

DÉCISION MUNICIPALE N°2025_235

OBJET : SERVICE INFORMATIQUE – CONTRAT DE MAINTENANCE POUR LE SITE DE LA VILLE A INTERVENIR AVEC LA S.A.R.L « PULSAR INFORMATIQUE »

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 conformément aux articles L.2122-22 et L.2122-23 du Code Général des Collectivités Territoriales,

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

VU le courriel de la S.A.R.L « Gallimédia » en date du 25 août 2025, prestataire de la Commune pour l'hébergement et la maintenance du site internet, indiquant sa cessation d'activités,

VU le contrat ci-annexé,

CONSIDERANT la nécessité d'assurer la continuité de l'hébergement et de la maintenance du site internet de la Commune,

CONSIDERANT qu'après examen des offres reçues, l'offre de la S.A.R.L « Pulsar Informatique », apparaît comme celle répondant le mieux à la demande de la Commune ;

DECIDE

Article 1^{er} :

Signer un contrat de maintenance +, avec la S.A.R.L « Pulsar Informatique », représentée par M. Cyril THIBOUT, en sa qualité de gérant, sise 25 rue du Cerf 95270 LUZARCHES.

Préciser que ce contrat débute à la mise en ligne du site pour une durée d'un an.

Article 2 :

S'acquitter du montant du contrat établi à 2 520 € T.T.C (Deux mille cinq cent vingt euros Toutes Taxes Comprises) qui pourra être réactualisé annuellement au regard des conditions contractuelles ; 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** au Registre des décisions.

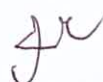
Transmis en Préfecture le : 08/10/2025

Publié(e) le : 08/10/2025

Exécutoire le : 08/10/2025

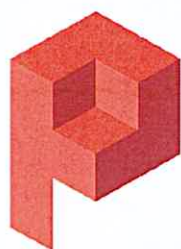
Fait à PIERRELAYE, le 06/10/2025

Le Maire,



Michel VALLADE





PULSAR®
AGENCE WEB/TECH

CONTRAT DE MAINTENANCE+ POUR LE SITE <https://pierrelaye.fr>



Pulsar Informatique SARL au capital de 39 000 €, 25 rue du Cerf à Luzarches 95270,

Tel : 01 30 35 05 06 – Fax : 01 30 35 00 56 Email : info@pulsar-informatique.com

N° Siret 48871171400011 Code NAF 6202A TVA :FR 394 887 117 14

TABLE DES MATIERES

1	Objet	3
2	Conseil, support, hotline	3
3	Hébergement, sauvegardes et performances	3
3.1	Serveur	3
3.2	Sécurité.....	4
3.3	Sauvegardes	5
3.4	Statistiques de fréquentation.....	6
3.5	Plan de Reprise d'Activité (PRA).....	7
3.6	Environnement de test.....	7
4	Contours d'intervention pour la maintenance préventive	7
5	Contours d'intervention et obligations pour la maintenance curative.....	8
5.1	Définition et garantie	8
5.2	Classification des demandes	8
5.3	Délais de résolution des demandes.....	8
5.3.1	Délais de résolution des demandes d'anomalie	8
5.3.2	Délais de résolution des demandes d'assistance	9
5.3.3	Délais de résolution des demandes d'évolution	9
6	Contours de la maintenance évolutive.....	10
7	Outil de suivi du travail	11
8	Durée du contrat.....	11
9	Montant du contrat	11
10	Conditions de paiement.....	11
11	Propriété	12
12	Résiliation.....	12

1 OBJET

Pulsar Informatique assure une prestation de maintenance du site web <https://pierrelaye.fr/> qui se décline en plusieurs sous prestations suivantes :

- Hébergement du site
- Sauvegarde du site (fichiers et base de données)
- Conseils, support, hotline
- Maintenance préventive et mises à jour (fonctions et sécurité)
- Maintenance curative
- Maintenance évolutive

2 CONSEIL, SUPPORT, HOTLINE

Notre contrat couvre :

- les **conseils** d'évolution fonctionnelle ou sécuritaire du site grâce à notre veille technique permanente.
- Le **support sur une plateforme collaborative ou téléphonique** et par **mail** pour toute demande d'assistance dans la gestion du site.

Pulsar Informatique pourra proposer une prestation supplémentaire de formation si des sujets ou des questions reviennent fréquemment ou si nous estimons qu'une formation permettrait de rendre le client plus autonome.

