

# Contrat de prestations du service informatique

Entre,

**La communauté de communes Touraine Vallée de l'Indre**, ci-après « le Prestataire », autorisée aux présentes par décision n°xxx en date du xxx 2024 ;

Et

**La commune de Monts**, autorisée aux présentes par délibération n°2024.03.01 en date du 26 mars 2024 ci-après « le Client » ;

Il est convenu ce qui suit :

## Article 1 - Objet du contrat

Le prestataire s'engage à fournir au client les prestations de services convenues entre les parties.

### 1.1 – Définitions

**Niveau 1 (mineur)** : un incident est résolu rapidement. Il correspond à un incident facilement identifiable ou dont la solution est déjà connue par le SI. Il s'agit d'un impact minimum sur l'activité, les services et l'activité sont peu perturbés, il n'y a pas de réduction fonctionnelle ou d'utilisation d'application ou de solution impossible.

**Niveau 2 (bloquant)** : fait référence à un incident plus complexe qui nécessite l'intervention d'un spécialiste. Il s'agit d'un impact modéré sur l'activité, perte des services rendant difficile l'exploitation et le fonctionnement d'une application ou d'une solution. Le SI n'a pas été en capacité de résoudre l'incident et fait une demande auprès du prestataire informatique.

**Niveau 3 (critique)** : fait référence à un incident complexe qui nécessite l'intervention d'un expert. Il s'agit d'un impact significatif sur l'activité, avec arrêt ou dégradation de tout ou partie des services empêchant le fonctionnement d'une application ou d'une solution pour l'utilisateur final. Le SI fait appel au prestataire Informatique.

**Prestataire de second rang** : prestataire d'infogérance informatique du client intervenant en cas de défaut du prestataire (pas le temps matériel, pas la compétence informatique nécessaire pour résoudre l'incident).

TYPE	GTI	GTR
Incident critique (N3)	30 min (Heures ouvrées)	8h
Incident bloquant (N2)	30 min (Heures ouvrées)	24h
Incident mineur (N1)	1h (Heures ouvrées)	24h
Demande	8 h (heures ouvrées)	48h

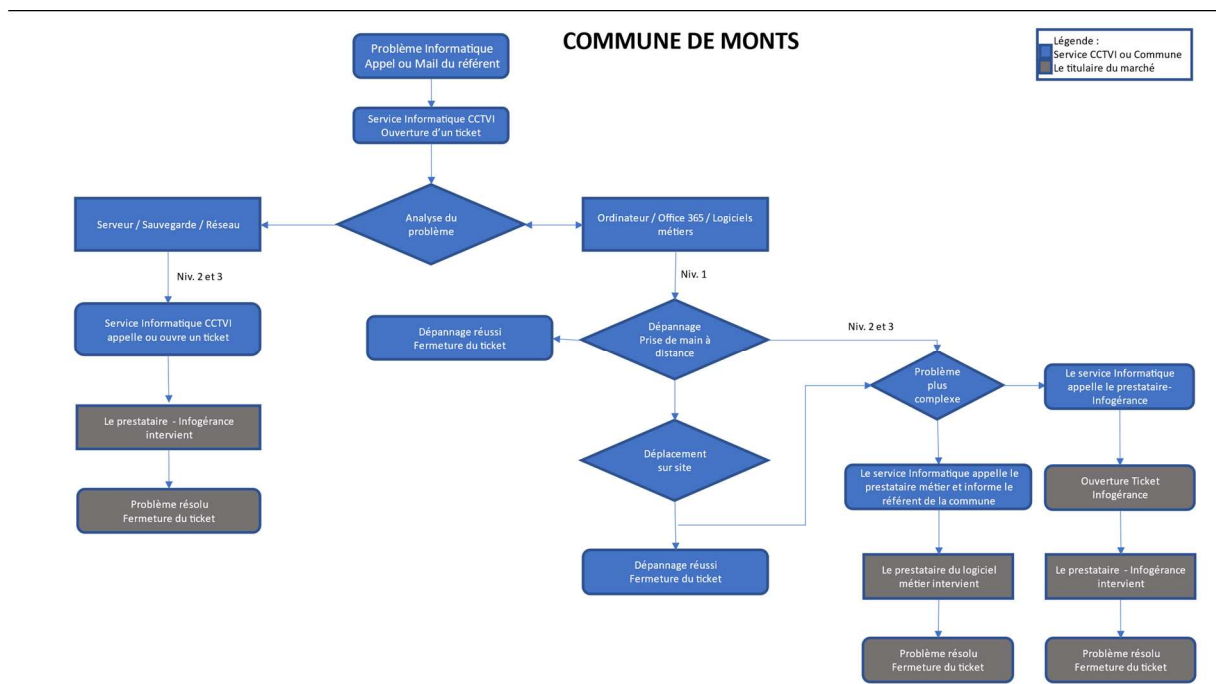
Le SI est équipé d'une plateforme de ticketing, toutes les demandes par téléphone ou par mail sont enregistrées dans la plateforme de ticketing (reliée à l'adresse mail).

