

SERVICES NUMERIQUES

Annexe n°1

Assistance sur les logiciels métiers et la dématérialisation

Annexe des conditions particulières à retourner :

Par voie postale, en 2 exemplaires avec signature manuscrite, à l'adresse du siège du Syndicat

Assistance sur les logiciels métiers et la dématérialisation

Manche Numérique a pour mission, par le biais de sa compétence Services Numériques, d'accompagner les collectivités et établissements publics dans leurs démarches liées à la pratique des technologies de l'information et de la communication pour leurs besoins propres de gestion.

Manche Numérique délivre aux jours et heures ouvrables une assistance technique téléphonique à l'utilisation sur différents logiciels métiers et outils de dématérialisation.

Manche Numérique agit ainsi en tant que prestataire de services dans une logique de mutualisation et s'engage à assurer de manière continue des prestations régulières et adaptées à l'évolution des besoins et de la réglementation.

La collectivité est responsable de ses données informatisées.

La collectivité s'engage à informer Manche Numérique de toute nouvelle acquisition de logiciels et modifications de ses matériels informatiques impactant les postes de travail de ses agents dont Manche Numérique assure l'assistance.

La collectivité doit s'assurer auprès de Manche Numérique que son futur matériel informatique sera conforme aux prérequis techniques de l'éditeur pour la compatibilité avec les logiciels.

La collectivité s'engage à effectuer dès réception les mises à jour de ses logiciels et matériels (anti-virus, mises à jour Windows... indispensables au bon fonctionnement et la sécurité de son parc informatique).

Manche Numérique s'efforce de résoudre par téléphone et télémaintenance les difficultés d'utilisation et anomalies des logiciels rencontrées par la collectivité en lui fournissant les explications dont elle a besoin et les procédures à suivre.

Ce service comprend le diagnostic et la résolution de problèmes causés par des erreurs de manipulation de la collectivité et éventuellement,

- La restauration des données traitées,
- L'assistance téléphonique à la mise en place d'une version actualisée d'un progiciel.

La collectivité tient à disposition, au moment de l'appel, les éléments d'information relatifs aux licences d'utilisation et les documentations relatives à la mise à jour.

L'assistance couvre les points suivants :

- Assistance téléphonique
- Assistance par télémaintenance
 - Obligations de la collectivité pour la connexion à distance :
 - elle est ouverte après accord de l'utilisateur, puis fermée sur action de celui-ci à la fin de l'intervention.
 - l'intervention à distance est obligatoirement effectuée en présence de l'utilisateur tout au long de l'intervention, ou d'un responsable de la collectivité.
- Un notificateur (flux RSS) permettant d'alerter l'utilisateur : nouveautés dans les logiciels ; interruption de services (...);
- Supports : fiches pratiques (...) complémentaires aux documentations déjà fournies par les éditeurs et site internet

Ne sont pas compris dans l'assistance :

- Les interventions sur site, y compris celles rendues nécessaires par la nature du dysfonctionnement signalé par la collectivité,
- Le développement de nouveaux programmes, la personnalisation ou la modification des progiciels,
- La formation du personnel de la collectivité à l'utilisation des fonctionnalités des progiciels ou à leur environnement réglementaire,
- **[1]** Les mises à jour des postes de travail et du serveur, et autres périphériques,
- **[1]** Le paramétrage du photocopieur et des dossiers de scan des documents, PJ ...
- **[1]** La réinstallation de l'application Xémélios et des certificats fournis par la DGFIP

[1] Celles-ci doivent être sollicitées par la collectivité auprès de ses fournisseurs et interlocuteurs habituels.

Conditions d'accès au service

La collectivité bénéficie d'un accès au service d'assistance téléphonique de Manche Numérique du lundi au vendredi, selon les horaires suivants :

- Lundi – Jeudi : 8h30 / 12h00 – 13h30 / 18h00
- Vendredi : 8h30 / 12h00 – 13h30 / 17h00

Modalités de passation des commandes

Les commandes à Manche Numérique sont passées uniquement par écrit. Les commandes des prestations sont consenties après signature d'un devis par la collectivité. Il est précisé que le devis à une durée de validité d'un mois à compter de la date du devis.

Les commandes à Manche Numérique sont passées comme suit :

1. La collectivité qualifie ses besoins avec Manche Numérique ; s'appuie sur les catalogues ; demande des compléments d'informations (...).
2. Manche Numérique fournit les documents (devis et annexe conditions particulières) nécessaires à l'ouverture des prestations.
3. La Collectivité adresse aux Services Numériques un bon de commande avec les documents requis (*devis signé, annexe conditions particulières signée*).
4. Manche Numérique assure l'assistance des utilisateurs.
5. Manche Numérique facture la collectivité.

Modalités financières liées à l'accès au service

Ces prestations seront facturées selon les tarifs fixés par délibération du Comité Syndical de Manche Numérique (catalogue des services numériques).

Une facture sera adressée au démarrage des prestations d'assistance annuelle puis chaque année.

Le montant est à régler dans les 30 jours à réception de la facture correspondante et est payable en une seule fois, par mandat administratif.

Durée de l'engagement

Les services objets de cette annexe sont conclus pour une durée d'un an à compter de la première commande souscrite par la collectivité, renouvelable par tacite reconduction.

Après cette période d'abonnement minimale d'une année, la collectivité peut résilier son accès au service en respectant un préavis de deux mois (le départ du préavis étant fixé au 1^{er} du mois suivant la date de réception par le Syndicat mixte de la demande de résiliation).

La signature de cette présente annexe implique de la part de la collectivité l'acceptation de ces conditions particulières d'utilisation de ce service et des tarifs dont il reconnaît avoir pris connaissance.

Fait à Saint-Lô, le

en deux exemplaires originaux.

Pour le Syndicat Mixte Manche Numérique
Le Président, Antoine DELAUNAY

Pour la commune de Saint-Hilaire-du-Harcouët
Le Maire, Jacky BOUVET