



**MAIRIE DE PARMAIN 95620**  
Tél. 01 34 08 95 80 – [WWW.ville-parmain.fr](http://WWW.ville-parmain.fr)

## DÉCISION DU MAIRE

N° 2025/04

### PORTANT SIGNATURE D'UN CONTRAT DE SERVICE INFORMATIQUE AVEC LA SOCIÉTÉ MONACO DIGITAL- AVANGARDE

Le Maire de la Commune de PARMAIN,

**VU** le Code général des collectivités territoriales,

**VU** les délibérations n°2022/39 du 29 septembre 2022 et n°2023/48 du 06 décembre 2023 relatives aux délégations consenties par le Conseil Municipal au Maire et à son premier adjoint en vertu de l'article L.2122-22 du code général des collectivités territoriales,

**CONSIDÉRANT** l'évolution des contrats de support Monaco Digital-Avanguard s'adaptant aux nouveaux besoins récurrents de mises à jour et d'exploitation liés en particulier aux exigences de cyber sécurité,

**CONSIDÉRANT** le souhait de la collectivité de faire évoluer le contrat de service informatique,

**CONSIDÉRANT** l'offre de service de la société Monaco Digital jointe en annexe,

### DÉCIDE

**ARTICLE 1 :** De procéder à la signature d'un nouveau contrat avec la société Monaco Digital -Avanguard sise 9 avenue Albert II – Le Copori – 98000 MONACO, pour une durée d'un an, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025 jusqu'au 31 décembre 2025.

**ARTICLE 2 :** Que le montant des prestations sera payé par trimestre à terme échu soit un montant de 7 932,00€ HT soit 9 518,40€ TTC par trimestre, soit un montant total annuel de 31 728,00€ HT soit 38 073,60 € TTC.

**ARTICLE 3 :** Madame la Directrice Générale des Services est chargée de l'exécution de la présente décision qui recevra les mesures de publicité prévues à l'article L 2122-23 du Code Général des Collectivités Territoriales.

**ARTICLE 4 :** Le présent acte peut être contesté dans un délai de 2 mois à compter de sa publication, et de sa transmission au Préfet, en adressant un recours administratif préalable à son auteur et/ou un recours hiérarchique au Préfet du Val d'Oise à Cergy. L'absence de réponse dans un délai de deux mois à compter de sa réception équivaut à une décision implicite de rejet. Il peut également être contesté simultanément au recours administratif ou dans un délai de 2 mois à compter la décision implicite de rejet par une requête au Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise ou sur la plateforme « Télérecours Citoyen » : [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr). La requête en annulation introduite devant le Tribunal peut être assortie d'une demande de suspension de l'exécution du présent acte.

Fait à PARMAIN, le 6 janvier 2025



Loïc TAILLANTER,

Maire de PARMAIN,

Vice-président de la Communauté de Commune:  
de la Vallée de l'Oise et des Trois Forêts

Envoyé en préfecture le 08/01/2025

Reçu en préfecture le 08/01/2025

Publié le 08/01/2025



ID : 095-219504800-20250106-DM202504-AR

### CONTRAT RSI-IT

Date : 11/2/2024

Référence : RSI-IT\_20241211

Contrat RSI-IT V2024.1

### VOTRE CONTACT

Philippe ROBIN

[philippe.robin@monacodigital.mc](mailto:philippe.robin@monacodigital.mc)

📞 06 85 55 59 88



VILLE DE  
**PARMAIN**

Mairie de Parmain



## ENTRE

La Mairie de PARMAIN, dont le siège social est situé

Place Georges Clemenceau

95620 PARMAIN

Représentée par le Maire, Monsieur Loic TAILLANTER, dument habilité à représenter la collectivité

Ci-après dénommée « le CLIENT »

D'une part,

## ET :

La Société MONACO DIGITAL S.A.M, Société au capital de 176 820 €, dont le siège social est situé au 9 Avenue Albert II, 98000 Monaco, immatriculée au Registre du Commerce et de l'Industrie de Monaco, sous le numéro 77S01656 et représentée par Monsieur Anthony BOIRA en qualité de Président Directeur Général

Ci-après dénommée « MONACO DIGITAL » ou « le PRESTATAIRE »

D'autre part,

Ci-après dénommées ensemble les « Parties » et individuellement la « Partie »

## IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :

Le Prestataire dispose d'une expérience, d'une structure et d'une organisation lui conférant un savoir-faire confirmé tel que décrit dans l'Annexe 1.

Le Client a souhaité bénéficier des services du Prestataire sur la base des prestations choisies après concertation entre les Parties, conformément à l'offre commerciale annexée (Annexe 1).

## CECI AYANT ETE EXPOSE, LES PARTIES ONT CONVENU CE QUI SUIT :



## TABLE DES MATIERES

|   |    |
|---|----|
| 1. OBJET .....  | 5  |
| 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS .....                                 | 5  |
| 3. DUREE DU CONTRAT .....                                       | 5  |
| 4. OBLIGATIONS DES PARTIES .....                                | 6  |
| 4.1 Obligations générales et communes .....                     | 6  |
| 4.2 Obligations du Prestataire .....                            | 6  |
| 4.3 Obligations du Client .....                                 | 7  |
| 4.4 Lieu d'exécution des Prestations .....                      | 8  |
| 5. SUIVI DE L'EXECUTION DU CONTRAT .....                        | 9  |
| 6. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS .....                  | 9  |
| 6.1 Périmètre des Prestations couvert par le Contrat .....      | 9  |
| 6.2 Logiciels .....   | 9  |
| 6.3 Fichiers et données du Client .....                         | 9  |
| 6.4 Personnel du Prestataire .....                              | 9  |
| 7. CONDITIONS FINANCIERES .....                                 | 10 |
| 7.1 Prix .....  | 10 |
| 7.2 Révision du prix .....                                      | 10 |
| 7.3 Retard de paiement - Défaut de paiement .....               | 10 |
| 8. PROPRIETE INTELLECTUELLE .....                               | 11 |
| 9. RESILIATION .....  | 11 |
| 9.1 Résiliation pour faute .....                                | 11 |
| 9.2 Résiliation pour cause exceptionnelle (Force Majeure) ..... | 11 |
| 9.3 Résiliation anticipée .....                                 | 11 |
| 10. RESPONSABILITE .....  | 12 |
| 10.1 Limitation de responsabilité .....                         | 13 |
| 10.2 Prescription contractuelle .....                           | 13 |
| 11. CONFIDENTIALITE .....                                       | 13 |
| 12. SECURITE .....  | 14 |
| 13. INTRANSFERABILITE .....                                     | 15 |
| 14. SOUS-TRAITANCE .....  | 15 |
| 15. AUDIT .....   | 15 |
| 15.1 Modalités d'organisation et d'exécution de l'audit .....   | 15 |
| 15.2 Remédiation en cas de manquement .....                     | 15 |



|   |    |
|---|----|
| <b>16. DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE</b> .....   | 16 |
| <b>Annexe 1 – « Offre Commerciale »</b> .....   | 17 |
| <b>Annexe 2 – « Conditions Générales de Vente »</b> .....   | 17 |
| <b>Annexe 3 – « Convention de services »</b> .....  | 17 |
| <b>Annexe 4 – « Protection des données à caractère personnel »</b> .....  | 17 |
| <b>Annexe 5 – « Accord de transfert de données de Responsable de traitement à Sous-traitant »</b> .                 | 17 |
| <b>Annexe 6 – « Accord de transfert de données de Responsable de traitement à Responsable de traitement »</b> ..... | 17 |

920

## 1. OBJET

Le présent contrat (ci-après désigné le « Contrat ») a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire s'engage à réaliser les prestations détaillées en Annexe 1 (ci-après désignées les « Prestations »).

## 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels auxquels sont soumis les Parties (les "Document(s) Contractuel(s)") sont décrits dans les Conditions Générales (Annexe 2). Sont notamment concernés :

Le présent contrat et l'intégralité des documents constituant les Annexes 1, 2, 3, 4, 5 et 6 :

- Annexe 1 : « Offre commerciale » acceptée par le client décrivant les services choisis et les conditions financières associées ;
- Annexe 2 : « Conditions générales de vente » ;
- Annexe 3 : « Convention de services » ;
- Annexe 4 : « Protection des données à caractère personnel » ;
- Annexe 5 : « Accord de transfert de données de Responsable de traitement à Sous-traitant »
- Annexe 6 : « Accord de transfert de données de Responsable de traitement à Responsable de Traitement »
- Les livrables qui y seront associés.

Les Documents Contractuels listés ci-avant constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties. Ils annulent et remplacent tout autre document, convention ou accord écrits ou verbaux antérieurs portant sur le même objet.

Dans le cas où le Client souhaiterait faire évoluer ou modifier tout ou partie des Documents Contractuels de façon substantielle, il devra prévenir par mail le commercial en charge de l'offre afin de faire approuver par le Prestataire les évolutions et modifications souhaitées. En cas d'acceptation, les modifications feront l'objet d'un avenant au présent Contrat qui devra être signé par les deux Parties.

## 3. DUREE DU CONTRAT

Le présent Contrat 01/01/2025. Il est conclu pour une durée initiale de un (1) an.

Chacune des Parties pourra dénoncer le Contrat, trois (3) mois avant l'arrivée du terme de la durée initiale, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

A défaut d'une telle dénonciation, le Contrat sera renouvelé par reconduction expresse par période d'un (1) an. Il pourra y être mis fin par chacune des Parties trois (3) mois avant sa date anniversaire, moyennant une notification à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé réception.



