

DÉCISION MUNICIPALE N°2023_95

OBJET : SERVICE INFORMATIQUE – CONTRAT D’ASSISTANCE A L’EXPLOITATION ET A L’ADMINISTRATION DU SYSTEME D’INFORMATION A INTERVENIR AVEC LA S.A.S. « SYNAPS SYSTEM »

Le Maire de la Commune de Pierrelaye,

AGISSANT en vertu de la délibération du Conseil Municipal n°8/2020 en date du 26 mai 2020 relative aux délégations de pouvoirs données au Maire par le Conseil Municipal,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales et notamment son article L.2122-22,

VU le Budget Communal,

VU la proposition de contrat ci-annexé,

CONSIDERANT l’évolution technologique et technique constante des systèmes d’information,

CONSIDERANT la nécessité de recourir à une prestation extérieure au regard du niveau de technicité requis pour l’exploitation et l’administration du système d’information,

CONSIDERANT qu’après examen des offres reçues, suite à la consultation lancée, l’offre de la S.A.S. « Synaps System », apparaît comme celle répondant le mieux à la demande de la Commune ;

DECIDE

Article 1^{er} :

Signer un contrat d’assistance à l’exploitation et à l’administration du système d’information, avec la S.A.S. « Synaps System » représentée par Monsieur Michel ROBITAILLIE, en sa qualité de Président, 14 Boulevard Albert Einstein – Cité Descartes - 77420 CHAMPS-SUR-MARNE.

Article 2 :

S’acquitter du montant annuel du contrat établi à 5 400 € H.T. (TVA à 20%), soit **6 480 € T.T.C.** (Six mille quatre cent quatre-vingt euros toutes taxes comprises) comprenant :

- 1 jour de maintenance préventive par trimestre soit 4 jours par an
- 2 jours par an de maintenance curative sur appel ou en mode projet

et le **verser** par mandat administratif, sur présentation, via le portail Chorus Pro, d’une facture et d’un Relevé d’Identité Bancaire ou Postal.

Article 3 :

Préciser que les crédits nécessaires seront prélevés sur la section de fonctionnement du Budget Communal.

Article 4 :

Adresser la présente décision à Monsieur le Préfet du Val d’Oise pour accomplissement du contrôle de la légalité et **l’inscrire** aux registres des décisions.

Transmis en Préfecture le : 09/08/2023
Publié(e) le : 09/08/2023
Exécutoire le : 09/08/2023

Fait à PIERRELAYE, le 07/08/2023

Le Maire,



Michel VALLADE



Contrat d'Assistance Technique 2023-2024

MAIRIE DE
PIERRELAYE

Date : 07/08/2023
Contrat N° : CAT-238
Version : 1.0
Page : 2 / 12

ENTRE LES SOUSSIGNEES :

La Mairie de Pierrelaye se situant au 42 bis rue Victor Hugo 95480 PIERRELAYE

Représentée par **Michel VALLADE** en qualité de **Maire**,

Ci- après dénommée « **le CLIENT** »,

D'UNE PART,

ET :

La société SYNAPS SYSTEM, Société par actions simplifiée (S.A.S) au capital social de 50.000 € immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Meaux sous le numéro 482 778 685, dont le siège social est situé au 14 boulevard Albert Einstein – cité Descartes, 77420 Champs sur Marne

Représentée par Monsieur Michel ROBITAILLIE, en qualité de Président,

Ci-après dénommée « **le PRESTATAIRE** » ou « **SYNAPS SYSTEM** »,

D'AUTRE PART,

Ci-après individuellement et /ou collectivement dénommées « **une Partie** » ou « **les Parties** ».

MAIRIE DE
PIERRELAYE

Date :	07/08/2023
Contrat N° :	CAT-238
Version :	1.0
Page :	3 / 12

IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :**I – OBJET DU CONTRAT**

Le PRESTATAIRE s'engage à fournir au CLIENT qui accepte, les prestations de service d'assistance à l'exploitation et à l'administration de son système informatique limitativement énumérées à l'article II du présent Contrat (ci-après dénommé « **le Contrat** »).

Toute prestation de services non expressément prévue par le paragraphe II à la date de signature du contrat fera l'objet d'un avenant.

II – IDENTIFICATION DU SYSTEME D'INFORMATION**2.1. Systèmes pris en support**

- Serveur HPE DL380 GEN10 PLUS
- Microsoft W2022 Datacenter: Hyper-V ; AD
- Switchs infrastructure Aruba 2930F
- Microsoft Office 365
- NAS Synology

Les matériels sont pris en charge sous réserve de garanties Hardware & Software constructeur valides.