3 HEBERGEMENT, SAUVEGARDES ET PERFORMANCES

3.1 SERVEUR

Le site est hébergé sur **un serveur dédié à Pulsar Informatique que nous contrôlons à 100%** (datacenter de Roubaix chez OVH). Nous choisissons OVH car il s'agit du plus gros prestataire cloud français et européen qui peut nous fournir des infrastructures performantes tout en nous laissant totalement libres sur son infogérance. La solution retenue permet de répondre aux besoins d'évolution du trafic du site tout en apportant : disponibilité, sécurité et réactivité. Pulsar assure le support technique et l'interface avec l'hébergeur et la maintenance corrective si besoin.

L'offre hébergement proposé par Pulsar Informatique comporte :

- Le fonctionnement de votre site
- La mise à jour et la maintenance du serveur
- La **sauvegarde automatique quotidienne** complète des fichiers et des bases de données envoyées en cloud avec un historique de 6 mois avec un rapport d'état de la sauvegarde envoyé par email à notre infogérant.

Pour information le serveur proposé pour ce projet a les caractéristiques suivantes :

- Serveur 3Ghz Xeon – 64 Go RAM – OS Debian 11
- **Les redondances mises en œuvre pour assurer la continuité du service**
RAID matériel du serveur
Second serveur web hébergé chez OVH pour faire la bascule en cas d'indisponibilité du premier serveur
- **Les ressources et les outils d'administration utilisés**
Plesk V18
- **Le service hotline client :**
 - prise en ligne immédiate (6 lignes téléphoniques, email, plateforme support)
 - de 8h à 12h et 14h à 19h 6j/7

- **La bande passante partagée disponible**
Connexion Réseau : 1 Gbps
Type Bande Passante : Premium BP
OVH/OVH : 1 Gbps
BP OVH/Internet : 200 Mbps
BP Internet/OVH : 1 Gbps
- **L'espace disque attribué au site**
50 Go sur le disque – RAID Hardware
- **La fourniture d'une situation régulière** présentant la disponibilité du site hébergé comportant notamment les coupures de service : rapport OVH. Monitoring temps réel avec gestion des alertes
- **Taux de disponibilité du site** : 99.8%
- **Scalabilité** : nous avons virtualisé notre serveur pour lui permettre d'augmenter le cpu, la ram et l'espace disque sans impact sur l'applicatif

Support des vidéos : Même si les vidéos pourront être hébergées sur le serveur directement, sans devoir dépendre d'un tiers si voulu, nous préconisons l'usage de plateformes video comme YOUTUBE ou DAILYMOTION pour leur hébergement. Même dans ce cas les vidéos seront présentées et jouées à l'intérieur des pages du site de façon transparente pour l'internaute.

Pulsar assure la mise en place des indicateurs et des outils nécessaires pour permettre l'exploitation de la solution en production, et en particulier :

- Logs applicatifs et système.
- Indicateurs d'exploitation.
- Procédure d'exploitation.
- Arrêt/Redéploiement à chaud.

Pour garantir les performances du site, augmenter sa sécurité et le rendre accessible partout sur la planète nous mettons en place le proxy CLOUD FLARE ou équivalent.

Chiffrement SSL/TLS

Mode de chiffrement actuel : Complet (strict)

Le mode de chiffrement a été modifié pour la dernière fois il y a 21 minutes.

Mode automatique désactivé il y a 22 minutes.



3.2 SECURITE

Pulsar gère les points suivants concernant la sécurité du site et du serveur :

- Firewall pour les ports

- Firewall applicatif (ModSecurity)
- Protection DDOS (fail2ban)
- La protection des répertoires (système de droit effectif juste pour l'administration)
- La protection des adresses courriel sur le site afin de ne pas être exploitées par des robots et non public sur les moteurs de recherches ou autres.
- Les versions utilisées des CMS et les mises à jour effectuées privilégieront des mises à jour automatiques sans impact
- Ajouter un filtrage de blacklist ip mis à jour quotidiennement.
- L'intégration de mot de passe du fichier wp-config via HTACCESS.
- L'intégration de droits d'accès différents sur chaque dossiers wp.
- Configuration du php.ini et HTACCESS avec toutes les lignes de sécurité.
- Masquage de la version du CMS, php, plugin, autres.
- Système de sauvegarde automatique.
- Déplacement de phpmyadmin de son origine (monsite.com/phpmyadmin)
- Déplacement de la page identification admin (pas de /wp-admin pour WP)
- Intégration des fichiers en cache
- Https actif sur toutes les pages du site (SSL)
- Monitoring des erreurs php et autres par email.
- Audit d'intrusion du site
- La protection des formulaires (SQL injection)
- Antivirus
- url rewriting et gestion sécurité au niveau .htaccess
- formulaires protégés par un captcha.