## 4. OBLIGATIONS DES PARTIES

### 4.1 Obligations générales et communes

Le Client et le Prestataire s'engagent :

- A une parfaite participation au projet, et à une contribution réciproque visant à réaliser les missions qui sont précisées en Annexe 1 ;
- A se tenir mutuellement informés, notamment au travers du comité de suivi mis en place ou des personnes désignées en charge du suivi des missions ;
- A se tenir réciproquement immédiatement informées sur support durable des actions qu'elles seraient amenées à entreprendre et qui seraient susceptibles, à leur connaissance, d'avoir une incidence sur le bon déroulement du Contrat ;

Dans ce contexte, les Parties reconnaissent qu'eu égard à la complexité des Prestations envisagées, des difficultés sont susceptibles d'apparaître à l'occasion de leur exécution. Ainsi, et dans le cadre de l'obligation de collaboration nécessaire au succès des Prestations, chaque Partie s'engage à alerter l'autre Partie le plus rapidement possible, par le biais du comité de pilotage le cas échéant, et à se concerter pour mettre en place la solution la plus adaptée dans les meilleurs délais afin de mettre le Prestataire dans des conditions réelles et possibles pour exécuter ses obligations contractuelles.

Le défaut non justifié de communication des informations, documents ou validation demandés par le Prestataire ainsi que l'absence ou la faible participation aux réunions du comité de sera considéré comme un manquement aux obligations contractuelles du Client.

Il est convenu entre les Parties qu'aucune Prestation d'assistance ne saura être assurée par le Prestataire sur un serveur ou logiciel installé sur du matériel informatique non couvert par les présentes.

### 4.2 Obligations du Prestataire

**4.2.1.** Le Prestataire est tenu à une obligation d'information, de conseil et de mise en garde du Client. Toutefois, cette obligation se limite à une obligation de moyen et ne saurait en aucun cas s'analyser en une obligation de formation ou de mise à niveau du personnel du Client et de son environnement technique et informatique. En tout état de cause, cette obligation s'entend comme des précautions à prendre au bénéfice du Client.

**4.2.2.** Le Prestataire s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture de Prestation de qualité conformément aux données actuelles de la technique, aux usages de la profession et aux règles de l'art.

**4.2.3.** Le Prestataire s'engage, sous réserve des cas d'exclusions contractuelles dans les conditions spécifiques (Annexe 1) à :

- assurer les services liés à l'infrastructure, et les services de support, tels que décrits dans l'annexe 1
- assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils et de ses compétences humaines conformément aux règles et usages de la profession.

**4.2.4.** Sauf disposition contraire prévue par les Parties, le Prestataire ne réalise aucune sauvegarde spécifique de contenu et des données stockées sur les infrastructures et espaces du Prestataire dans le cadre de ses services. Les mécanismes de réplication de données mis en œuvre par le Prestataire dans le cadre des Prestations ne constituent en aucun cas pour le Client une garantie contre la perte de son contenu et de ses données.

#### 4.3 Obligations du Client

En complément **des Conditions générales** (Annexe 2), le Client s'engage à :

- Adapter son matériel et ses outils suivant les préconisations faites par le Prestataire aux fins de permettre la réalisation des Prestations ;
- Communiquer immédiatement au Prestataire toute information en sa possession nécessaire à l'exécution du Contrat afin de ne pas le retarder dans les Prestations et lui permettre de tenir les délais convenus ;
- Permettre l'accès à ses locaux et à ses systèmes informatiques les jours ouvrés, dans les plages horaires normales, et, si les circonstances l'exigent, hors des plages horaires normales, et, le cas échéant, les jours non ouvrés ;
- Signaler sans délai, sur support écrit, au Prestataire toute modification, évènement ou fait quelconque pouvant affecter la réalisation des Prestations ;
- Réaliser les tâches qui lui seraient affectées ;
- Valider dans les temps impartis les documents, les codes et les projets lorsque soumis à validation par le Prestataire ;
- Répondre dans des délais compatibles avec le service demandé à toute demande du Prestataire relative aux Prestations convenues ;
- Se connecter aux équipements nécessaires à la réalisation des Prestations aux moments indiqués par le Prestataire ;
- Se prémunir contre les risques de perte de données nécessaires à la bonne exécution des Prestations ;
- Apporter en toutes circonstances une collaboration active et régulière avec les intervenants du Prestataire et de ses sous-traitants, aux fins de contribuer à la réussite des Prestations ;
- Assurer au Prestataire un accès performant et continu à son réseau informatique.

**4.3.1.** Sauf si le Client a souscrit à l'option d'administration des sauvegardes par le Prestataire, il appartient au Client de procéder à une sauvegarde complète et régulière de son environnement de travail, de son système informatique ou de ses données aussi souvent que cela s'avère nécessaire et, en particulier avant toute demande d'intervention du Prestataire. La présente obligation s'impose également à tout Utilisateur tiers mandaté par le Client qui solliciterait l'intervention du Prestataire.

**4.3.2.** Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation des services, éléments de son système informatique et à appliquer strictement toutes les instructions données par le Prestataire. Le système informatique, les équipements et leur installation devront être conformes aux normes fournies par le Prestataire, ainsi que le local, les installations électriques et les supports d'informations. Le système ne pourra être modifié, déplacé, réparé par des tiers sans l'autorisation préalable écrite du Prestataire.



4.3.3. Le Client s'engage à disposer des outils de connexion à distance, modem, routeur, internet et logiciel de communication nécessaires à la fourniture des Prestations souscrites.

4.3.4. Il appartient au Client de s'acquitter de toute licence nécessaire s'il a recours à des logiciels de tiers, ainsi que de toutes les redevances de licence ou droit d'utilisation contracté auprès du Prestataire. A défaut, celui-ci se réserve le droit de suspendre sans préavis les services concernés, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels le Client pourrait prétendre.

4.3.5. Le Client est tenu de respecter les seuils de volumétrie des données indiqués lors de la phase préalable d'information et d'avertir le Prestataire en cas d'augmentation de ses besoins notamment en termes de capacité de traitement de données et de débit sur la bande passante.

4.3.6. Le Client s'engage notamment à ne pas effectuer ou divulguer des tests d'évaluation, de disponibilité des services, de vulnérabilité ou de performance des services sans l'autorisation préalable du Prestataire, ainsi que tout autre test tel que des analyses de réseau, craquage des mots de passe ou test d'accès à distance, etc...

#### 4.4 Lieu d'exécution des Prestations

Les Prestations sont réalisées dans les locaux du Client ou dans les lieux de travail du Prestataire, selon les modalités convenues entre les Parties dans une convention de service (Annexe 3). La liste des locaux du Client où les Prestations seront réalisées y figure et en cas d'évolution, le Client devra en informer dans les plus brefs délais le Prestataire par le biais d'un mail au commercial en charge de l'Offre commerciale.

En cas de déménagement des locaux du Client, le Prestataire se réserve le droit d'obtenir une révision des clauses concernant les conditions financières et les délais d'exécution des Prestations, afin de tenir compte de l'accroissement des coûts d'exécution de ses obligations contractuelles, engendrés par cet éloignement.

A défaut d'accord entre les Parties sur une telle révision, le Prestataire pourra résilier de plein droit le Contrat, sans aucun

Lorsque les Prestations sont exécutées dans les locaux du Client, le Client met à la disposition des intervenants du Prestataire les locaux nécessaires à l'exécution des Prestations. Ces locaux doivent être de nature à permettre un travail intellectuel normal dans des conditions suffisantes de dimension et d'équipement.

Le Prestataire s'engage à faire respecter par son personnel et le personnel de ses sous-traitants éventuels, les consignes de contrôle d'accès, d'hygiène et de sécurité en vigueur sur les sites du Client, qui lui auront préalablement été communiquées par le Client.

## 5. SUIVI DE L'EXECUTION DU CONTRAT

Chaque Partie s'engage à désigner dès la signature du Contrat ses interlocuteurs privilégiés chargés de la coordination avec l'autre Partie au sein des instances de suivi.

En cas de désaccord persistant sur les décisions à prendre au sein des instances de suivi, les Parties escaladeront les difficultés auprès de leurs directions générales respectives.

## 6. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

### 6.1 Périmètre des Prestations couvert par le Contrat

Le périmètre des Prestations contractualisées par le Client est circonscrit à l'Annexe 3 « Convention de services », suivant les conditions et limites stipulées en Annexe 1 « Offre Commerciale » ainsi qu'aux livrables permettant de définir les procédures y étant associées.

### 6.2 Logiciels

Le Client garantit que le Prestataire a le droit d'utiliser l'ensemble des logiciels nécessaires à l'exécution des Prestations, sur le ou les sites d'exécution des prestations convenus. A cette fin, le Client fait son affaire d'obtenir les autorisations nécessaires auprès des éditeurs tiers.

S'agissant des logiciels dont le Client est propriétaire, ce dernier en consent une licence d'utilisation à titre gratuit au Prestataire aux fins de l'exécution des prestations et pour la durée du contrat. Le Client s'engage à relever en garantie de Prestataire afin qu'il ne soit pas inquiété et, le cas échéant, à indemniser le Prestataire de tout préjudice résultant d'une réclamation formée par un tiers au titre de l'utilisation par le Prestataire de l'un quelconque des logiciels.

Les contrats de maintenance desdits logiciels restent au nom du Client et sont à sa charge.

### 6.3 Fichiers et données du Client

Les fichiers de données, tout document et/ou toute information éventuellement remise par le Client au Prestataire pour l'exécution du Contrat restent la propriété exclusive du Client, y compris concernant les modifications ou compléments apportés par le Prestataire. A ce titre, toute information ayant le caractère de données personnelles sera traitée conformément à l'Annexe 4 « Protection des données à caractère personnel » du présent Contrat.

### 6.4 Personnel du Prestataire

L'ensemble du personnel du Prestataire affecté en tout ou partie à l'exécution du Contrat reste, en toutes circonstances, sous la seule autorité hiérarchique du Prestataire qui en assure seul la gestion administrative et sociale.



## 7. CONDITIONS FINANCIERES

### 7.1 Prix

Le prix des Prestations, l'échéancier de facturation et les modalités de paiement pour les Prestations rendues au titre du Contrat sont définis en Annexe 1.

### 7.2 Révision du prix

Les Parties conviennent que le Prestataire peut, chaque année à la date anniversaire pour les contrats d'une durée minimum de X an, réviser le prix des Prestations. Le Prestataire portera le nouveau prix applicable à la connaissance du Client par courrier, e-mail ou tout autre moyen, au moins X jours avant leur entrée en vigueur.