Nous vous remercions de nous communiquer les évolutions de votre SI et le nombre d'utilisateurs en cas d'évolution pour augmenter ou diminuer les périmètres d'intervention.

2.2. Emplacement du matériel

Le matériel est présent dans les locaux de la Mairie de Pierrelaye se situant :

- A l'Hôtel de Ville sis 42 bis rue Victor Hugo 95480 PIERRELAYE
- Dans le bâtiment administratif des services techniques sis 22 rue de Bessancourt 95480 PIERRELAYE

2.3. Interlocuteurs

Le PRESTATAIRE met à disposition du CLIENT un interlocuteur privilégié. Il pourrait être remplacé par le PRESTATAIRE, en fonction de l'organisation de son activité. Le PRESTATAIRE s'engage à pourvoir à son remplacement dans les plus brefs délais.

Accès au support :

Tél. : 01 60 53 68 68 (numéro téléphonique dédié, non surtaxé)

Email : support@synsys.fr

MAIRIE DE
PIERRELAYE

Date :	07/08/2023
Contrat N° :	CAT-238
Version :	1.0
Page :	4 / 12

Suivi des tickets et interventions :www.synsys.fr extranet client

Un identifiant et un mot de passe vous seront communiqués ainsi qu'une procédure d'accès au support technique.

Dans les faits, la Mairie de Pierrelaye va déclencher des demandes de support par téléphone ou par mail indiqués ci-dessus.

Le système de plate-forme de gestion de demande utilisé est Zendesk, (Fonction de ticketing et d'Assistance). À la suite de votre demande, un numéro de suivi vous est transmis.

III – PRESTATIONS FOURNIES

Le PRESTATAIRE s'engage à réaliser les prestations limitativement énumérées au présent Contrat conformément aux règles de l'art. Le PRESTATAIRE s'engage :

- A assister le CLIENT lors des opérations de maintenance des progiciels, logiciels, solutions logicielles et matériels, hardware (ci-après dénommé « **les Produits** ») tel que décrits à l'article IV du présent Contrat,
- A assister le CLIENT pour remettre dans de bonnes conditions d'exploitation des Produits et fichiers à la suite d'un incident causé par une mauvaise manipulation du CLIENT ou d'un tiers,
- A informer le CLIENT, sur la base de ses connaissances, d'éventuelles évolutions des Produits liés à son parc installé,
- A planifier des actions de maintenance préventive en accord avec le CLIENT.

IV – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le PRESTATAIRE propose au CLIENT qui en accepte les conditions les deux types de maintenance détaillées ci-après ; une maintenance préventive et une maintenance curative (ci-après dénommées « **les Prestations de Maintenance** »)

4.1. Maintenance préventive :

Le PRESTATAIRE interviendra soit de sa propre initiative, soit à la demande du CLIENT. Cette maintenance préventive correspond au suivi normal de l'activité de l'entreprise et sera réalisée conformément aux chartes de support des Produits fournis par les fabricants et mises à disposition par le CLIENT au PRESTATAIRE.

MAIRIE DE
PIERRELAYEDate : 07/08/2023
Contrat N° : CAT-238
Version : 1.0
Page : 5 / 12

Le CLIENT aura transmis préalablement à cette intervention une description de toutes les anomalies rencontrées. Lesdites anomalies figurent sur l'historique CLIENT dès lors qu'elles ont été identifiées comme anomalie Produits par leurs fabricants.

La suppression de ces anomalies par le PRESTATAIRE sera réalisée conformément aux dispositions des chartes supports mises à disposition par les fabricants des Produits sous réserve que les solutions de réparation aient été mises à disposition et que le CLIENT ait utilisé les Produits conformément aux spécifications et/ ou chartes d'utilisation les accompagnant.

Les dates d'interventions seront définies d'un commun accord entre les Parties et visibles sur l'extranet du CLIENT.

Chaque intervention fera l'objet d'un compte rendu d'intervention archivé et mis à la disposition du CLIENT sur l'extranet.

Les Prestations de Maintenance préventive comprennent exclusivement et limitativement :

- Le support téléphonique illimité,
- La téléassistance par accès VPN ou SSL sécurisé,
- La vérification des journaux de sauvegarde,
- La vérification des mises à jour Antivirus,
- Le suivi des Service Pack et correctifs pour Windows et Citrix,
- Des préconisations d'évolution du système informatique,
- Du conseil et de la veille technologique.

