

COMMUNAUTE URBAINE DE BORDEAUX

----- EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE COMMUNAUTE -----

Séance du 27 juin 2008
(convocation du 16 juin 2008)

Aujourd'hui Vendredi Vingt-Sept Juin Deux Mil Huit à 09 Heures 30 le Conseil de la Communauté Urbaine de BORDEAUX s'est réuni, dans la salle de ses séances sous la présidence de Monsieur Vincent FELTESSE, Président de la Communauté Urbaine de BORDEAUX.

ETAIENT PRESENTS :

M. FELTESSE Vincent, M. JUPPE Alain, M. DAVID Alain, M. CAZABONNE Alain, M. BENOIT Jean-Jacques, Mme BOST Christine, M. BRON Jean-Charles, Mme CARTRON Françoise, M. CAZABONNE Didier, M. CHAUSSET Gérard, Mme CURVALE Laure, M. DUCHENE Michel, M. DUPRAT Christophe, M. FAVROUL Jean-Pierre, Mme FAYET Véronique, M. FLORIAN Nicolas, M. FREYGEFOND Ludovic, M. GAÜZERE Jean-Marc, M. GELLE Thierry, M. GUICHARD Max, M. HERITIE Michel, Mme ISTE Michèle, M. LABARDIN Michel, M. LABISTE Bernard, Mme LIRE Marie Françoise, M. OLIVIER Michel, M. PIERRE Maurice, M. ROSSIGNOL Clément, M. SAINTE-MARIE Michel, M. SEUROT Bernard, M. SOUBIRAN Claude, M. TOUZEAU Jean, M. TURON Jean-Pierre, Mme DE FRANCOIS Béatrice, Mme LACUEY Conchita, M. MAURRAS Franck, M. SOUBABERE Pierre, M. AMBRY Stéphane, M. ANZIANI Alain, M. ASSERAY Bruno, Mme BALLOT Chantal, M. BAUDRY Claude, M. BOBET Patrick, Mme BONNEFOY Christine, M. BONNIN Jean-Jacques, M. BOUSQUET Ludovic, M. BRUGERE Nicolas, Mme CAZALET Anne-Marie, M. CAZENAVE Charles, M. CHARRIER Alain, Mme CHAVIGNER Michèle, Mme COLLET Brigitte, Mlle COUTANCEAU Emilie, M. COUTURIER Jean-Louis, M. DANJON Frédéric, M. DAVID Jean-Louis, M. DAVID Yohan, Mlle DELTIPLE Nathalie, Mme DESSERTINE Laurence, Mme DIEZ Martine, M. DOUGADOS Daniel, M. DUART Patrick, M. DUBOS Gérard, Mme DUBOURG-LAVROFF Sonia, M. DUCASSOU Dominique, M. EGRON Jean-François, Mlle EL KHADIR Samira, Mme EWANS Marie-Christine, Mme FAORO Michèle, M. FEUGAS Jean-Claude, Mme FOURCADE Paulette, M. GALAN Jean-Claude, M. GARNIER Jean- Paul, M. GUICHOUX Jacques, M. GUILLEMOTEAU Patrick, Mme HAYE Isabelle, M. HURMIC Pierre, M. JOUBERT Jacques, Mme LAURENT Wanda, M. LOTHAIER Pierre, M. MANGON Jacques, M. MAURIN Vincent, Mme MELLIER Claude, M. MERCIER Michel, M. MOGA Alain, M. MOULINIER Maxime, Mme NOEL Marie-Claude, M. PALAU Jean-Charles, Mme PARCELIER Muriel, M. PEREZ Jean-Michel, Mme PIAZZA Arielle, M. QUANCARD Denis, M. QUERON Robert, M. RAYNAL Franck, M. RAYNAUD Jacques, M. REIFFERS Josy, M. RESPAUD Jacques, M. ROUYEYRE Matthieu, Mme SAINT-ORICE Nicole, M. SENE Malick, M. SOLARI Joël, Mme TOUTON Elisabeth, M. TRIJOULET Thierry, Mme WALRYCK Anne.

EXCUSES AYANT DONNE PROCURATION :

M. JUPPE Alain à M. DUCHENE Michel à partir de 11 h 45
M. DUPRAT Christophe à M. LABARDIN Michel à partir de 11 h 30
M. GAUTE Jean-Michel à M. CAZENAVE Charles
Mme LACUEY Conchita à M. TOUZEAU Jean à partir de 11 h 30
M. LAMAISSON Serge à M. GUICHOUX Jacques
M. PUJOL Patrick à M. SOUBIRAN Claude
M. ANZIANI Alain à M. BENOIT J-Jacques à partir de 11 h 30
M. BAUDRY Claude à M. DUBOS Gérard à partir de 11 h 30
Mme. BREZILLON Anne à Mme. PIAZZA Arielle
Mlle COUTANCEAU Emilie à M. DOUGADOS à partir de 11 h 30
M. COUTURIER J-Louis à Mme FOURCADE Paulette jusqu'à 10 h 30
M. CHARRIER Alain à M. GUILLEMOTEAU à partir de 11 h 30
Mme. DELATTRE Nathalie à M. DAVID Yohan
M. DAVID J-Louis à M. GAUZERE J-Marc à partir de 11 h 15
M. DELAUX Stéphan à Mme. DESSERTINE Laurence
Mme DE FRANCOIS Béatrice à Mme BOST Christine à partir de 11 h 30
M. DUPOUY Alain à Mme. DUBOURG-LAVROFF Sonia
Mme EWANS M-Christine à M. MOULINIER Maxime à partir de 11 h 30