Le prix des Prestations variera selon la formule suivante :  $P = PO \times S1 / S0$ .

Dans cette formule :

- **P** est le prix calculé à la date de révision du Contrat ;
- **PO** est l'ancien prix hors taxes ;
- **S1** est la valeur de l'indice SYNTEC de référence le plus récent à la date de révision du prix des Prestations ;
- **S0** est la valeur de l'indice SYNTEC de référence en vigueur à la date de signature du Contrat ou au jour de la précédente révision.

En cas de disparition de l'indice de référence, les Parties pourront convenir du nouvel indice, similaire, à prendre en compte pour l'établissement d'une nouvelle formule. L'établissement de cette nouvelle formule devra faire l'objet d'un avenant au Contrat dûment signé par les Parties.

En cas de désaccord sur le nouveau prix applicable, le Client dispose de la faculté de résilier le Contrat, sous réserve d'en faire la demande par Lettre Recommandée avec Accusé Réception au plus tard trente (30) jours calendaires suivant la date de notification du nouveau prix applicable. A défaut d'une telle résiliation, le Client est réputé avoir accepté la révision du prix des Prestations.

### 7.3 Retard de paiement - Défaut de paiement

En cas de retard ou de non-paiement par le Client d'une seule facture, l'article 6 des Conditions Générales sera applicable.

Le retard ou défaut de paiement, par le Client, des factures afférentes aux Prestations à leur date d'échéance convenue pourra entraîner de plein droit :

- La suspension des Prestations après mise en demeure de payer, adressée par lettre recommandée avec accusé réception, restée infructueuse pendant un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la date de réception ou du dépôt de l'avis de mise en instance de ladite lettre recommandée ;
- La résiliation de plein droit du Contrat sans nouvelle mise en demeure si le paiement n'est pas parvenu au Prestataire dans un délai de deux (2) mois suivant la suspension des Prestations ;
- La déchéance de tous les termes de créances et l'exigibilité immédiate de leur paiement, quel que soit le mode de règlement prévu ;

- La facturation d'un intérêt de retard représentant trois (3) fois le taux d'intérêt légal, sur le montant total TTC dû, avec de surcroît une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros par facture au titre des frais de recouvrement :
- La facturation des frais administratifs et judiciaires, les honoraires d'huissiers et d'avocats éventuellement engagés par le Prestataire.

## 8. PROPRIETE INTELLECTUELLE

La mise à disposition par le Client ou un tiers en faveur du Prestataire, pour l'exécution du présent contrat, d'éléments protégés par la réglementation en vigueur en matière de propriété intellectuelle tels que, et sans que cette liste ne soit exhaustive, les programmes, logiciels, documentation et données, ne saurait être considérée comme une cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle.

Dans le cas où le Prestataire met à disposition du Client des éléments protégés par la réglementation en vigueur en matière de propriété intellectuelle tels que, et sans que cette liste ne soit exhaustive, des programmes, solutions et logiciels, cette mise à disposition ne saurait être considérée comme une cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle.

## 9. RESILIATION

### 9.1 Résiliation pour faute

En cas d'inexécution par l'une ou l'autre des Parties des obligations lui incombant aux termes du Contrat, la Partie créancière de l'obligation inexécutée pourra mettre en demeure l'autre Partie d'avoir à exécuter ladite obligation par lettre recommandée avec avis de réception. Si trente (30) jours après sa réception par l'autre Partie cette mise en demeure est restée infructueuse, la Partie créancière de l'obligation inexécutée pourra notifier à l'autre Partie la résiliation du Contrat de plein droit et sans formalités, sans préavis et sera en droit de réclamer des dommages et intérêts pour la réparation du préjudice subi.

### 9.2 Résiliation pour cause exceptionnelle (Force Majeure)

Aucune des Parties ne saurait voir sa responsabilité engagée pour le cas où l'exécution de ses obligations serait retardée, restreinte ou rendue impossible du fait de la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit (ci-après la « Force Majeure ») tel que décrit à l'article 21 des Conditions Générales.

Si la Force Majeure a une durée supérieure à deux (2) mois, le Contrat pourra être résilié de plein droit et sans formalités par notification à la demande de la Partie la plus diligente sans pour autant que la responsabilité d'une Partie puisse être engagée à l'égard de l'autre Partie. Chacune des Parties supportera la charge de tous les frais qui lui incomberont et qui résulteraient de la survenance de la Force Majeure.

### 9.3 Résiliation anticipée



En cas de résiliation anticipée du présent contrat à l'initiative du Client, les montants correspondant aux prestations réalisées seront intégralement dus par le Client.

## 10. RESPONSABILITE

Conformément aux Conditions Générales de Vente, chacune des Parties est responsable vis-à-vis de l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge :

Pour l'accomplissement des Prestations et sauf stipulation contraire prévue par les Parties, le Prestataire contracte vis-à-vis du Client une obligation de moyen, et s'oblige à y apporter tout le soin nécessaire conformément aux usages de la profession.

L'ensemble du personnel du Prestataire reste, en toutes circonstances, sous la seule autorité hiérarchique et disciplinaire du Prestataire qui en assure seul la gestion administrative et sociale.

En outre, en complément de l'article 17 des Conditions Générales, le Prestataire ne saurait en aucun cas voire sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers en cas notamment :

- Du non-respect par le Client des obligations stipulées dans le présent contrat, des conditions spécifiques, des conditions générales, des procès et alertes décrits dans les livrables, de tous engagements pris dans le cadre des livrables ;
- D'utilisation des Prestations et des livrables d'une façon non prévue ou non conforme aux besoins exprimés initialement par le Client, aux stipulations du manuel d'utilisation, des directives, des recommandations et des spécifications faites par le Prestataire avant la signature du devis, bon de commande, ou de tout autre document contractuel ;
- De modification de tout ou partie des Prestations et des livrables par le Client ou tout tiers non autorisé par le Prestataire ;
- D'une utilisation de tout ou partie des Prestations et des livrables non conformes aux préconisations, actions et process et/ou à ce qui y est décrit et notamment lorsque le Prestataire avait recommandé d'en suspendre ou d'en limiter l'utilisation ;
- D'une utilisation des Prestations dans un environnement informatique non conforme à celui précisément décrit et spécifié lors de la phase d'information ou selon une configuration ne respectant pas les prérequis techniques du Prestataire, ou en lien avec des programmes ou données de tiers non autorisés par le Prestataire ;
- De survenance de tout dommage qui résulterait d'une faute, d'une négligence, d'une omission ou d'une défaillance du Client, ou que celui-ci aurait pu éviter en faisant appel aux conseils du Prestataire ;
- D'utilisation en lien avec des Prestations informatiques tierces non fournies ou avalisées par le Prestataire et susceptibles d'affecter les services ou les données du Client ;
- D'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos contraires aux législations et réglementations en vigueur, stockés sur les serveurs mis à disposition du Client ;
- De la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux œuvres stockées, en intégralité ou partiellement, sur les serveurs mis à disposition du Client, sans accord exprès de leur auteur ;
- Des détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client, dans la mesure où la preuve est établie que l'origine incombe au Client.
- Du non-respect de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel – le Prestataire n'étant qu'un sous-traitant technique ;



- D'une coupure ou tout autre incident survenu sur les réseaux, équipements ou solutions des partenaires du Prestataire, notamment les fournisseurs d'accès à internet.

#### 10.1 Limitation de responsabilité

En cas d'inexécution par le Prestataire de l'une des obligations à sa charge, en application des Présentes ou de tout autre document contractuel, les Parties conviennent expressément que le Prestataire ne sera tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles liés aux Prestations.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable des préjudices indirects subis par le Client qui pourraient survenir du fait ou à l'occasion de l'exécution des Présentes et de ses suites. Par dommages indirects, on entend notamment, sans que cette liste ne soit limitative, les pertes du Client ou de tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, atteinte à l'image, coût pour l'obtention d'un matériel, d'un service ou d'une technologie de substitution.

Dans l'hypothèse où la responsabilité du Prestataire serait retenue, les Parties conviennent que, toutes sommes confondues, le Prestataire ne pourra pas être tenu de payer un montant supérieur aux sommes effectivement payées par le Client durant les douze (12) mois précédents la date de survenance du fait générateur de responsabilité.

Les Parties conviennent que la présente limitation de responsabilité fait partie intégrante du processus de contractualisation entre les Parties, et a été un des éléments essentiels pris en compte lors de la détermination du prix, par le Client, aux termes des présentes. Dès lors, les Parties reconnaissent que les prix convenus reflètent la répartition du risque entre les Parties et la limitation de responsabilité en résultant.

#### 10.2 Prescription contractuelle

Il est expressément convenu entre les Parties qu'à défaut pour le Client d'avoir engagé la responsabilité contractuelle du Prestataire dans un délai d'un (1) an à compter de la date de survenance du fait générateur, le Client sera réputé avoir renoncé à se prévaloir de tout éventuel manquement contractuel. Dans ce contexte, aucune action, quel qu'un soit la forme, née de ce Contrat ne pourra être intentée par une Partie plus d'un (1) an après la connaissance par cette Partie du fait générateur justifiant cette action.

Les présentes dispositions restent applicables en cas de cessation du contrat, quel qu'en soit la cause et y compris en cas de résiliation ou de résolution judiciaire.

## 11. CONFIDENTIALITE

Toutes les informations (ci-après les « Informations Confidentielles ») que les Parties se seront communiquées à l'occasion de la négociation ou de l'exécution du contrat, quelque soient leur support, mode de communication et leur nature en particulier celles relatives à leur politique de ressources humaines, commerciale, à leur savoir-faire, leurs outils, méthodologies, infrastructures, à leur stratégie industrielle et informatique, et plus particulièrement toutes les informations communiquées par les parties revêtant la mention « confidentiel », sont confidentielles.

