



## CONVENTION D'ACCOMPAGNEMENT A L'INFOGERANCE

Convention n° **2023SUP001**

**Entre**

**D'une part,**

(...), représentée par son **Président/Maire**, (...), dûment habilité par délibération du Conseil (...), en date du  
**(adresse de la Collectivité),**

Désignée ci-après « la Collectivité ».

**Et d'autre part,**

**MOSELLE FIBRE**, représenté par son Président, Monsieur Jean-Paul DASTILLUNG, sis 28 La Tannerie, 57070 SAINT-JULIEN-LES-METZ, dûment habilité par délibération du Bureau en date du 24 octobre 2022,

Désigné ci-après « MOSELLE FIBRE » ou « le Syndicat »,

La Collectivité et MOSELLE FIBRE sont ci-après individuellement ou collectivement dénommés la ou les « Partie(s) ».

## PREAMBULE

Le déploiement du réseau FttH sur le périmètre de MOSELLE FIBRE s'est achevé en mars 2021.

A date, 160 000 logements disposent d'un accès à un réseau fibre optique sur les communes couvertes par MOSELLE FIBRE.

En juillet 2022, suite au rapport sur la transformation numérique des territoires, les élus de MOSELLE FIBRE ont décidé d'attribuer une nouvelle mission au Syndicat : l'accompagnement technique des Collectivités dans les domaines du numérique et plus particulièrement dans les thématiques suivantes :

- L'archivage électronique,
- La vidéoprotection,
- Les équipements informatiques et télécoms,
- Les objets connectés et la gestion de la donnée,
- La cybersécurité,
- La Gestion Relation Citoyen et la dématérialisation.

Pour se faire, un pôle d'expertise métiers, une Centrale d'Achats et un service des systèmes d'informations ont été mis en place au sein de MOSELLE FIBRE

La commune de[...] .....

Dans ce contexte, la commune de [...] souhaite disposer d'un accompagnement à l'infogérance pour son parc informatique.

## ARTICLE 1 - OBJET DE L'ACCOMPAGNEMENT

Le présent accompagnement a pour but de d'assister la Collectivité dans l'**exploitation et la maintenance du système d'information** de la Collectivité.

## ARTICLE 2 - CADRAGE DES ACTIONS REALISEES

Afin de répondre le plus efficacement possible aux sollicitations de la Collectivité, MOSELLE FIBRE met à disposition une équipe pluridisciplinaire.

Les actions engagées par cette équipe seront décomptées par unité de temps. Chaque unité de temps engagée sera décomptée. Le décompte des unités de temps sera effectué par MOSELLE FIBRE. Ce décompte sera visible sur un logiciel accessible par la Collectivité.

Le décompte des unités de temps sera effectué de la manière suivante :

Action à distance ou sur site d'un membre de l'équipe informatique  
= **1 Unité / 15 minutes de temps d'action**

Le nombre d'unités de temps attaché à la présente convention est spécifié à l'article 5 de la présente convention.

Préalablement à toute action d'infogérance, MOSELLE FIBRE procède à une identification du matériel informatique de la Collectivité et des logiciels utilisés. Cette identification est réalisée dans le cadre de l'accompagnement informatique. A cet effet, la convention d'accompagnement informatique N° **XXXXXX** a été établie.

MOSELLE FIBRE propose une démarche d'infogérance qui s'articule sur deux actions distinctes :

### **Action 1 : Maintenance préventive du système d'information**

La maintenance préventive a vocation à limiter les pannes du système d'information. Dans ce cadre, des mises à jour de systèmes, de logiciels et des correctifs de sécurité sur l'ensemble du parc informatique sont réalisées.

Cette assistance a pour objectif :

- De réaliser des maintenances programmées du système d'information de la Collectivité, sur site ou à distance,
- De former le personnel de la Collectivité sur la prise en main de son matériel et de ses logiciels.

L'action de maintenance se réalise :

- À distance avec l'utilisation d'outils de prise de contrôle
- Sur site avec le déplacement d'un technicien informatique.

Dans ce cadre, MOSELLE FIBRE surveille à distance et en continu l'état des éléments critiques du parc informatique de la Collectivité. De manière non exhaustive, les serveurs et les équipements réseaux font partie des éléments critiques.

MOSELLE FIBRE met également à disposition un outil commun de gestion du parc informatique. Il permet à la Collectivité de référencer son parc informatique.

MOSELLE FIBRE propose des procédures détaillées afin de pallier les problèmes courants. Ces procédures comprennent les étapes de dépannage, les bonnes pratiques à suivre, les solutions de contournement ...

## **Action 2 : Maintenance curative du système d'information**

Cette assistance a pour objet de réaliser, sur site ou à distance, des opérations de maintenance curative du système d'informations de la Collectivité.

L'outil de gestion du parc informatique permet à la Collectivité de réaliser les demandes d'assistance (ticketing).

En complément, le syndicat établit plusieurs canaux de communication pour permettre à la Collectivité de signaler des problèmes. Cela va inclure un service d'assistance téléphonique et une adresse e-mail dédiée.