En cas d'appel téléphonique infructueux, il est recommandé de privilégier l'adresse mail pour vos demandes.

1.2 - Ces prestations de services concernent en général le conseil en informatique, la maintenance technique et la sauvegarde physique des data :

- Le conseil en informatique
  - Aide à la décision concernant le système d'information du client
  - Toute prestation informatique en sus des prestations décrites ci-après
- La maintenance technique
  - Prise en charge et résolution des incidents de niveau 1 (mineur), utilisation de la prise de main à distance ou déplacement sur site en accord avec le client.
  - Intermédiaire entre le client et le prestataire de second rang pour les incidents de niveau 1 (en cas d'impossibilité de solutionner l'incident), de niveau 2 ou niveau 3.
- La sauvegarde physique des data :
  - Sauvegarde dans les locaux du prestataire de la troisième sauvegarde des data issues des applications Microsoft 365.
  - Intermédiaire entre le client et le prestataire de second rang pour tous les contrôles, mises à jour et résolution des incidents de sauvegarde.

1.3 – Schéma d'organisation de la prestation - exemple



## Article 2 – Rémunération et modalités de paiement

Les prix du contrat sont hors T.V.A.

Prestations	Rémunération
Conseil – Maintenance – A distance	7,50 € par 15 minutes
Conseil – Maintenance – Sur site	7,50 € par 15 minutes (y compris temps de déplacement aller-retour : 15 min hors frais de déplacement)
Intermédiaire	7 € par 15 minutes
Déplacement aller-retour	Distance x 0,606 €
Prestation de sauvegarde des datas m365 sur NAS	17,50 € par utilisateur par an

Les prestations sont facturées à terme échu par le prestataire au client sous la forme d'un mémoire détaillant les prestations effectuées.

Le client fournit un numéro d'engagement, et le cas échéant un code service, au prestataire.

Au vu de la facture et du mémoire adressé via la plateforme CHORUS, le client émet un mandat administratif dans un délai de 30 jours à compter de la réception des pièces justificatives de paiement.

## Article 3 – Délais d'exécution

Le prestataire s'engage à traiter les appels téléphoniques ou les courriels du client, pendant les jours ouvrés, du lundi au vendredi, de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h00.

## Article 4 – Exécution, vérification, acceptation

Les obligations du prestataire seront réputées exécutées, lorsque celui-ci aura effectué les prestations convenues.

Suite à l'appel téléphonique ou le courriel du client, le prestataire prend en charge la demande. Si cette demande entre dans sa compétence, il intervient selon les modalités prévues à l'article 1 du présent contrat.

Une fois la prestation effectuée, le prestataire envoie par courriel un compte-rendu d'intervention au client comprenant l'objet de la prestation, la résolution de l'incident ou le détail de la prestation effectuée, l'heure de prise en charge, le temps passé sur la prestation.

Le client confirme, dans un délai de 5 jours ouvrés, la réception de la prestation. Sans confirmation dans ce délai, la prestation est considérée acquise.

Hors sauvegarde physique des data, si la demande est hors compétence ou capacité du prestataire, ce dernier fait intervenir le prestataire de second rang du client, et le représente auprès de celui-ci.

Une fois la prestation effectuée par le prestataire de second rang, le prestataire transfère par courriel, après contrôle de la prestation, un compte-rendu d'intervention au client comprenant l'objet de la prestation, la résolution de l'incident ou le détail de la prestation effectuée, l'heure de prise en charge, le temps passé sur la prestation, le temps passé comme intermédiaire. Le prestataire de second rang facture directement au client la prestation suivant le contrat ou marché correspondant.

## Article 5 – Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée d'un an à compter du 1<sup>er</sup> avril 2024.

## Article 6 – Résiliation

Les parties peuvent en tout temps convenir d'une résiliation du contrat.

Le préavis est de 3 mois à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception.

Les data sauvegardées sur le NAS CCTV du client seront conservés un mois après la date de résiliation, le client devra prendre à sa charge le transfert de la sauvegarde des datas Office 365 sur sa propre infrastructure avant la date de résiliation.

## Article 7 – Litiges

En cas de litige, les parties conviennent, conformément à l'article R.312-11 du code de justice administrative, de saisir le Tribunal Administratif d'Orléans.

Les litiges portant uniquement sur des actions civiles relatives à la propriété littéraire et artistique relevant de l'article L. 331-1 du code de la propriété intellectuelle seront soumis au juge judiciaire de Tours.

Cachet et Signatures :

Le  
A Monts,

Le  
à Sorigny,

**Le Maire**

**Le Président**

**Laurent RICHARD**

**Eric LOIZON**