



MOSELLE FIBRE

Objet : Convention avec Moselle Numérique d'utilisation du logiciel ZOHO Desk

BUREAU DU 20 DECEMBRE 2021 RAPPORT N° BR 2021-206

MOSELLE FIBRE a mis en commercialisation près de 160 000 prises. Dans le cadre de la construction du réseau et pour répondre aux attentes de la population en termes de raccordement au réseau, le Syndicat a mis en place un dispositif permettant de recueillir les doléances des usagers sur son périmètre d'action (accueil téléphonique et une boîte mail).

En parallèle, Moselle Numérique reçoit également des demandes sur sa propre adresse mail générique.

Afin de permettre d'avoir une vision transversale des sollicitations de la population, un traitement cohérent des demandes et une action uniforme des différentes instances, il a été proposé à Moselle Numérique de créer une plateforme commune permettant la gestion des demandes des usagers. Il s'agit d'un logiciel de « ticketing ».

MOSELLE FIBRE a souhaité canaliser et traiter toutes les demandes émanant du territoire, quelle que soit la source d'entrée (mail, téléphone, courrier). Ce logiciel a vocation d'enregistrer les sollicitations mais également de suivre les actions effectuées par les partenaires Moselle Numérique, les opérateurs et MOSELLE FIBRE.

Dans ce cadre, plusieurs solutions ont été testées et le logiciel ZOHO DESK est celui qui répondait le plus aux attentes communes de MOSELLE FIBRE et Moselle Numérique.

Afin de disposer d'un compte commun, une seule structure doit prendre en charge les licences. A l'initiative de la démarche et afin de garder le contrôle de l'outil, MOSELLE FIBRE a proposé de prendre à sa charge la totalité des licences. Néanmoins, Moselle Numérique doit rembourser les licences utilisées par ses agents.

Une licence ZOODESK vaut 276 € HT par an et par agent. Ainsi, le montant des 9 licences affectées à Moselle Numérique pour l'année 2021 est de 2 484 € HT soit 2 980,80 € TTC.

Afin de procéder au remboursement de ces licences, je vous propose d'examiner la convention jointe au présent rapport.

Cette convention a pour objectif :

- De fixer les obligations de chacun,
- De fixer les coûts à la charge de Moselle Numérique.

Aussi, je demande au Bureau de bien vouloir en délibérer et :

- **M'AUTORISER** à signer la Convention
- **M'AUTORISER** à prendre toutes mesures nécessaires en vue de l'exécution de la délibération afférente.

A handwritten signature in purple ink, consisting of a long horizontal stroke followed by a vertical line and a large, stylized flourish on the right side.

Jean-Paul DASTILLUNG