Toutefois, n'entrent pas dans le cadre des Informations Confidentielles les informations suivantes :

- les informations développées par l'une ou l'autre des Parties de manière indépendante ;
- les informations étaient déjà connues par la Partie destinataire des informations au moment de leur première divulgation ;
- les informations qui étaient dans le domaine public ou qui y tombent sans que l'une ou l'autre des Parties n'ait commis de faute.

Chacune des Parties s'engage à respecter le caractère confidentiel des Informations Confidentielles, et notamment :

- à ne pas les divulguer à des tiers et, à assurer de manière générale, leur sécurité, notamment lors des opérations de transmission par liaisons de télécommunications, en prenant toutes les mesures qu'elle jugera utiles,
- à avertir ses personnels, fournisseurs et sous-traitants de leur caractère confidentiel en recueillant l'engagement écrit de leur part de ne pas divulguer lesdites Informations,
- à ne pas les utiliser à d'autres fins que pour les besoins d'exécution du Contrat,
- dès l'échéance ou la résiliation du Contrat, à restituer à l'autre Partie ou à détruire l'ensemble des documents contenant les Informations Confidentielles selon la demande de la Partie concernée, une copie de ces documents ne pouvant en aucun cas être conservée.

Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant les cinq (5) années suivant son expiration ou sa résiliation pour quelque raison que ce soit.

## 12.SECURITE

Le Prestataire déclare prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de son système d'information et des données à caractère personnel qu'il traite, à savoir des mesures de sécurité physiques, logiques et organisationnelles.

Le Prestataire a par ailleurs mis en place une gouvernance de la sécurité de ses activités reposant notamment sur des engagements de confidentialité de ses collaborateurs et une organisation formalisée de la gouvernance de la sécurité du système d'information.

Le Prestataire s'engage, dans le cadre de la réalisation des Prestations, à se conformer aux exigences de sécurité exprimées par le Client lors de la phase de transition sauf dans le cas où elles contreviendraient aux règles de bonnes pratiques de l'informatique publiées par l'Agence Monégasque de Sécurité Numérique ou à ses propres règles en matière de sécurité. Le cas échéant, le Prestataire réalisera un procès-verbal de dégageant de responsabilité et le remettra au Client.

Dans le cas où les exigences de sécurité exprimées par le Client lors de la phase de transition feraient référence à de nouveaux besoins non exprimés ou prévus dans l'offre initiale, le Prestataire fera une analyse des nouveaux besoins et se garde la possibilité de faire évoluer le prix des Prestations conformément à l'article 7 des présentes.



### 13. INTRANSFERABILITE

Le Contrat a été conclu intuitu personae et aucune des Parties ne pourra céder de droits et obligations découlant du Contrat de quelque façon que ce soit (par cession de fonds de commerce, apport d'actif, fusion, transfert universel de patrimoine ou toute autre transformation) sans l'accord préalable écrit de l'autre Partie, qui ne peut refuser cet accord sans motif légitime. Par exception à ce qui précède, chaque Partie peut librement céder les droits et obligations qui découlent des présentes à toute Société de son groupe. Par « Société », on entend toute société française, monégasque ou étrangère, partenariat, joint-venture, société de capitaux ou autre forme de société, y compris notamment les filiales qui, directement ou indirectement, contrôle l'une ou l'autre des Parties, est sous le contrôle de l'une ou l'autre des parties, ou sous contrôle avec l'une ou l'autre des Parties, le contrôle étant défini par le Code de commerce français.

### 14. SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire aura la possibilité de sous-traiter toute ou partie de l'exécution des Prestations à des tiers.

Le Prestataire demeurera en toute hypothèse seule responsable de l'exécution des obligations confiées à un sous-traitant.

### 15. AUDIT

#### 15.1 Modalités d'organisation et d'exécution de l'audit

Pendant toute la durée du Contrat, le Prestataire s'engage à autoriser le Client, dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception d'une notification, à réaliser un audit sur le périmètre des prestations fournies.

Tout contrôle de sécurité technique et organisationnel pourra être exécuté soit par le Client soit par un mandataire agréé par les deux Parties.

Le Prestataire pourra, à la demande expresse du Client, lui fournir toute information nécessaire à la réalisation de l'audit sous quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception de la notification.

Les audits sont limités à un (1) par an et ne pourront porter que sur la période de réalisation des prestations.

En raison de la mobilisation de ressources internes que nécessite un audit, tout audit supplémentaire pourra faire l'objet d'une offre commerciale de la part de Monaco Digital.

#### 15.2 Remédiation en cas de manquement

Le Prestataire s'engage dans le cas d'un écart ou d'un manquement constaté, à établir avec le Client un plan d'action. Ce plan d'action fera l'objet d'un accord défini conjointement avec le Client et pourra être formalisé par un avenant s'il diffère des prestations prévues au présent Contrat.

Ce plan d'action devra être formalisé dans un délai de dix (10) jours ouvrés après réception de la notification détaillant les écarts constatés.

En cas de désaccord entre les Parties sur le plan d'action à définir, le Client pourra procéder à une résiliation conformément à l'article 9.1 des présentes.

## 16. DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le présent contrat est régi par le droit monégasque.


En cas de litige relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, les Parties tenteront de bonne foi de trouver une solution amiable. A cet effet, la Partie la plus diligente notifiera à l'autre Partie, par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception, l'objet du litige. Les Parties entreprendront alors des négociations en vue de résoudre à l'amiable leur litige, au besoin avec l'aide d'un tiers qu'elles désigneront d'un commun accord. Une telle solution amiable, si elle aboutit, prendra la forme d'un contrat ou d'un avenant au présent contrat.

Si aucune solution n'est trouvée dans le délai d'un (1) mois à compter de la réception de la Lettre Recommandée avec Accusé Réception sus visée, le litige sera porté par la Partie la plus diligente, devant les tribunaux compétents de la Principauté de Monaco.

Cette clause d'attribution de compétence, par accord exprès entre les Parties, s'appliquera même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie et pour les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

Fait à Monaco, le 11/12/2024

En deux (2) exemplaires originaux,

|  |  |
|--|--|
| <b>MONACO DIGITAL</b><br>Monsieur Anthony BOIRA<br>Président Directeur Général | <b>MAIRIE DE PARMAIN</b><br>Monsieur Loic TAILLANTER<br>Maire                        |
|  |  |

Faire précéder la signature de la mention manuscrite "Lu et approuvé".  
Parapher le contrat et les annexes jointes.

**Annexe 1 – « Offre Commerciale »**

**Annexe 2 – « Conditions Générales de Vente »**

**Annexe 3 – « Convention de services » (à fournir sous 3 mois à l'issue de la transition)**

**Annexe 4 – « Protection des données à caractère personnel »**

**Annexe 5 – « Accord de transfert de données de Responsable de traitement à Sous-traitant »**

**Annexe 6 – « Accord de transfert de données de Responsable de traitement à Responsable de traitement »**



Envoyé en préfecture le 08/01/2025

Reçu en préfecture le 08/01/2025

Publié le 08/01/2025



ID : 095-219504800-20250106-DM202504-AR

Envoyé en préfecture le 08/01/2025

Reçu en préfecture le 08/01/2025

Publié le 08/01/2025

ID : 095-219504800-20250106-DM202504-AR



### OFFRE COMMERCIALE RSI-IT

Date : 11/12/2024

Référence : RSI-IT\_ParP.R24222

### VOTRE CONTACT

Philippe ROBIN

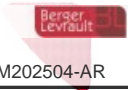
philippe.robin@monacodigital.mc

☎ 06 85 55 59 88



VILLE DE  
**PARMAIN**

Mairie de Parmain



## Gestion Documentaire

| MISES A JOUR |         |         |            |             |
|--------------|---------|---------|------------|-------------|
| Etape        | Auteur  | Version | Date       | Commentaire |
| Création     | VITTINI | V1maj0  | 27/02/2024 |             |
| Révision     | VITTINI | V1maj0  | 17/04/2024 |             |
| Révision     | VITTINI | V1maj0  | 11/12/2024 |             |
|              |         |         |            |             |
|              |         |         |            |             |

| SOCIETES | DESTINATAIRES(S) |
|----------|------------------|
|          |                  |
|          |                  |



## Sommaire

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. CONTEXTE ET BESOIN CLIENT</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2. NOS BRIQUES DE SERVICES</b>  | <b>6</b>  |
| 2.1 LE MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DE VOTRE INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE | 6         |
| 2.1.1 <i>Administration Systèmes et Réseaux</i>                                  | 6         |
| 2.1.1.1 Plage de services  | 6         |
| 2.1.1.2 Gestion des incidents et demandes liées à votre infrastructure           | 7         |
| 2.1.2 <i>Gestion des mises à jour</i>  | 8         |
| 2.1.2.1 Notre offre  | 8         |
| 2.1.2.2 Plan de mises à jour   | 8         |
| 2.1.3 <i>Les actions préventives</i>   | 9         |
| 2.1.3.1 Les visites N3   | 9         |
| 2.1.3.2 Préconisations   | 9         |
| 2.2 NOS BRIQUES SERVICE DESK   | 10        |
| 2.2.1 <i>Le support</i>  | 10        |
| 2.2.1.1 Gestion des incidents et demandes de vos utilisateurs                    | 10        |
| 2.2.1.2 Plage de services  | 10        |
| 2.2.2 <i>Les visites de proximité N1/N2</i>                                      | 11        |
| 2.2.2.1 Préconisations   | 11        |
| 2.3 LE PILOTAGE DE L'ACTIVITE D'INFOGERANCE                                      | 11        |
| 2.3.1 <i>Le Service Delivery Manager</i>   | 11        |
| 2.3.2 <i>Comitologie</i>   | 11        |
| 2.3.2.1 COPIL  | 11        |
| <b>3. NOTRE ORGANISATION</b>   | <b>12</b> |
| 3.1 LE CENTRE DE SERVICES INFOGERANCE  | 12        |
| 3.2 NOTRE METHODOLOGIE ITSM  | 12        |
| 3.3 NOS PROCESSUS  | 13        |
| 3.3.1 <i>COCKPIT IT Services Management</i>                                      | 13        |
| 3.3.2 <i>Licences Cockpit ITSM (Utilisateur final / Operateur)</i>               | 13        |
| 3.3.3 <i>Gestion des demandes</i>  | 14        |
| 3.3.4 <i>Gestion des incidents</i>   | 14        |
| 3.4 QUALIFICATION ET PRIORISATION DES TICKETS                                    | 14        |
| 3.4.1 <i>Nos engagements de services</i>   | 15        |
| 3.4.1.1 Définitions  | 15        |
| 3.4.1.2 SLA  | 15        |
| 3.4.1.3 Motifs de suspensions du compteur  | 15        |
| <b>4. SYNTHESE DE L'OFFRE MONACO DIGITAL</b>                                     | <b>16</b> |
| <b>5. PROPOSITION FINANCIERE</b>   | <b>17</b> |
| 5.1 <b>MENTIONS PARTICULIERES</b>  | 17        |
| 5.2 <b>ELEMENTS DE VARIABILITE HELP DESK</b>                                     | 17        |
| 5.3 <b>ELEMENTS DE VARIABILITE D'INFRASTRUCTURE</b>                              | 17        |