4.2. Maintenance curative :

Le PRESTATAIRE interviendra à la demande du CLIENT dans le cas où un problème technique surviendrait. Les Prestations de Maintenance curative correspondent à un problème informatique soudain ayant une incidence sur la productivité de l'entreprise. Le délai de qualification des anomalies pendant la période de réception sera de 4 heures ouvrées à compter de la transmission de cette demande par écrit au PRESTATAIRE.

Si la connexion à distance n'est pas possible, l'intervention se fera chez le CLIENT par le technicien du PRESTATAIRE, qui se rendra sur place dans les meilleurs délais après prise de rendez-vous. L'intervention est alors qualifiée de prioritaire. Le PRESTATAIRE essaiera d'intervenir dans les locaux du CLIENT dans les meilleurs délais.

Ces Prestations de Maintenance curative comprennent exclusivement et limitativement :

- Le support téléphonique, qualification du problème,
- La téléassistance avec un compte d'accès VPN si les systèmes le permettent,
- Intervention sur site, après une qualification préalable et dans les plus brefs délais,
- Le relayage de la Gestion des appels chez le constructeur concernant tout problème Hardware dans le cadre des garanties ou Post garantie constructeur.

4.3. Répartition

Les Prestations de Maintenance au présent Contrat sont réparties comme suit :

Maintenance Préventive → jours ouvrés de 9 h à 18 h à l'exclusion du week-end, des jours fériés et en dehors desdites plages horaires,

Maintenance Curative → jours ouvrés de 9 h à 18 h à l'exclusion du week-end, des jours fériés et en dehors desdites plages horaires.

Le temps des Prestations de la Maintenance curative est consommé par heure. Un compte rendu de l'intervention sera accessible sur l'extranet.

Il est expressément convenu que tout reliquat de journées curatives non utilisées par la maintenance curative sera reconduit l'année suivante, sans surcoût.

IV – REGISTRE DES ANOMALIES

Toute anomalie fera l'objet d'une déclaration par le CLIENT et les transmettra à SYNAPS SYSTEM par mail pour intégration sur leur extranet. En cas d'intervention du PRESTATAIRE, un compte rendu d'intervention sera noté sur ce registre. Le registre des anomalies sera tenu sur l'extranet CLIENT et mis à disposition sur le site Internet de SYNAPS SYSTEM.

VI – EXCLUSIONS

Sont expressément exclus des Prestations de Maintenance :

- La reconstitution des fichiers en cas de destruction accidentelle imputable au CLIENT et/ou ayant pour origine des causes extérieures aux Parties,
- Le développement ainsi que les évolutions futures de nouveaux Produits,
- Les ajouts ou modifications sur les Produits existants ainsi que les développements spécifiques ou interfaces requis pour le fonctionnement du système d'information,
- La formation du personnel du CLIENT intervenant sur le système décrit au II du présent Contrat,
- Le travail d'exploitation,
- Les sauvegardes des fichiers, données, documents et saisies d'exploitation,
- Les Produits autres que ceux spécifiés qui fonctionneraient en chaînage avec eux.

MAIRIE DE
PIERRELAYEDate : 07/08/2023
Contrat N° : CAT-238
Version : 1.0
Page : 7 / 12

- Le matériel, les accessoires et fournitures,
- Toute utilisation non conforme par le CLIENT des Produits.

VII – PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES

Des prestations complémentaires pourront être assurées par le PRESTATAIRE et facturées en sus sur la base d'un devis préalablement accepté par le CLIENT. Le coût des prestations additionnelles sera facturé sur la base du tarif en vigueur lors de l'acceptation du devis par le CLIENT.

Les frais de déplacement et de séjour occasionnés par l'exécution des Prestations de Maintenance sur les sites du CLIENT lui sont facturés selon les frais réels engagés par le PRESTATAIRE et justifiés sur demande.

VIII – ACCES AUX PRODUITS

Le CLIENT déclare disposer de tous les droits lui permettant de mandater le PRESTATAIRE pour la réalisation des Prestations, objet du présent Contrat.

Le CLIENT s'engage à laisser au personnel envoyé par le PRESTATAIRE le libre accès au matériel. Il devra lui laisser un espace suffisant et lui assurer l'assistance nécessaire ; il devra notamment mettre à sa disposition un interlocuteur qualifié et le matériel nécessaire (poste de travail informatique, imprimante si nécessaire) à l'exécution des Prestations de Maintenance.

Le CLIENT s'engage à fournir un accès sécurisé au PRESTATAIRE afin d'effectuer des opérations de télémaintenance.

