

France Tender

Nom et adresse officiels de l'organisme acheteur :

Région Rhône-Alpes.

Correspondant : M. le président, direction des systèmes d'information Service gestion 78,
route de Paris B.P. 19, 69751 Charbonnières-les-Bains Cedex,

Téléphone : 04-72-59-40-00,

Télécopieur : 04-72-59-47-07,

Courriel : dsi@rhonealpes.fr.

Adresse internet du profil d'acheteur : <http://marchespublics.rhonealpes.fr>.

Objet du marché :

prestations d'accompagnement de la Région Rhône-Alpes dans le déploiement de son
outil de pilotage régional de l'offre et système de prescription en Rhône-Alpes (Prosper).

Lieu d'exécution : .

Possibilité de présenter une offre pour :

un ou plusieurs lots

Renseignements relatifs aux lots :

Lot n° 1 : formation des utilisateurs.

- la préparation des supports de formations - la mise à jour des supports de formation - la formation - la logistique pour organiser les sessions de formations.

Forme du marché : Le marché est un marché mixte avec : - une partie à prix forfaitaire relative à la réalisation des supports de formation processus et outil, ainsi que la formation des prescripteurs - une partie traitée à prix unitaire relative à des sessions supplémentaires de formation pour 8 à 12 personnes. Cette partie fera l'objet de bons de commande sans montant minimum et avec une quantité maximum de 2 sessions supplémentaires conformément aux dispositions de l'article 77 du code des marchés publics. La prestation sera traitée à prix unitaire conformément au prix déterminé dans l'acte d'engagement.

Lot n° 2 : assistance utilisateurs.

- la prise en charge de tous les appels téléphoniques des utilisateurs, l'assistance utilisateurs en offrant les solutions aux problèmes liés à l'utilisation de l'application par un premier support en ligne - le routage des dossiers vers les entités concernées pour les problèmes techniques, de dysfonctionnement ou d'utilisation de l'application.

Forme du marché : Le marché est un marché mixte avec : - une partie à prix forfaitaire relative à la prise de connaissance de l'application Prosper, la formation de l'équipe support ainsi que l'assistance utilisateurs pour une durée de six mois - une partie traitée à prix unitaire relative à une prestation d'assistance utilisateurs pour une durée de 1 mois supplémentaire. Cette partie fera l'objet de bons de commande sans montant minimum et avec une quantité maximum de 3 mois supplémentaires conformément aux dispositions

de l'article 77 du code des marchés publics. La prestation sera traitée à prix unitaire conformément au prix déterminé dans l'acte d'engagement.

Caractéristiques principales :

cette consultation a pour objet d'accompagner la DEFC dans le déploiement de son outil de Pilotage Régional de l'offre et Système de Prescription en Rhône-Alpes (Prosper) afin d'assurer des prestations suivantes réparties en deux lots. Chaque lot est un marché distinct. Conformément à l'article 10 du Code des Marchés Publics, les candidats ne peuvent présenter des offres variables en fonction du nombre de lots susceptibles d'être obtenus. Etendue et mode de la consultation : La présente consultation fait l'objet d'une procédure adaptée (selon l'article 30 du code des marchés publics pour le lot 1 et selon l'article 28 du code des marchés publics pour le lot 2)

Quantités (fournitures et services), nature et étendue (travaux) :

forme du prix : ferme actualisable.

Informations pratiques

Date limite de réception des offres :

30 août 2010, à 16 heures

English Version

Name and addresses official purchasing organization:

Rhone-Alps area.

Corresponding: Mr. president, direction of the information systems Service management

78, road of Paris B.P. 19, 69751 Cedex Coal-scuttle-the-Baths,

Telephone: 04-72-59-40-00,

Telecopier: 04-72-59-47-07,

Courriel: dsi@rhonealpes.fr.

Address Internet of the profile of purchaser: <http://marchespublics.rhonealpes.fr>.

Object of the market:

services of accompaniment of the Rhone-Alps Area in the deployment of its tool for regional piloting of the offer and system of regulation in the Rhone-Alps (Prosper).

Place of execution: .

Possibility of presenting an offer for:

one or more batches

Information relating to the batches:

Batch n° 1: training of the users.

- preparation of the supports of formations - the update of the supports of formation - formation - logistics to organize the training courses.

Form market: The market is a mixed market with: - a part at all-in price relating to the realization of the supports of formation process and tool, as well as the training of the prescribers - a part treated at unit price relating to additional sessions of formation for 8 to 12 people. This part will be the subject of purchase orders without minimum amount and with a maximum quantity of 2 additional sessions in accordance with the provisions of article 77 of the Code des Marches Publics. The service will be treated at unit price in accordance with the price determined in the act of engagement.

Batch n° 2: assistance users.

- the assumption of responsibility of all the phone calls of the users, the assistance users by offering the solutions to the problems involved in the use of the application by a first support on line - the routing of the files towards the entities concerned for the technical problems, of dysfunction or use of the application.

Form market: The market is a mixed market with: - a part at all-in price relating to the awareness of the Prosper application, training of the support team as well as the assistance users for one six months duration - a part treated at unit price relating to a service of assistance users for one duration of 1 additional month. This part will be the subject of purchase orders without minimum amount and with 3 months a maximum quantity additional in accordance with the provisions of article 77 of the Code des Marches Publics. The service will be treated at unit price in accordance with the price determined in the act of engagement.

Principal characteristics:

this consultation has the aim of accompanying the DEFC in the deployment by its tool for Regional Piloting of the offer and Système of Regulation in the Rhone-Alps (Prosper) in order to ensure of the following services divided into two batches. Each batch is a distinct market. In accordance with article 10 of the Code des Marches Publics, the candidates cannot present variable offers according to the number of batches likely to be obtained.

Extended and mode of the consultation: The present consultation is the adapted procedure object (according to article 30 of the Code des Marches Publics for batch 1 and according to article 28 of the Code des Marches Publics for batch 2)

Quantities (supplies and services), nature and wide (work):

form price: firm updatable.

Practical information

Go back limit to reception of the offers:

August 30, 2010, at 16 hours