9800



VILLE DE  
**PARMAIN**

Envoyé en préfecture le 08/01/2025

Reçu en préfecture le 08/01/2025

Publié le 08/01/2025

ID : 095-219504800-20250106-DM202504-AR

Berger  
Levrault

## 6. BON POUR ACCORD

18



## 1. CONTEXTE ET BESOIN CLIENT

---

Cette offre de services intervient dans le cadre de l'évolution des contrats de support Monaco Digital s'adaptant aux nouveaux besoins récurrents de mises à jour et d'exploitation liés en particulier aux exigences de cyber sécurité.

L'objectif de cette offre est aussi de reprendre en considération et le plus justement possible l'évolution des environnements clients afin d'ajuster leurs contrats existants.

Pour la Mairie de Parmain, le contrat actuel avait été revu en 2019, mais depuis vos infrastructures et vos besoins ont évolués en périmètre et en quantité.

## 2. NOS BRIQUES DE SERVICES

---

### 2.1 LE MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DE VOTRE INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE

#### 2.1.1 *Administration Systèmes et Réseaux*

Les administrateurs vous apportent l'expertise nécessaire afin de :

- Paramétrer les composants de votre SI (Selon le périmètre technique défini) ;
- Apporter du support à vos équipes informatiques ;
- Traiter les tickets d'incident escaladés par la supervision et par l'exploitation.

Notre offre prend en charge le maintien en conditions opérationnelles des composants du SI dans des versions supportées par les éditeurs.

**Compte tenu de la prise en charge d'un certain nombre de tâches par la ressource technique mis à votre disposition en régie 1 jour par semaine en vos locaux, estimées à 50% de la charge globale d'exploitation et d'administration, la valorisation de notre offre a été pondérée à 50% de sa valeur.**

#### 2.1.1.1 *Plage de services*

Afin de répondre au plus juste à vos besoins, Monaco Digital vous propose la plage de services :

---

*Du lundi au vendredi de 8h à 18h*

---

### 2.1.1.2 Gestion des incidents et demandes liées à votre infrastructure

Notre offre positionne Monaco Digital comme un partenaire global au service de la satisfaction de vos administrateurs et d'apporter la plus grande disponibilité et les performances optimales aux différents métiers votre l'organisation, avec pour objectif d'atteindre la meilleure satisfaction possible.

Cette offre prévoit la mise en place d'un guichet unique accessible à l'ensemble des accédants via un portail web, un numéro d'appel, ou une adresse mail.

Notre offre de base inclut un nombre d'accès illimité d'utilisateurs finaux à notre outil Cockpit (pour les employés de l'entreprise utilisant une ressource informatique) : sans limite ni coût supplémentaire, chaque utilisateur final pourra être référencé de façon à accéder au portail web pour déclarer ou suivre ses incidents ou demandes.

Chaque sollicitation donne lieu à la création d'un ticket dans notre outil ITSM pour une complète traçabilité.

Cet accès permet également aux managers de bénéficier d'une vision globale de l'activité.

Notre offre n'inclut pas de licence(s) opérateur(s).

Si vous souhaitez en acquérir, celles-ci seront "nominatives" et facturables en sus au tarif de 69€HT /mois.

Un opérateur est une personne physique de l'entreprise généralement membre de la DSI (techniciens, administrateurs, managers etc.), qui exploite Cockpit IT Service Manager pour traiter des incidents, répondre à des demandes de services, définir des SLA, documenter des problèmes, superviser et gérer des équipements, etc.

L'inventaire des équipements d'infrastructure concernés est le suivant :

- 1 serveur physique  
(Nouvel hyperviseur PowerEdge T640)
- 1 NAS (Pour stocker les sauvegardes Veeam)
- 2 Switches LAN (Environ 10 switches mais seulement 2 Switches à charge de Monaco Digital)
- 1 Pare-feu (1 Stormshield SN310)
- 12 VMs sous Os Windows
- 1 couche de virtualisation ou nœuds
- 1 nœuds RDP ou Citrix pour bureau distant
- 1 console de gestion d'antivirus
- 1 tenant de messagerie cloud (O365 / Google)
- 1 segmentation réseau (nombre de VLAN)
- 1 environnement de backup local



### 2.1.2 Gestion des mises à jour

Les menaces sur la sécurité des infrastructures utilisent les vulnérabilités logicielles.

Le 1<sup>er</sup> rempart contre ces menaces est de suivre une politique de mise à jour des composants SI, régulière et efficace. Monaco Digital vous propose de vous assister dans le suivi et dans l'implémentation de votre plan de patching.

#### 2.1.2.1 *Notre offre*

La gestion des mises à jour mineures\* des OS Microsoft supportés par l'éditeur ;

La gestion des mises à jour mineures\* Linux RedHat, Ubuntu et Debian.

(\*) Les changements de versions d'OS sont à considérer comme des mises à jour majeures à traiter en mode projet et hors du contrat RSI IT

En phase d'initialisation, les serveurs physiques et virtuels sont classés par criticité et se voient affecter une fenêtre de maintenance tenant compte des impératifs de disponibilité de chacun.

Sur ces bases, nous établissons un plan de patching précisant la fenêtre de maintenance associée à chaque serveur, la périodicité des mises à jour et la méthodologie de mise à jour adaptée à chacun.

- *Mise à jour des firmwares*

Les firmwares (ou micrologiciels), comme tous logiciels, peuvent présenter des failles de sécurité dont l'exploitation par des individus ou des organisations malveillantes pourraient avoir des conséquences catastrophiques pour votre production informatique.

Des campagnes de mise à jour des micrologiciels de vos serveurs physiques et de vos systèmes de stockage.

- *Socles de virtualisation*

Notre plan de patching avancé inclut également des campagnes de mise à jour périodiques de vos systèmes de virtualisation : VMWARE ou HYPERV.

- *Pares-feux*

Parce que les menaces viennent avant tout de l'extérieur, nous complétons le plan de patching avancé par des campagnes régulières de mise à jour de vos pare-feux.

#### 2.1.2.2 *Plan de mises à jour*

Dans le cadre de cette offre, le plan de mises à jour est le suivant :

- La mise à jour semestrielle de 1 serveurs physiques
- La mise à jour annuelle de 1 NAS
- La mise à jour annuelle de 2 switchs LAN
- La mise à jour trimestrielle de 1 pare-feu
- La mise à jour semestrielle de 6 machines virtuelles Windows
- La mise à jour semestrielle de 1 socle de virtualisation

Ce plan de mise à jour sera exécuté lors des visites préventives N3 planifiées chaque trimestre sur site et définies dans le chapitre suivant.

### 2.1.3 Les actions préventives

Monaco Digital propose plusieurs types d'actions préventives réalisées sur site ou à distance par des profils adaptés.

Vous retrouverez, dans la synthèse financière de notre offre, nos préconisations en matière de périodicité et de volumétrie d'actions préventives que nous vous proposons.

#### 2.1.3.1 Les visites N3

Les visites N3 sont réalisées par des ingénieurs spécialistes d'une technologie.

Elles peuvent porter sur votre environnement de virtualisation, votre système de messagerie, votre système de backup, votre Active Directory, votre solution Antivirus ou votre environnement réseau.

- Chacune de ces visites se concluent par un compte rendu comprenant les informations suivantes :
  - Résumé de la situation par rapport au contrat de MCO et aux contraintes des éditeurs
  - Plan d'action / Préconisations
  - Transfert du Compte rendu à votre SDM et à votre commercial référent pour établissement des éventuels devis de prestations complémentaires pour mise en œuvre des préconisations.

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| ➤ Virtualisation et stockage : | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle visuel des équipements</li> <li>• Contrôle de santé de l'infrastructure virtuelle</li> <li>• Contrôle de la charge entre les différentes technologies présentes</li> <li>• Contrôle et analyse des journaux d'évènements sur les hyperviseurs : identifications correction des erreurs</li> <li>• Contrôle du stockage (baies/infrastructure virtuelles/Nas ETC)</li> </ul> |
| ➤ Sauvegardes                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification des taches de sauvegardes</li> <li>• Vérification Software</li> </ul>   |
| ➤ Réseau                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revue des règles de Firewall</li> </ul>  |

#### 2.1.3.2 Préconisations

| Type d'instance        | Nombre de demi-journées par an |
|------------------------|--------------------------------|
| Visites périodiques N3 | 8                              |

Le plan de mise à jour précédemment détaillé au chapitre 2.1.4.2 sera exécuté lors des visites périodiques planifiées chaque trimestre sur site. Motif pour lequel votre offre laisse apparaître une valorisation financière à zéro pour les actions de mises à jour.



## 2.2 NOS BRIQUES SERVICE DESK

Notre offre positionne Monaco Digital comme un partenaire global au service de la satisfaction de vos utilisateurs et d'apporter la plus grande disponibilité et les performances optimales aux différents métiers votre l'organisation, avec pour objectif d'atteindre la meilleure satisfaction possible.