3.3 SAUVEGARDES

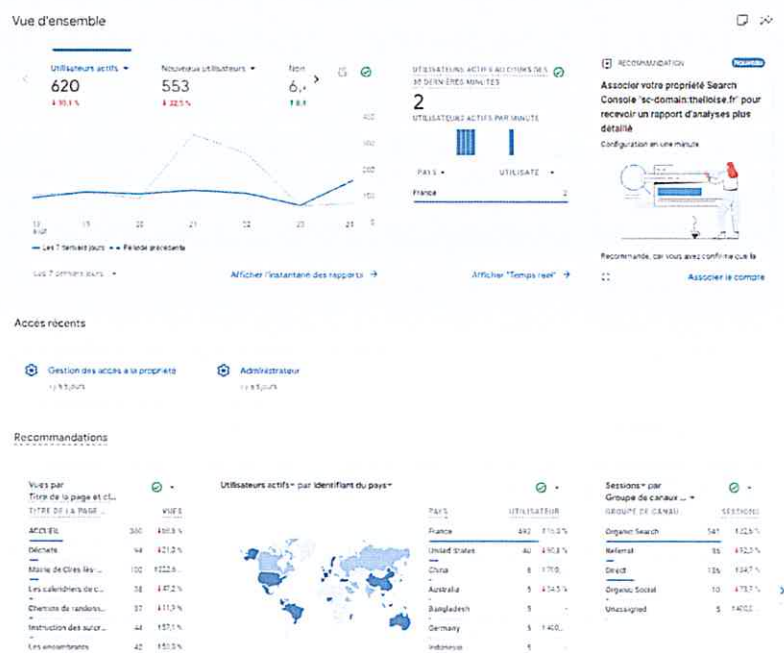
Votre site est hébergé sur notre serveur dédié chez OVH sur lequel toutes les nuits à 23h30 nous opérons une sauvegarde de l'intégralité du site (fichiers et base de données). Nous opérons une sauvegarde en cloud (service ACRONIS) avec le plan de rétention suivant :

- Sauvegarde des 63 derniers jours
- une sauvegarde hebdo des 9 dernières semaines
- une sauvegarde mensuelle des 6 derniers mois

3.4 STATISTIQUES DE FREQUENTATION

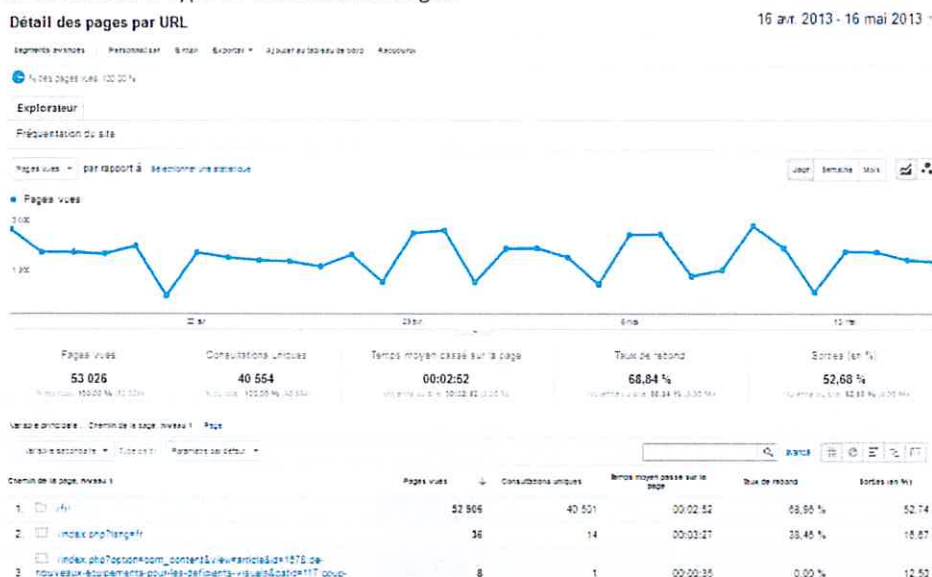
Pulsar met à disposition du client une interface (Google Analytics avec Google Search Console ou autre) complète pour suivre les statistiques qui contient, entre autres :

