://www.culture.gouv.fr/fr>

Point de terminaison pour l'échange d'informations (URL) : <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=2777548&orgAcronyme=f5j>

Profil de l'acheteur : <https://www.marches-publics.gouv.fr/>

Rôles de cette organisation :

Acheteur

Prestataire de services de passation de marché

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Organisation chargée des procédures de médiation

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : 79698a76-2e25-4294-a2bb-9117f9351e7b - 01

Type de formulaire : Mise en concurrence

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

Date d'envoi de l'avis : 02/06/2025 à 18:13

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

Date d'envoi du présent avis à la publication : 02/06/2025