Cette offre prévoit la mise en place d'un guichet unique accessible à l'ensemble des utilisateurs via un portail web, un numéro d'appel, ou une adresse mail.

Notre offre de base inclut un nombre d'accès illimité d'utilisateurs finaux à notre outil Cockpit (pour les employés de l'entreprise utilisant une ressource informatique) : sans limite ni coût supplémentaire, chaque utilisateur final pourra être référencé de façon à accéder au portail web pour déclarer ou suivre ses incidents ou demandes. Accès également destiné aux managers pour un contrôle de l'activité.

Notre offre n'inclut pas de licence(s) opérateur(s).

Si vous souhaitez en acquérir, celles-ci seront "nominatives" et facturables en sus au tarif de 69€HT /mois.

Un opérateur est une personne physique de l'entreprise généralement membre de la DSI (techniciens, administrateurs, managers etc.), qui exploite Cockpit IT Service Manager pour traiter des incidents, répondre à des demandes de services, définir des SLA, documenter des problèmes, superviser et gérer des équipements, etc.

### 2.2.1 *Le support*

Nos équipes support assurent le rôle de point d'entrée unique et prennent en charge l'ensemble des sollicitations (demandes/incidents) de vos utilisateurs en se basant sur le Catalogue des services défini conjointement durant les ateliers de transition.

La matrice de routage annexée au catalogue des services vous assure que les sollicitations dont le traitement requiert l'intervention d'un fournisseur tiers seront adressées au bon interlocuteur.

Chaque sollicitation donne lieu à la création d'un ticket dans notre outil ITSM pour une complète traçabilité.

#### 2.2.1.1 *Gestion des incidents et demandes de vos utilisateurs*

Nous mettons à votre disposition notre portail ITSM afin de formuler vos demandes de la manière la plus simple possible et pour vous offrir la meilleure traçabilité de nos actions.

La résolution des incidents s'appuie sur un processus de traitement et d'escalade allant du Niveau 1 au Niveau 3. En cas de besoin de support de l'éditeur nous gérons l'escalade et la relation technique avec les supports tiers en nous appuyant sur vos contrats existants.

Le périmètre des incidents et demandes comprend les éléments suivants :

- Accès aux ressources (imprimantes, partages réseaux, ...) ; Comptes verrouillés ;
- Installation d'applications du catalogue de services (à définir en atelier de transition) ;
- Droits d'accès (périmètre des ressources concernées à définir en atelier de transition).

#### 2.2.1.2 *Plage de services*

Afin de répondre au plus juste à vos besoins, Monaco Digital vous propose :

*Un accès au support utilisateurs du lundi au vendredi de 8h à 18h pour vos 40 Utilisateurs*

Compte tenu de la fréquence des visites de proximité, votre offre de support en ligne a été pondérée. Vous bénéficiez donc d'un accès illimité à ce service avec un volume moyen de 7 tickets /mois éventuellement révisable en cas de dépassement sur 3 mois glissants.



### 2.2.2 Les visites de proximité N1/N2

Pour satisfaire les utilisateurs au plus proche de leurs préoccupations et pour leur épargner du stress, les visites de proximité permettent un accompagnement régulier des agents dans leur usage au quotidien des outils de bureautique et informatiques.

Réalisées sur site, les visites de proximité consistent à vous accompagner dans la résolution des incidents liés aux postes de travail.

#### 2.2.2.1 Préconisations

| Type d'instance            | Nombre de demi-journées par an |  |
|----------------------------|--------------------------------|--|
| Visites de proximité N1/N2 | 76                             | 38 journées dont 1 en juillet et 2 en août |

Compte tenu de la prise en charge d'un certain nombre d'incidents lors des visites de proximités en vos locaux, estimées à 65% de la charge globale d'exploitation et d'administration, la valorisation de notre offre de support utilisateurs a été pondérée à 35% de sa valeur initiale.

## 2.3 LE PILOTAGE DE L'ACTIVITE D'INFOGERANCE

### 2.3.1 Le Service Delivery Manager

Afin de piloter le suivi de ses prestations et engagements, Monaco Digital inclut dans son offre un Service Delivery Manager, dont les missions de base sont :

- Suivi à fréquence régulière de l'activité opérée par le CS infogérance pour le client ;
- S'assurer de l'impact de tout changement sur le niveau de service, particulièrement sur les engagements de niveau de service et sur les accords opérationnels (interne et sous-traitance) ;
- Analyser et évaluer les résultats des indicateurs de qualité de service et proposer des plans d'actions ;
- Veiller à la prise en compte des évènements pouvant impacter le contrat de services tout au long de son cycle de vie ;
- S'assurer du suivi et maintien à jour de la documentation par les équipes techniques (documentation technique, procédures spécifiques, ...) ;
- Être l'interlocuteur privilégié des équipes commerciales pour son client.

Afin d'optimiser le pilotage de la prestation, des missions complémentaires pourront être ajoutées et définies lors de la transition. Ces missions supplémentaires constituent le forfait Pilotage+.

*Dans le cadre de cette offre, nous incluons 6 demi-journées de gouvernance ou pilotage par an*

### 2.3.2 Comitologie

|  | Type d'instance | Nombre d'instances / an |
|--|-----------------|-------------------------|
| Nous vous proposons les instances de pilotage suivante : | COFIL           | 1                       |

#### 2.3.2.1 COFIL

Le Comité de Pilotage, animé par le SDM, a pour objet principal la revue des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, réalisé à distance ou sur site et permet :

- De revenir sur les évènements majeurs de la période écoulée.
- D'assurer le suivi des plans d'actions en cours et prévoir les projets à venir.

## 3. NOTRE ORGANISATION

### 3.1 LE CENTRE DE SERVICES INFOGERANCE



### 3.2 NOTRE METHODOLOGIE ITSM

MONACO DIGITAL est engagé dans le suivi des préconisations ITIL.

L'ensemble de nos briques de services s'appuie sur les processus suivants :

|   |                         |
|---|-------------------------|
| Gestion des incidents   | Gestion des demandes    |
| Gestion des problèmes   | Gestion des changements |
| Gestion des actifs et configurations (Configuration Management Database - CMDB) |                         |

- Nos processus sont conçus pour fournir une gestion cohérente et efficace des services informatiques. Notre méthodologie permet d'optimiser la productivité en fournissant des services IT de qualité.
- Nous surveillons la performance de nos processus et assurons leur amélioration continue.
- Nous travaillons collaboration avec nos clients et pour maintenir cet engagement de qualité.
- Notre offre positionne Monaco Digital comme un partenaire global au service de ses clients et de la satisfaction de leurs utilisateurs.
- Notre offre prévoit bien la mise en place d'un guichet unique accessible à l'ensemble des utilisateurs via un portail web, un numéro d'appel ou mail.
- L'intégration de nos processus ITSM au sein des process clients permet d'assurer le cycle de vie d'un ticket de manière uniforme et collaborative en garantissant un SLA global.

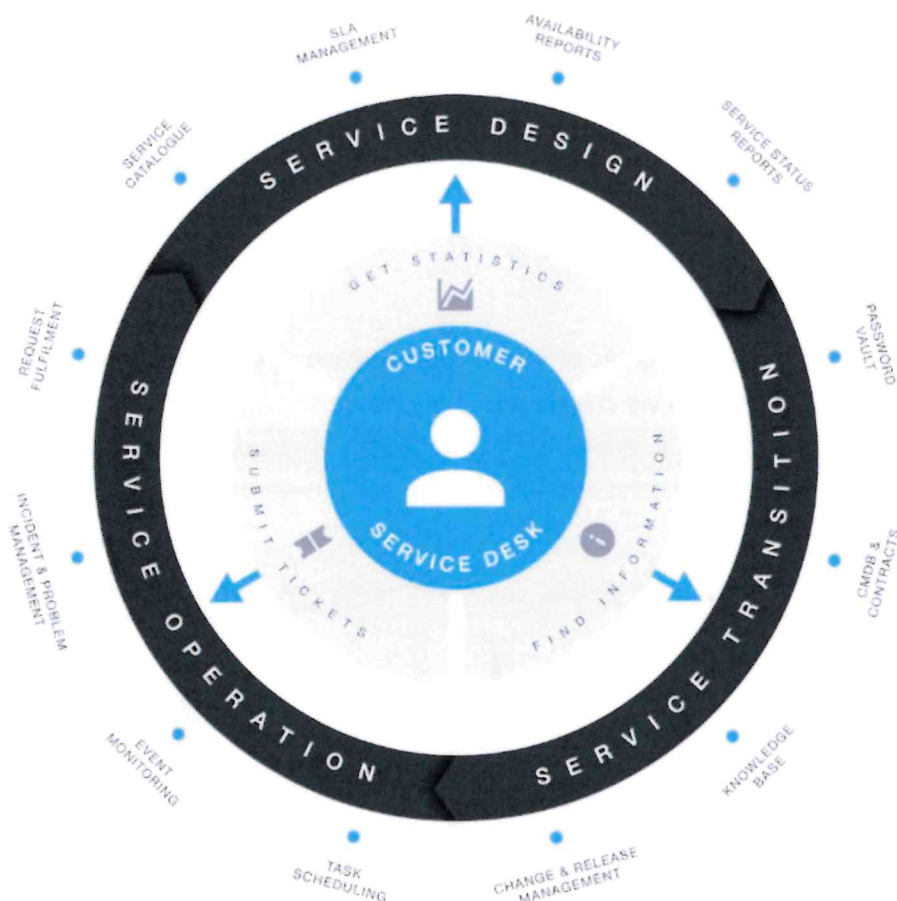


### 3.3 NOS PROCESSUS

#### 3.3.1 COCKPIT IT Services Management

Notre solution partenaire COCKPIT, hébergée en mode Saas (France), propose un portail web tout-en-un, intégrant un Service Desk, une gestion des actifs (assets) et un système de supervision.