- le nombre de visites sur le site,
- le profil des utilisateurs: origine géographique, parcours sur le site, nombre de pages vues, heure de passage...
- le détail des pages vues.
- La source des visites (sites connexes, moteurs de recherche, entrée directe...)
- les pages les plus fréquentées.
- Mots clés tapés par les internautes
- Moteurs et annuaires de provenance
- Navigateurs utilisés
- Etc



On prendra soin de :

- Faire la différence entre les publics internes et les publics externes selon l'IP
- Fournir le détail des pages par URL pour permettre d'évaluer non seulement la fréquentation des pages web mais aussi le nombre et le type de fichiers téléchargés.



- Fournir un analyse graphique claire de la répartition par « modules » (fréquentation par espaces) :



Selon les cas Pulsar est aussi amené à placer les balises de Google Tags Manager pour le suivi des parcours des internautes sur le site dans le respect de la RGPD.

3.5 PLAN DE REPRISE D'ACTIVITE (PRA)

Dans le cas d'indisponibilité du serveur (incendie ou autre cas de force majeure) Pulsar assure un Plan de Reprise d'Activité (PRA) sous 48 heures grâce au système de sauvegarde quotidienne et externalisé présenté ci-dessus.

En 48 heures Pulsar remet en service le site dans son dernier état sauvegardé sur un serveur de secours que nous hébergeons dans nos locaux.

3.6 ENVIRONNEMENT DE TEST

Pulsar met à disposition du client un environnement de test qui est la copie exacte du site en production pour permettre des essais par nos équipes ou le client sans altérer le site en production. Le site de test est mis à jour par rapport au site de production selon une fréquence définie avec le client.

4 CONTOURS D'INTERVENTION POUR LA MAINTENANCE PREVENTIVE

Notre contrat de maintenance préventive couvre :

- La sauvegarde quotidienne des fichiers et de la base de données du site. Cf plus haut sur les détails de la sauvegarde
- La détection d'indisponibilité ou de code malveillant du site grâce à nos outils de monitoring et les alertes automatiques
- L'analyse et la correction des erreurs d'outils comme Google Search Console à la suite du passage des robots google sur le site
- Le signalement du client en cas de problème (exemple taille des fichiers ou de la base de données)
- Le signalement au client toute amélioration indispensable au maintien en état normal de fonctionnement de l'ensemble des composants (mise à jour de sécurité du CMS, ses addons et des développements spécifiques)
- Le signalement au client toute mise à jour indispensable des plateformes (serveurs, langages, bases de données...)
- La mise à jour fonctionnelles et sécuritaires du CMS et des extensions dans un délai d'une semaine après la sortie de la mise à jour et si l'expertise de Pulsar confirme le bien-fondé de la mise à jour (problème des régressions dues à une mise à jour). Les mises à jour majeures du CMS ne sont pas couvertes par le contrat et font l'objet d'un devis séparé.

Le client s'engage à ne rien installer sur le site géré par Pulsar Informatique sans lui en demander l'autorisation. Dans le cas contraire Pulsar est déchargé de toute responsabilité vis-à-vis du client.

5 CONTOURS D'INTERVENTION ET OBLIGATIONS POUR LA MAINTENANCE CURATIVE

5.1 DEFINITION ET GARANTIE

La maintenance curative couvre la résolution par Pulsar de demandes émises par le client (au travers de la plateforme Redmine). Toutes les opérations de maintenance curative se limitent au cadre de ce qui est de la responsabilité de Pulsar. Par exemple si Pulsar ne s'occupe pas de l'hébergement la maintenance ne couvre pas les serveurs d'hébergement.

Il n'y a pas de limite de temps pour la maintenance curative. C'est la **GARANTIE PULSAR**. Toute anomalie doit être prise en compte et corrigée par l'agence Pulsar sans limite de temps.

Si par contre le client ou un tiers autre que Pulsar intervient sur le code, modifie des paramètres ou installe quoi que ce soit sur le site sans l'avoir demandé à Pulsar, il ne peut exiger de corriger les anomalies résultantes dans le cadre de ce contrat de maintenance. Pulsar est alors en droit de proposer les actions correctives au travers d'un devis.

