

SERVICES NUMERIQUES

Annexe n°2

Formations et interventions techniques 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

Formations et interventions techniques

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 réalise pour la collectivité des prestations directes de formation et/ou des interventions techniques 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 de 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).

Les interventions de Manche Numérique n'incluent pas les prestations suivantes :

- mises à jour des postes de travail et du serveur, et autres périphériques,
- paramétrage du photocopieur et des dossiers de scan des documents, PJ ...
- réinstallation de l'application Xémélios et des certificats fournis par la DGFIP.

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 de formation et interventions spécifiques afférentes de Manche Numérique du lundi au vendredi, selon les horaires suivants :

- Lundi – Vendredi : 9 H 00 / 12 H 00 – 14 H 00 / 17 H 00

Des aménagements d'horaires pourront être envisagés sur demande expresse de la collectivité.

Les formations et les interventions techniques sur les logiciels métiers et outils de dématérialisation sont assurées sur une demi-journée, une journée ou plusieurs journées. Elles doivent être programmées dès que possible et au moins quinze jours francs à l'avance. Sous réserve de leur qualification par Manche Numérique, les prestations pouvant être réalisées à distance seront programmées, soit sur une demi-journée, une journée ou plusieurs journées ; soit sur la base du nombre d'heures estimé.

Les interventions techniques de Manche Numérique dans les locaux de la collectivité sont obligatoirement réalisées en présence de tous les utilisateurs dont les postes de travail sont concernés afin de pouvoir faire toutes les vérifications d'usage. A défaut, en présence d'un responsable de la collectivité.

Les interventions techniques de Manche Numérique par connexion à distance (télémaintenance) sont soumises aux obligations suivantes :

- La connexion à distance est ouverte après accord de l'utilisateur, puis fermée sur action de celui-ci à la fin de l'intervention, et par l'intervenant de Manche Numérique.
- La prise en main à distance du poste de travail est obligatoirement effectuée en présence de son utilisateur tout au long de l'intervention ou d'un responsable de la collectivité.

La collectivité transmet à Manche Numérique une demande de formations, accompagnée d'une information synthétique sur le niveau des stagiaires et le matériel à disposition.

Manche Numérique et la collectivité définissent ensemble le programme des formations ou des interventions (objet et durée) en fonction des besoins identifiés.

Dans le cas de la formation simultanée de plusieurs agents, la collectivité s'engage à mettre en œuvre les bonnes conditions de réalisation (salle connectée, vidéoprojecteur, ...).

La collectivité s'engage à mettre à disposition de l'agent de Manche Numérique les éléments nécessaires au bon fonctionnement de la plateforme informatique (licences, CD-ROM, documentations afférentes), et à lui assurer l'accès à ladite plateforme (déverrouillage des

mots de passe, accès aux postes de travail et aux serveurs de données et autres périphériques, accès à internet).

Si le défaut des mises à jour des postes est constaté au début du rendez-vous d'installation ou formation, le temps supplémentaire d'intervention subi par Manche Numérique sera facturé en sus du devis initial.

Manche Numérique décline toute responsabilité en cas de défaut matériel rendant la prestation irréalisable. La collectivité se verra facturer le temps passé par le technicien sur place.

Tout report ou annulation de rendez-vous doit être signalé à MANCHE NUMERIQUE au minimum 24 heures ouvrables avant la date prévue. Dans le cas contraire, la facturation sera effective.

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 réalise les prestations commandées.
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 à la fin de la prestation.

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 signature de ladite annexe**, 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

Pour la commune de Saint-Hilaire-du-Harcouët

Le Président, Antoine DELAUNAY

Le Maire, Jacky BOUVET