Les interventions seront effectuées par les techniciens délégués par le PRESTATAIRE pendant les heures normales de travail correspondant à huit heures consécutives entre 9H et 18 H les jours ouvrables du lundi au vendredi, à l'exclusion du week-end, jours fériés et en dehors de ces plages horaires.

Si les interventions sont effectuées en dehors des heures normales de travail ou les samedis, dimanches ou jours fériés, les déplacements et interventions seront facturés en sus, sur la base d'un devis préalablement accepté par le CLIENT.

Au cas où le technicien envoyé par le PRESTATAIRE ne pourrait avoir accès au matériel du fait du CLIENT, le temps passé par le technicien serait alors facturé en supplément.

MAIRIE DE
PIERRELAYEDate : 07/08/2023
Contrat N° : CAT-238
Version : 1.0
Page : 8 / 12**IX- OBLIGATION DU CLIENT**

Le CLIENT s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation des Produits remis par les fabricants, à appliquer strictement les instructions données par le PRESTATAIRE et à respecter toutes les dispositions du présent Contrat.

Le CLIENT s'engage à communiquer au PRESTATAIRE les chartes de support des Produits fournis par les fabricants.

Le CLIENT devra laisser pénétrer dans ses locaux toute personne mandatée et nommément désignée par le PRESTATAIRE afin de surveiller le fonctionnement des programmes utilisés par le CLIENT.

Le CLIENT informera le PRESTATAIRE de toute anomalie dans le fonctionnement des logiciels, progiciels et matériel hardware ; le CLIENT mettra à la disposition du PRESTATAIRE les heures machine nécessaires à l'intervention des Prestations de Maintenance.

Le CLIENT s'engage à ce que toute installation d'une nouvelle version, toute révision et toute intervention concernant les Produits spécifiés dans le présent Contrat soient confiées exclusivement au PRESTATAIRE (sauf autorisation préalable du PRESTATAIRE) pendant la durée du contrat.

Le CLIENT devra désigner au sein de son personnel une ou plusieurs personnes qualifiées qui seront les seuls interlocuteurs du PRESTATAIRE. En cas de défaillance, le CLIENT s'engage à pourvoir à son remplacement dans les plus brefs délais.

Le CLIENT s'engage à se prémunir contre les dommages dont peuvent faire l'objet les fichiers, données et tout autre document qu'il confie à SYNAPS SYSTEM, en procédant régulièrement et sous son entière responsabilité à leur sauvegarde, de telle sorte que le PRESTATAIRE ne pourra être tenu responsable des éventuelles pertes totales ou partielles, détériorations et plus généralement tous dommages qui viendraient les affecter.

Plus généralement le CLIENT apporte une collaboration active et régulière à la réalisation des Prestations de Maintenance du présent Contrat.

X - RESILIATION ANTICIPEE

En cas de manquement grave par l'une des Parties à l'une de ses obligations, l'autre Partie peut résilier le Contrat de plein droit, trente (30) jours après mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.

En cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire d'une des Parties, le présent Contrat est soumis aux procédures précisées par les articles L 622-13 et suivants du Code de Commerce.

Dans tous les cas le CLIENT s'engage à régler au PRESTATAIRE les sommes correspondantes aux Prestations effectuées jusqu'à la date de cessation du Contrat.

MAIRIE DE
PIERRELAYEDate : 07/08/2023
Contrat N° : CAT-238
Version : 1.0
Page : 9 / 12**XI – LIMITATIONS DE RESPONSABILITE**

Les Parties reconnaissent que les dispositions de la présente clause sont déterminantes dans leur volonté de conclure le présent Contrat et que le prix convenu reflète la répartition du risque entre les Parties et la limitation de responsabilité en résultant.

Les Parties conviennent expressément que la responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra jamais être recherchée pour les causes prévues à l'article VI « EXCLUSIONS » du présent Contrat.

Les Parties conviennent expressément que la responsabilité du PRESTATAIRE ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée. Le montant total des dommages et intérêts que le PRESTATAIRE pourrait être amené à verser au CLIENT, toutes causes confondues, est limité aux montants facturés dans l'année où est constaté l'incident ou la difficulté ayant entraîné sa responsabilité.

Les préjudices indirects subis par le CLIENT sont exclus de toute demande d'indemnisation.

Sont qualifiés de préjudices indirects, sans que cette liste soit limitative, tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaire ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution ou toute prétention formulée par un tiers quel qu'il soit à l'encontre du CLIENT en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des Prestations de Maintenance.

De convention expresse, les Parties conviennent que la présente clause survivra en cas de résolution du présent Contrat quelle qu'en soit la cause.