La résolution des problèmes se réalise à distance avec l'utilisation d'outils de prise de contrôle ou sur site avec le déplacement d'un technicien informatique (si le cas le nécessite).

Des enquêtes temporaires de satisfaction pourront être réalisées par le Syndicat afin de mesurer le degré de satisfaction de la Collectivité sur l'action réalisée.

## **ARTICLE 3 - PHASAGE ET DUREE DE L'ACCOMPAGNEMENT**

La Convention est conclue pour une durée maximale de 1 (un) an à compter de la date de sa signature.

Elle s'achèvera à l'épuisement du nombre d'unités souscrit dans la présente convention.

Si la durée de la mission le nécessite, elle peut être renouvelée par tacite reconduction, dans les mêmes termes, jusqu'à la fin de la mission.

## **ARTICLE 4 - MOYENS**

MOSELLE FIBRE apporte le savoir-faire d'une équipe informatique pluridisciplinaire et l'ensemble de son expérience d'accompagnement des territoires.

La Collectivité s'engage à fournir tout document permettant à MOSELLE FIBRE d'exécuter l'accompagnement envisagé dans la présente convention.

## ARTICLE 5 - CONTRIBUTION DE LA COLLECTIVITE

Les cotisations des membres de MOSELLE FIBRE permettent de financer le fonctionnement courant et mutualisé du Syndicat.

Conformément à l'article 11.2 des statuts du Syndicat, un accompagnement dans le champs de la compétence transférée fait l'objet d'une contribution dans des conditions fixées par une délibération du Comité Syndical.

Dans le cadre de la délibération n° (...) du 8 juin 2023, les présentes actions d'infogérance nécessitent les contributions suivantes pour chacune des phases décrites à l'article 2 :

Nombre d'unités de temps demandé par la Collectivité : XX

Coût de l'infogérance : .....X XXX €

■

Participation des membres fondateurs de MOSELLE FIBRE  
(Département de la Moselle et la Communauté de Communes de (...))  
au titre du Retour Usages provenant des recettes du réseau FttH.....X XXX €

■  
■

**Contribution de la Collectivité..... X XXX €**

L'émission du titre de recettes correspondant à la contribution de la Collectivité sera émis à la signature de la présente convention.

## ARTICLE 6 - INTERVENANTS

Le chef de projet informatique, [informatique@moselle-fibre.fr](mailto:informatique@moselle-fibre.fr)

L'agent ou l'élu référent désigné par la Collectivité:

- NOM :.....
- PRENOM :.....
- Fonction :.....

MOSELLE FIBRE sera le point d'entrée unique pour la Collectivité et pour le suivi de l'ensemble des actions réalisées.

Convention d'accompagnement à l'infogérance – MOSELLE FIBRE / (...)

## **ARTICLE 7 - LIVRABLES**

Les livrables réalisés par MOSELLE FIBRE :

- Un rapport d'activité semestriel de l'infogérance.

## **ARTICLE 8 – RESPONSABILITES ET ASSURANCE**

MOSELLE FIBRE, en tant que qu'accompagnateur, reste responsable des ressources humaines, techniques et matérielles qui seront mises en place pendant la durée du présent accord.

Par ailleurs, la Collectivité, qui reste à l'initiative du projet, ne saurait tenir le Syndicat pour responsable de ses propres choix et orientations, eu égard à ses compétences propres en la matière. A l'exception de l'existence d'une faute lourde commise par le Syndicat, la Collectivité est réputée responsable de l'ensemble des missions exercées dans le cadre du présent accord.

Aussi, chacune des parties s'engage à disposer d'une couverture suffisante afin de garantir l'assurance du personnel, matériel et des actions engagés dans les limites définies par la présente convention.

## **ARTICLE 9 - CONFIDENTIALITE**

MOSELLE FIBRE s'engage à ne divulguer aucune information à des tiers concernant les éléments récupérés suite aux actions réalisées.

Dans le cadre des actions réalisées, aucune atteinte, modification ou copie des données ne serait être entreprise par MOSELLE FIBRE.

## **ARTICLE 10 - SUIVI DE L'EXECUTION DE LA CONVENTION**

Chaque Partie s'engage à informer l'autre, dans les plus brefs délais, de toute information ou évènement en sa possession, susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution de la présente convention.

## **ARTICLE 11 - REVISION DE LA CONVENTION**

La présente convention pourra être modifiée par voie d'avenant à la demande de l'une ou l'autre des Parties.

## ARTICLE 12 - RESILIATION DE LA CONVENTION

La présente convention pourra être résiliée par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties, sous réserve de respecter un préavis de deux mois.

## ARTICLE 13 - RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de difficulté relative à la conclusion, l'exécution, l'interprétation, ou la cessation de la présente convention, les Parties s'efforceront de trouver une solution amiable. En l'absence de conciliation, les Parties retrouveront leur liberté et pourront saisir la juridiction compétente.

Fait à ....., le .....

En double exemplaires originaux,

Pour la Collectivité

Pour MOSELLE FIBRE,

*Le Président/Le Maire,*

Le Président,

(...)

Jean-Paul DASTILLUNG