Conçue conformément aux recommandations ITIL, elle couvre tous les domaines de la gestion du SI.



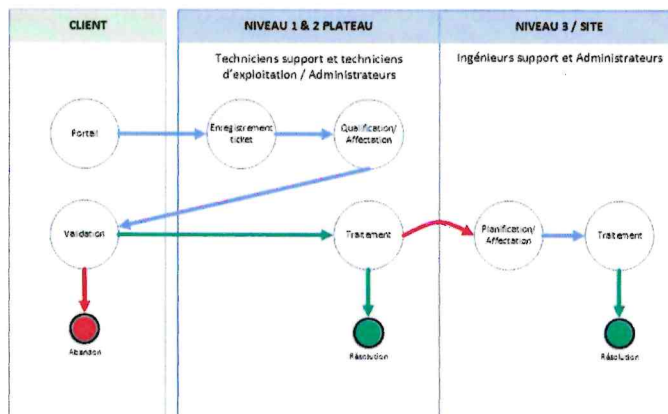
#### 3.3.2 Licences Cockpit ITSM (Utilisateur final / Opérateur)

- Notre offre n'inclue pas de licence(s) opérateur(s)\*. Celles-ci sont "nominatives" et facturables en sus au tarif de 69€ HT /mois.  
(\* Un opérateur est une personne physique de l'entreprise généralement membre de la DSI (techniciens, administrateurs, managers etc.), qui exploite Cockpit IT Service Manager pour traiter des incidents, répondre à des demandes de services, définir des SLA, documenter des problèmes, superviser et gérer des équipements, etc.
- Notre offre de base inclue un nombre d'accès illimité d'utilisateurs finaux (employé de l'entreprise utilisant une ressource informatique). Sans limite ni coût supplémentaire chaque utilisateur final pourra être référencé de façon à accéder au portail web pour déclarer ou suivre ses incidents ou demandes.  
Cet accès permet également aux managers de bénéficier d'une vision globale de l'activité.



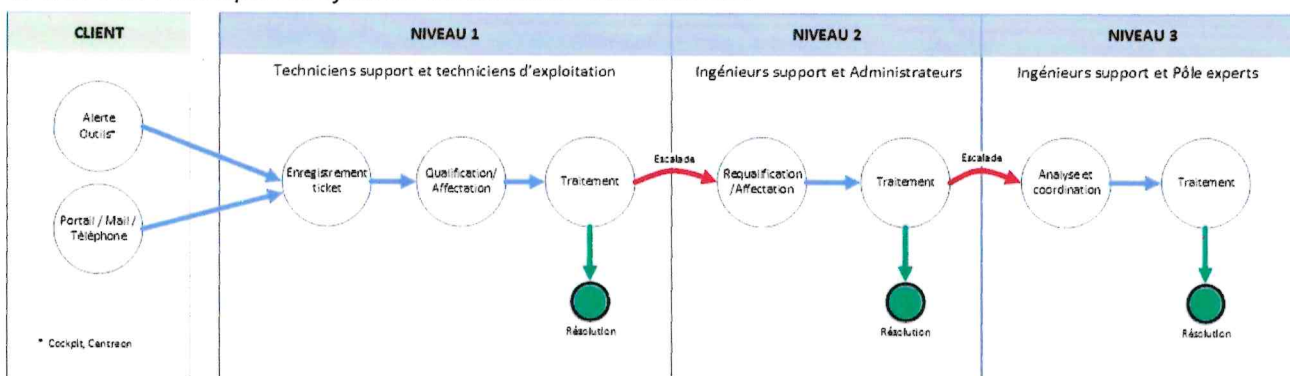
### 3.3.3 Gestion des demandes

Les demandes sont transmises aux ressources compétentes déclarées dans notre outil COCKPIT ITSM. Ci-dessous, l'exemple du cycle de vie standard d'une demande, processus qui pourra être revu avec vous durant les ateliers de transition.



### 3.3.4 Gestion des incidents

Les incidents sont transmis et escaladés si besoin vers les ressources compétentes. Ci-dessous, l'exemple du cycle de vie standard d'un incident.



Le processus de gestion des incidents peut être initié par deux types de sources :

- Déclenchement par les équipes du client, qui constatent un dysfonctionnement.
- Alerte remontée par un des outils de supervision/monitoring.

### 3.4 QUALIFICATION ET PRIORISATION DES TICKETS

Le ticket est qualifié et se voit affecter un niveau d'impact et d'urgence suivant la matrice ci-dessous :

|         |         | Impact |       |        |
|---------|---------|--------|-------|--------|
|         |         | Fort   | Moyen | Faible |
| Urgence | Forte   | P1     | P1    | P2     |
|         | Moyenne | P1     | P2    | P3     |
|         | Faible  | P2     | P3    | P3     |

L'impact est évalué selon la grille suivante :

| Fort                                 | Moyen                           | Faible                     |
|--------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Tous les utilisateurs sont impactés. | Plusieurs utilisateurs impactés | Un utilisateur est impacté |

L'urgence est évaluée selon la grille suivante :

| Forte   | Moyenne                             | Faible   |
|---|-------------------------------------|--|
| Blocage complet d'un service ou d'une application | Certaines tâches sont irréalisables | Utilisateur gêné ou ralenti dans son travail, mais qui peut cependant réaliser l'ensemble de ses tâches. |

### 3.4.1 *Nos engagements de services*

#### 3.4.1.1 *Définitions*

La GTI est la Garantie de temps d'intervention ou de prise en charge du ticket.

La GTR est la Garantie de temps de rétablissement ou de résolution du ticket.

L'horodatage de l'ouverture du ticket permet de calculer ces délais.

- Dans le cadre d'un appel téléphonique : l'heure de création du ticket par l'opérateur Monaco Digital.
- Dans le cadre d'un message électronique : l'heure de l'envoi du message électronique.
- Dans le cadre d'un Extranet : l'heure de création du ticket par l'utilisateur.

#### 3.4.1.2 *SLA*

Hors souscription d'options particulières de GTI GTR (\*), nos équipes ont pour références internes les 3 niveaux de priorité et les SLA définis ci-dessous :

| Priorité <b>P1</b> | Priorité <b>P2</b> | Priorité <b>P3</b> |
|--------------------|--------------------|--------------------|
| GTI 2H / GTR 4H    | GTI 4H / GTR J+1   | GTI J+1 / GTR J+3  |

(\* Les délais moyens de prise en compte et de résolution réellement constatés sont inférieurs à ces valeurs de références, néanmoins sans souscription d'options particulières nos équipes traitent les tickets dans les meilleurs délais et ne sauraient être engagées contractuellement dans le respect d'une GTI ou d'une GTR.

#### 3.4.1.3 *Motifs de suspensions du compteur*

- Absence de prérequis devant être fournis par le client ;
- Problème nécessitant une phase d'attente (Décision bilatérale) ;
- Dépendance externe (résolution confiée à un tiers avant Clôture par Monaco Digital) ;
- Indisponibilité réseau permettant l'accès distant au système et nécessitant une intervention sur site ;
- Tout autre évènement de force majeure de nature à empêcher l'intervention de Monaco Digital ;
- Origine du problème liée à un défaut matériel d'un équipement.