Aussi, sauf mention spéciale dans le contrat, Pulsar ne gère pas la mise à jour du contenu du site qui reste de la responsabilité du client.

5.2 CLASSIFICATION DES DEMANDES

Nous distinguons 3 types de demandes émises par les clients :

- Les demandes de résolution d'**anomalie** : une anomalie concerne uniquement un dysfonctionnement fonctionnel ou d'affichage par rapport à un document de spécification échangé avant la signalisation de l'anomalie entre le client et Pulsar et approuvé par Pulsar. Ce peut être un cahier des charges, un devis, un mail etc...
- Les demandes d'**assistance** technique : besoin d'un conseil ou d'un savoir-faire pour aider le client dans ses tâches ou dans la bonne gestion de votre site
- Les demandes d'**évolution** du site : cf §6

5.3 DELAIS DE RESOLUTION DES DEMANDES

5.3.1 DELAIS DE RESOLUTION DES DEMANDES D'ANOMALIE

Prise en charge :

- du dimanche au jeudi 0h-23h
- le vendredi : prise en charge jusqu'à 0h-17h

Les anomalies sont analysées par Pulsar qui définit :

- Le délais de résolution selon le type d'anomalie
- La personne en charge de la résolution

On distingue 3 types d'anomalie dont vont dépendre les délais de résolution :

- les anomalies bloquantes,
- les anomalies non bloquantes majeures,
- les anomalies non bloquantes mineures.

Anomalie bloquante : INTERVENTION DANS LA JOURNEE (priorité redmine 'immédiate') :

Est considérée comme une anomalie bloquante :

- l'indisponibilité du site

- toute anomalie empêchant de traiter une fonctionnalité prévue sans qu'une solution de contournement ne soit possible par le client.
Exemple : un formulaire en ligne n'enregistre pas la soumission de l'internaute et ne renvoie aucune notification de soumission au webmaster.

Anomalie non bloquante majeure : INTERVENTION SOUS 3 JOURS (priorité redmine 'prioritaire')

Est considérée comme anomalie non bloquante majeure toute anomalie autorisant le fonctionnement partiel d'une ou plusieurs fonctions prévues du site et qui peut être contournée par le client, mais avec des performances dégradées.

Exemple : un formulaire en ligne ne renvoie pas de notification mail au webmaster mais la soumission est bien enregistrée et consultable sur le backoffice.

Anomalie non bloquante mineure : INTERVENTION SOUS 7 JOURS (priorité redmine 'standard')

L'anomalie non bloquante mineure est définie par défaut. Les bugs d'affichage entrent généralement dans cette catégorie (sauf par exemple s'ils empêchent l'accès à une fonction du site).