XII – DUREE

Le présent Contrat est conclu pour une durée d'un an (12 mois) à compter du 07/08/2023.

Il sera ensuite reconduit tacitement par période annuelle d'un an, à défaut de dénonciation par l'une ou l'autre des parties trois (3) mois au moins avant la fin de la période en cours par lettre recommandée avec accusé de réception.

XIII – PRIX

Tous les prix sont exprimés en hors taxes. Les taxes appliquées sont celles que prévoit la réglementation en cours. Au cas où celle-ci serait modifiée, la nouvelle réglementation serait mise en application à la date officielle de son entrée en vigueur.

**MAIRIE DE
PIERRELAYE**Date : 07/08/2023
Contrat N° : CAT-238
Version : 1.0
Page : 10 / 12

Le tarif applicable à la date d'entrée en vigueur du présent Contrat est le suivant (pour l'année N) :

→ Support technique par an : 5 400 € HT les 6 jours.

Répartition :

- journées de maintenance préventive trimestrielle
→ 4 Jours / 1 par trimestre

- jours de maintenance curative
→ Sur appel ou en mode projet : 2 Jours

Le nombre de jours de support technique pourra être revu chaque année à la date anniversaire.

XIV – CONDITIONS DE PAIEMENT

Les Prestations de maintenance sont facturées à la date d'entrée en vigueur du présent Contrat et sont payables dans un délai de trente (30) jours à compter de l'émission de la facture.

En cas de défaut de paiement, le PRESTATAIRE pourra suspendre l'exécution des Prestations de Maintenance trente (30) jours après mise en demeure restée infructueuse, et ce jusqu'à paiement intégral des sommes dues.

Par ailleurs, le défaut de paiement à échéance entraîne le paiement d'intérêts de retard calculés à compter de la date de ladite échéance, sur la base d'un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce.

XV – PROPRIETE INTELLECTUELLE

En contrepartie du paiement effectif et intégral du prix convenu pour les Prestations de Maintenance définies au présent Contrat, le PRESTATAIRE cède au CLIENT avec l'ensemble des garanties de droit et de fait, les droits patrimoniaux d'auteur relatifs aux résultats des Prestations de Maintenance.

XVI – NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL

Les Parties s'engagent, sauf accord écrit préalable, à ne pas solliciter ni faire travailler, directement tout collaborateur de l'autre Partie étant intervenu dans l'exécution des Prestations telles que définies au présent Contrat, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur. Cette interdiction s'étend pendant la durée du Contrat et les 36 mois suivant la fin du Contrat.

MAIRIE DE
PIERRELAYEDate : 07/08/2023
Contrat N° : CAT-238
Version : 1.0
Page : 11 / 12

Tout manquement à cette obligation oblige la Partie défaillante à payer sans délai à l'autre Partie, à titre de clause pénale, un montant égal à douze fois la dernière rémunération mensuelle brute du collaborateur concerné.

XVII – OBLIGATIONS GENERALES DES PARTIES

Le fait par l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat ou une partie d'entre elle, est nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité du Contrat ni celle de la clause partiellement concernée.

Chacune des Parties est titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile, que le paiement des primes est et restera à jour.

Toutes informations échangées par les Parties dans le cadre du présent Contrat, en ce compris les discussions tarifaires, sont confidentielles. Aucune information détenue par l'une des Parties au titre du présent Contrat, telle que les prix tarifaires, ne peut être divulguée, directement et/ou indirectement, sans le consentement exprès et préalable de l'autre Partie. L'obligation de confidentialité cesse dès lors que l'information confidentielle est devenue publique et en tout état de cause cinq (5) ans après la fin du présent Contrat.

XVIII – DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le présent Contrat est soumis au droit français.

Tout litige ou toute contestation auquel l'exécution du présent Contrat pourrait donner lieu relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de PARIS nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

XIX – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent Contrat est constitué des présentes, du devis, du bon de commande du CLIENT ainsi que de la facture. En cas de contradiction entre les documents précités, les présentes prévalent sur la facture qui prévaut sur le bon de commande.

**MAIRIE DE
PIERRELAYE**

Date :	07/08/2023
Contrat N° :	CAT-238
Version :	1.0
Page :	12 / 12

Fait à Champs-sur-Marne, le 07/08/2023

En autant d'originaux que de parties.



Pour La Mairie de Pierrelaye
Monsieur Michel VALLADE

Pour la société SYNAPS SYSTEM
Monsieur Michel ROBITAILLIE