## 4. SYNTHÈSE DE L'OFFRE MONACO DIGITAL

| NOS SERVICES INFRASTRUCTURE   | OFFRE STANDARD | OFFRE PREMIUM | OFFRE PREMIUM + | VOTRE OFFRE |
|---|----------------|---------------|-----------------|-------------|
| <b>AUDIT INITIALISATION</b>   |                |               |                 |             |
| Audit et rédaction Documentation d'Architecture Technique   |                |               |                 | •           |
| <b>LICENCES COCKPIT ITSM</b>  |                |               |                 |             |
| Licences Opérateurs ITSM Cockpit (par opérateur)  |                |               |                 | •           |
| <b>SUPERVISION</b>  |                |               |                 |             |
| Offre de supervision sur équipements physiques ou virtuels  | •              |               |                 |             |
| Pour 1 à 50 équipements   | •              |               |                 |             |
| Pour 51 à 100 équipements   | •              |               |                 |             |
| Pour 101 à 200 équipements  | •              |               |                 |             |
| Pour 201 à 500 équipements  | •              |               |                 |             |
| Plage de service de supervision   |                |               |                 |             |
| · Lundi - Vendredi de 8h à 18h  | •              |               |                 |             |
| · Lundi - Vendredi de 7h à 21h  |                | •             |                 |             |
| · Lundi - Samedi de 7h à 21h  |                | •             |                 |             |
| · 7 jours / 7 de 7h à 21h   |                |               | •               |             |
| · 24h/24 et 7/7   |                |               | •               |             |
| <b>EXPLOITATION</b>   |                |               |                 |             |
| Offre d'exploitation par nombre d'équipements physiques ou virtuels   | •              |               |                 |             |
| De 1 à 5 VMs  | •              |               |                 |             |
| De 6 à 10 VMs   | •              |               |                 |             |
| De 11 à 25 VMs  | •              |               |                 | •           |
| De 26 à 50 VMs  | •              |               |                 |             |
| De 51 à 100 VMs   | •              |               |                 |             |
| Plus de 100 VMs   | •              |               |                 |             |
| <b>ADMINISTRATION ET MAINTENANCE</b>  |                |               |                 |             |
| Support et administration à distance (Incidents et Demandes)  | •              |               |                 | •           |
| <b>NOS INTERVENTIONS SUR SITE POUR LES PÉRIMÈTRES SUIVANTS :</b>  |                |               |                 |             |
| Serveur physique  | •              |               |                 | •           |
| Stockage  | •              |               |                 | •           |
| NAS   | •              |               |                 | •           |
| Switchs LAN   | •              |               |                 | •           |
| Switchs SAN   | •              |               |                 | •           |
| Pare-feux   | •              |               |                 | •           |
| Contrôleurs Wifi  | •              |               |                 | •           |
| Onduleurs   | •              |               |                 | •           |
| Autres équipements SNMP (Imprimantes, Sondes, ...)  | •              |               |                 | •           |
| Windows   | •              |               |                 | •           |
| Linux   | •              |               |                 |             |
| Apple Server  | •              |               |                 |             |
| Clusters Windows  | •              |               |                 |             |
| Cluster Linux   | •              |               |                 |             |
| Cluster Virtualisation  | •              |               |                 |             |
| Cluster Réseau  | •              |               |                 |             |
| Cluster Pare-feux   | •              |               |                 |             |
| Couches de Virtualisation   | •              |               |                 | •           |
| Bureau distant pour utilisateurs  | •              |               |                 | •           |
| Base de données   | •              |               |                 | •           |
| Antivirus - Gestion de console Anti-Virus   | •              |               |                 | •           |
| Antivirus / End Point Protection Platform   | •              |               |                 | •           |
| Technologie de redondance de données (Datacore / vSan / VxRail ...)   | •              |               |                 | •           |
| Messagerie on premise (Exchange / Lotus)  | •              |               |                 | •           |
| Messagerie Cloud  | •              |               |                 | •           |
| Segmentation réseau   | •              |               |                 | •           |
| Appliance autres  | •              |               |                 | •           |
| <b>Offre de PCA</b>   |                |               |                 |             |
| Offre de PRA  |                | •             |                 |             |
| Plage de service Administration et Maintenance  |                |               |                 |             |
| · Lundi - Vendredi de 8h à 18h  | •              |               |                 | •           |
| · Lundi - Vendredi de 7h à 21h  |                | •             |                 |             |
| · Lundi - Samedi de 7h à 21h  |                | •             |                 |             |
| · 7 jours / 7 de 7h à 21h   |                |               | •               |             |
| · 24h/24 et 7/7   |                |               | •               |             |
| <b>GESTION DES MISES À JOUR</b>   |                |               |                 |             |
| Gestion des mises à jour des firmwares d'équipements physiques, hyperviseurs et logiciels de gestion de l'infrastructure (Veeam...) |                | •             |                 | •           |
| Mise à jour mensuelle   |                | •             |                 | •           |
| Mise à jour Trimestrielle   |                | •             |                 | •           |
| Mise à jour Semestrielle  |                | •             |                 | •           |
| Mise à jour Annuelle  |                | •             |                 | •           |
| Gestion des mises à jour (OS Windows et Linux)  | •              |               |                 | •           |
| Mise à jour mensuelle   | •              |               |                 | •           |
| Mise à jour Trimestrielle   | •              |               |                 | •           |
| Mise à jour Semestrielle  | •              |               |                 | •           |
| Mise à jour Annuelle  | •              |               |                 | •           |
| Abonnement aux alertes de sécurité et au service de gestion prioritaire des mises à jour urgentes                                   |                |               | •               |             |
| <b>ACTIONS PREVENTIVES</b>  |                |               |                 |             |
| Télé-Prévention et rapports   |                | •             |                 |             |
| Visites préventives ou de proximité de niveau 1 et 2  |                | •             |                 | •           |
| Visites périodiques et revue technique de niveau 3.   |                | •             |                 | •           |
| <b>REGIE / DELEGATION</b>   |                |               |                 |             |
| Délégation de profils en mode Régie   |                |               | •               |             |
| <b>SERVICE DESK</b>   |                |               |                 |             |
| Support utilisateurs (Incidents et Demandes à distance)   | •              |               |                 | •           |
| Gestion des incidents et demandes utilisateurs  | •              |               |                 | •           |
| Pour 1 à 50 utilisateurs  | •              |               |                 | •           |
| Pour 51 à 100 utilisateurs  | •              |               |                 | •           |
| Pour 101 à 200 utilisateurs   | •              |               |                 | •           |
| Pour 201 à 500 utilisateurs   | •              |               |                 | •           |
| Plage de service du Service Desk  |                |               |                 |             |
| · Lundi - Vendredi de 8h à 18h  | •              |               |                 | •           |
| · Lundi - Vendredi de 7h à 21h  |                | •             |                 |             |
| <b>GESTION DE PARC</b>  |                |               |                 |             |
| Inventaire automatisé des postes de travail   | •              |               |                 |             |
| De 1 à 100 PCs  | •              |               |                 |             |
| De 101 à 200 PCs  | •              |               |                 |             |
| De 201 à 500 PCs  | •              |               |                 |             |
| Plus de 500 PCs   | •              |               |                 |             |
| <b>PILOTAGE ET COORDINATION SERVICE DELIVERY MANAGER</b>  |                |               |                 |             |
| COPIL, CODIR  |                | •             |                 | •           |
| COTECH  |                | •             |                 | •           |
| Forfait Gouvernance ou Pilotage   |                |               | •               |             |
| Forfait Gouvernance ou Pilotage +   |                |               | •               |             |
| <b>SLA Incidents</b>  |                |               |                 |             |
| Sur GTI   |                | •             |                 |             |
| Sur GTR   |                | •             |                 |             |



## 5. PROPOSITION FINANCIERE

| Mairie de Parmain - Offre RSI-IT                  |                   |                                 |   |             |             |            |
|---|-------------------|---------------------------------|---|-------------|-------------|------------|
| <b>SERVICE DESK</b>                               |                   |                                 |   |             |             |            |
| Support Utilisateurs                              | 148,00 €          | Nb d'utilisateurs               | L-V / 8-18  | L-V / 7-21  | L-S / 7-21  | L-D / 7-21 |
| Gestion du Parc de PCs                            | 0,00 €            | Nb de postes                    |   | 40          |             | 24/7       |
| Visites de proximité                              | 1 568,00 €        | Nb de demi-journées Tech N1/N2  | Hebdomadaire  | Mensuel     | Trimestriel | Semestriel |
|   |                   |                                 |   |             |             | Annuel     |
|   |                   |                                 |   |             |             | 78         |
| <b>MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES</b>     |                   |                                 |   |             |             |            |
| Supervision                                       | 0,00 €            | Nb d'assets                     | L-V / 8-18  | L-V / 7-21  | L-S / 7-21  | L-D / 7-21 |
| Exploitation                                      | 0,00 €            | Nb d'assets                     |   |             |             | 24/7       |
| Administration                                    | 347,00 €          | Nb d'assets                     |   | 17          |             |            |
| Tests de résilience                               | 0,00 €            | décrire le plan ...             |   |             |             |            |
| Gestion des mises à jour                          | 136,00 €          |                                 | Mensuel   | Trimestriel | Semestriel  | Annuel     |
|   |                   |                                 |   |             | 1           | 8          |
|   |                   |                                 | Hebdomadaire  | Mensuel     | Trimestriel | Semestriel |
|   |                   |                                 |   |             |             | Annuel     |
| Actions préventives                               | 235,00 €          | Nb Rapports                     |   |             |             | Urgence    |
|   |                   | Nb de demi-journées Admin N1/N2 |   |             |             |            |
|   |                   | Nb de demi-journées Admin N3    |   |             |             | 2          |
| <b>DELEGATION DE RESSOURCES</b>                   |                   |                                 |   |             |             |            |
|   | 0,00 €            | Profil(s)                       | Hebdomadaire  | Mensuel     | Trimestriel | Semestriel |
|   |                   |                                 |   |             |             | Annuel     |
| Gouvernance ou pilotage                           | 180,00 €          |                                 | 6 demi-journées annuelles de gouvernance incluses       |             |             |            |
| Comitologie                                       | 30,00 €           |                                 | 1 instances annuelles de comitologie incluses           |             |             |            |
| Gouvernance ou pilotage = (option complémentaire) | 0,00 €            |                                 | 0 demi-journées mensuelles de gouvernance ou pilotage = |             |             |            |
| Audit initial et rédaction de documentation       | 0,00 €            |                                 |   |             |             |            |
| <b>Abonnement mensuel Total HT :</b>              | <b>2 644,00 €</b> |                                 |   |             |             |            |

### 5.1 MENTIONS PARTICULIERES

Durée ferme : 12 mois du 01/01/2025 au 31/12/2025 ;

Dépôt des factures sur CHORUS-PRO après service fait ;

Offre proposée en conformité avec le Cahier des Clauses Administratives Générales des Marchés Publics de Techniques de l'Information et de la Communication (CCAG-TIC du 30 mars 2021).

### 5.2 ELEMENTS DE VARIABILITE HELP DESK

Cette proposition a été établie sur la base des éléments connus à ce jour.

Nous prévoyons conjointement et à minima une revue trimestrielle de la volumétrie des utilisateurs et des tickets, et une analyse de cette volumétrie et des évolutions constatées.

Le prix actuel est basé sur une volumétrie de tickets de « support/demandes » de 7 tickets (\*) /mois avec une variation de +/- 10% sur 3 mois glissants. (\*) Nombre de tickets traités hors régie.

Monaco Digital surveille le seuil de variabilité de +/- 10%. Dans le cas où la limite basse ou haute est dépassée de manière continue sur 3 mois glissants un comité de pilotage exceptionnel sera planifié afin de définir les plans de remédiations et/ou évolution de notre offre. Dans ce dernier cas, la nouvelle volumétrie de tickets de référence correspondra au palier atteint.

### 5.3 ELEMENTS DE VARIABILITE D'INFRASTRUCTURE

Cette proposition a été établie sur la base des éléments connus à ce jour.

Nous prévoyons à minima une revue trimestrielle de l'inventaire des équipements d'infrastructure et du périmètre de services associés. Les revues trimestrielles incluront une mesure de l'évolution de la charge d'administration technique. Dans le cas où l'évolution de l'architecture technique amène un allègement la charge d'administration technique (par exemple pour le cas de prise en charge de services managés par un opérateur cloud), le contrat pourra être révisé en conséquence.





## 6. BON POUR ACCORD

### Bon pour accord

### Offre Monaco Digital

« Bon pour accord » : "Bon pour Accord"

Date : 08/01/2025

Société : Mairie de PARMAIN

NOM : Laëta TAILLANTEUR

Maire de PARMAIN

Signature



\_\_\_\_\_ fin du document, merci de votre attention \_\_\_\_\_