

# France: Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance Modernisation de la chaîne de support numérique du Ministère de la Culture (infogérance, support de proximité, helpdesk)

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

## 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

## 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

*Justification de la procédure accélérée:*

*Principales caractéristiques de la procédure:*

#### 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

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 14:30 +02:00*

*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'efficience, 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 -

## **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](mailto: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 17:59 +02:00*

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