M. FAVROUL J-Pierre à M. SEUROT Bernard à partir de 10 h 30
M. FAYET Guy à M. GARNIER Jean- Paul
M. JOANDET Franck à M. CHAUSSET Gérard
M. JUNCA Bernard à M. QUANCARD Denis
M. LAGOFUN Gérard à M. HERITIE Michel
M. MAURRAS Franck à M. SOUBABERE Pierre à partir de 11 h 30
M. MILLET Thierry à M. QUERON Robert
M. PAILLART Vincent à M. AMBRY Stéphane
M. PALAU Jean-Charles à M. MOGA Alain à partir de 11 h 00
M. PENEL Gilles à M. GUICHARD Max
Mme PARCELIER Muriel à Mme SAINT ORICE Nicole jusqu'à 11 h 15
M. POIGNONEC Michel à M. FLORIAN Nicolas
M. REIFFERS Josy à M. BRON J-Charles à partir de 10 h 30
M. ROBERT Fabien à M. CAZABONNE Didier
M. SAINTE MARIE Michel à M. FREYGEFOND Ludovic à partir de 11 h 30
Mme TOUTON Elisabeth à Mme WALRYCK Anne à partir de 10 h 45
M. TRIJOULET Thierry à Mme DELTIPLE Laurence a partir de 11 h 30

LA SEANCE EST OUVERTE

**Marchés Publics - Prestations de services informatiques Helpdesk - Avenant n°
1 au marché 04/219R - Autorisation de signer.**

Madame ISTE présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs

La Direction des Systèmes d'Information de la Communauté Urbaine de Bordeaux gère à ce jour la globalité des demandes d'intervention émises par les utilisateurs de la CUB, relatives à un parc informatique de 1543 micro-ordinateurs, 402 imprimantes locales et réseau auxquels s'ajoutent 29 traceurs grand format, une centaine de photocopieurs ainsi qu'un ensemble de petits périphériques (scanners, clés USB, disques durs externes,...).

Le marché n°04/219R relatif à des prestations d'assistance informatique aux utilisateurs, dites prestations de service informatique Helpdesk, et objet du présent avenant, a été notifié à la société OSIATIS France le 30/12/2004 pour une durée initiale de un an à compter de sa notification, renouvelable 3 fois.

La société OSIATIS France, dans le cadre de ce marché, met à disposition de la CUB trois personnes à temps plein, chargées de l'accueil téléphonique au '10', et qui interviennent dans les domaines suivants :

- Dépannage à distance ou sur site des matériels et logiciels informatiques,
- Assistance informatique, support aux utilisateurs,
- Prise en compte des appels pour
 - o Réseau, câblage et serveurs,
 - o Téléphonie (fixe, GSM, TETRA),
 - o Autres (électricité, exploitation, études,...)
- Renseignements et demandes diverses,

Il a été procédé aux 3 reconductions, la dernière valant pour la période du 30/12/2007 au 29/12/2008 et portant le n°07/212Z.

Le marché actuel arrivera à son terme sans avoir atteint son montant maximum de 400 000 € annuels.

Des difficultés apparaissent aujourd'hui pour décrire au mieux l'existant et les attentes de la CUB sur ce service :

1. L'évolution du système de téléphonie :

La mise en œuvre du projet de refonte du système téléphonique (TOIP) va profondément modifier le fonctionnement actuel du centre d'appel. Le futur mode de fonctionnement du 'Helpdesk' va se dessiner sur les prochains mois pour une mise en ordre de marche au 2^{ème} semestre 2008. La définition du contexte sera plus clairement décrite à l'issue de cette première phase.

2. L'évolution possible du nombre de personnes susceptibles de faire appel au Helpdesk, avec la prise en charge éventuelle des élus :

Le projet Connecticub vise à mettre l'informatique au cœur des échanges entre les élus et l'administration communautaire. L'appropriation de ces outils par les élus reste une inconnue à ce jour, et il est donc difficile de dimensionner leurs sollicitations éventuelles au service d'assistance utilisateurs.

Afin de prendre en compte ces éléments et y apporter une solution pour pouvoir procéder à une mise en concurrence sereine et éclairée, il convient de prolonger le présent marché de six mois, soit jusqu'au 30 juin 2009.

Les montants minimum et maximum du marché, soient 100 000 € HT et 400 000 € HT restent inchangés.

En application de l'article L21.21-12 et L21.21-13 du Code Général des Collectivités territoriales, le dossier relatif à la passation de cet avenant est consultable par les élus communautaires à l'Hôtel de la Communauté au service des Marchés Publics – 13^{ème} étage.

Nous vous demandons, Mesdames, Messieurs, si tel est votre avis de bien vouloir :

- entériner l'avenant n°1 au marché n° 04/219R ayant pour objet des prestations de service informatique Helpdesk,
 - autoriser le Président à signer cet avenant avec la société OSIATIS France,
 - autoriser le Président à signer tout acte nécessaire à l'exécution de la présente délibération. Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à l'unanimité.
- Fait et délibéré au siège de la Communauté Urbaine le 27 juin 2008,

Pour expédition conforme,
par délégation,
le Vice -Président,

REÇU EN PRÉFECTURE LE
2 JUILLET 2008

PUBLIÉ LE : 2 JUILLET 2008

M. MICHÈLE ISTE