

## CONVENTION BIPARTITE RELATIVE A LA PRISE EN CHARGE FINANCIERE DES LICENSES ZOHO DESK

### Entre

**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 20 décembre 2021,

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

### Et

**La MOSELLE NUMERIQUE**, représentée par son Directeur Général, M. Barath TRIPARD, dûment habilité,

Sis 5 rue Périgot, 57000 METZ,

Désignée ci-après « MOSELLE NUMERIQUE » ou « Le délégataire »,

MOSELLE FIBRE et MOSELLE NUMERIQUE sont ci-après individuellement ou collectivement dénommées la ou les « Partie(s) ».

## **PREAMBULE**

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 NUMERIQUE 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 NUMERIQUE 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 NUMERIQUE, les opérateurs et MOSELLE FIBRE.

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

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 NUMERIQUE doit rembourser les licences utilisées par ses agents.

**Il est exposé et convenu ce qui suit :**

### **Article 1<sup>er</sup> – Objet**

La présente convention a pour objet de :

- fixer les obligations de chacun dans le cadre de cette solution ;
- fixer les coûts à la charge de MOSELLE NUMERIQUE.

### **Article 2 – Obligations de MOSELLE NUMERIQUE**

MOSELLE NUMERIQUE est tenu d'utiliser le présent logiciel dans le cadre de problèmes liés aux opérateurs, aux demandes des usagers finaux qui lui sont remontées, peu importe le moyen (téléphone, courriel, courrier, demande orale).

S'entend par l'utilisation du logiciel, la création de fiches clients, la création de tickets, l'enrichissement des tickets existants par le biais des informations obtenues ou des actions réalisées par MOSELLE NUMERIQUE dans le cadre de ses obligations contractuelles. MOSELLE NUMERIQUE a donc, dans ce cadre, une obligation de coopération.

### **Article 3 – Obligations de MOSELLE FIBRE**

MOSELLE FIBRE est tenu de maintenir l'accès au logiciel à MOSELLE NUMERIQUE de manière à garantir son utilisation.

#### **Article 4 – Conditions financières**

MOSELLE NUMERIQUE assumera à l'euro l'euro la prise en charge financière annuelle de 9 (neuf) licences informatiques du logiciel Zoho Desk.

Pour information la prise en charge des neuf licences pour l'année 2021 est de 9 x 276€ HT soit 2 484 € HT soit 2 980,80 € TTC.

#### **Article 5 – Durée de la Convention**

La présente convention sera valable pendant toute la durée d'exploitation du réseau FttH par MOSELLE NUMERIQUE.

#### **Article 6 - Suivi de l'exécution de la Convention**

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

#### **Article 7 – Résiliation**

En cas d'inexécution de ses obligations par l'une des Parties, et après mise en demeure d'exécuter ses obligations, l'autre Partie pourra résilier la présente convention.

#### **Article 8 – Litiges**

Tout litige lié à l'exécution de la présente convention sera de la compétence du Tribunal Administratif de Strasbourg.

Fait à ....., le .....

En deux exemplaires originaux,

Pour MOSELLE NUMERIQUE

Le Directeur Général,

Barath TRIPARD

Pour MOSELLE FIBRE,

Le Président,

Jean-Paul DASTILLUNG