

Ministère de la Digitalisation
Centre des technologies de l'information de l'État

Avis de marché

Procédure : 10 européenne ouverte

Type de marché : Services

Date limite de remise des plis : 15/04/2024 10:00

Intitulé : Implémentation de la nouvelles architecture AskSAM (ServiceNow)

Description : Le CTIE fournit des services et des matériels informatiques aux administrations et ministères au Luxembourg, dont la plateforme ITSM Standard ServiceNow, appelée ici « AskSAM ». Le marché consiste à améliorer le service et à pouvoir répondre à de nouvelles problématiques.

Lots 1: Intitulé: Valider les règles métiers du projet et mettre à jour le dossier de conception et définition

- Description : Valider les règles métiers du projet et mettre à jour le dossier de conception et définition.

- Informations complémentaires :

Lots 2: Intitulé: Installation du module CSM Pro et upgrade ITSM Pro

- Description : Ce lot consiste en l'installation des modules CSM Pro et de la mise à jour de ITSM standard vers ITSM Pro.

- Informations complémentaires :

Lots 3: Intitulé: Configuration et implémentation en se basant sur des itérations selon les cas d'usage validés au Lot 1

- Description : Pour faire évoluer l'architecture AskSAM vers la cible retenue, en partant de la solution actuelle, le projet se compose de 3 cycles d'implémentation. L'objectif est d'adopter une approche itérative pour chaque cycle, en collectant les retours des parties prenantes.

- Informations complémentaires :

Conditions d'obtention du dossier : Le dossier de procédure ouverte peut être téléchargé gratuitement sur le site : www.pmp.lu/

Réception des plis : Les offres sont à déposer selon les dispositions du point 2.10 du cahier des charges.

No. avis complet sur pmp.lu: 2400573