5.3.2 DELAIS DE RESOLUTION DES DEMAINDES D'ASSISTANCE

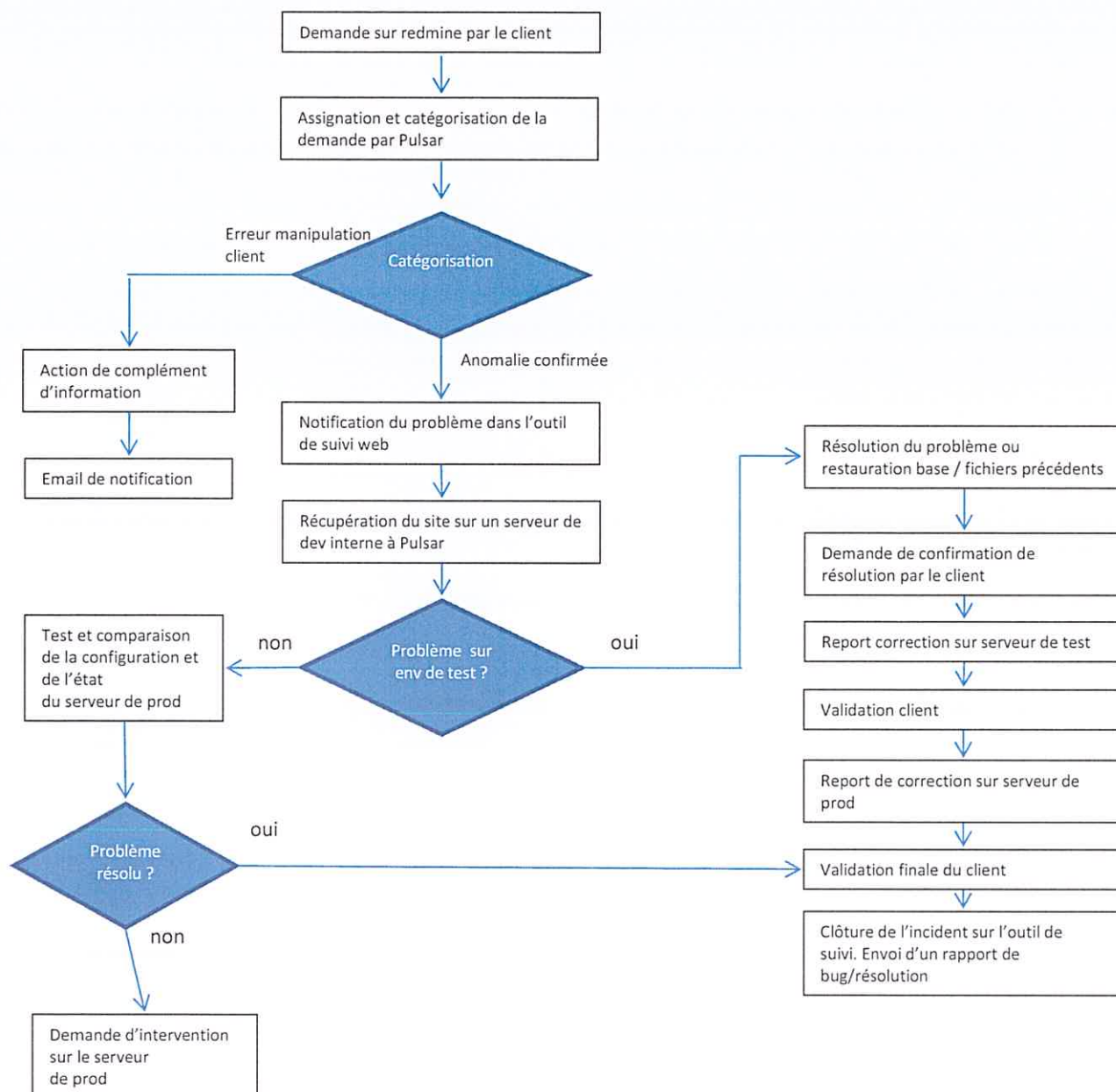
Une demande d'assistance se traduit généralement par la mise à jour du guide d'administration du site téléchargeable sur la plateforme Redmine.

Le délai d'intervention d'une demande d'assistance est sous 7 jours max.

5.3.3 DELAIS DE RESOLUTION DES DEMANDES D'EVOLUTION

Voir le §6

Le schéma général du process de gestion d'anomalie est :



6 CONTOURS DE LA MAINTENANCE EVOLUTIVE

Toute demande d'évolution du site sans nouveau développement technique ou graphique est comprise dans la maintenance sans surcoût. Toute demande d'évolution fonctionnelle ou graphique du site qui excède 2 heures d'intervention n'est pas couverte par notre contrat de maintenance et fera l'objet d'un devis. Le délai de réalisation de l'évolution est indiqué dans le devis.

Dans le cas d'une mise en concurrence de Pulsar avec d'autres prestataires (évolution ou refonte du site) le client s'engage à présenter à Pulsar l'ensemble des propositions des concurrents avant de prendre sa décision. Dans le cas contraire le client doit immédiatement à Pulsar l'équivalent de 3 (trois) fois le montant de la prestation annuelle, en plus des factures courantes à régler. A la réception des propositions concurrentes Pulsar est alors en droit de faire une contre-proposition au client dans un délai d'une semaine.

7 OUTIL DE SUIVI DU TRAVAIL

Pulsar Informatique met à disposition du client un espace collaboratif REDMINE pour

- Créer des demandes d'intervention à la suite d'anomalies, demande d'assistance (SEO par exemple) ou d'évolution
- Suivre la prise en charge de ces demandes
- Poster des messages rangés par thématiques dans un forum dédié au projet
- Avec des notifications emails

The screenshot shows the REDMINE web interface for 'Trésor Services'. The top navigation bar includes links for 'PROJETS', 'UTILISATEUR', and 'Outils'. Below this, a secondary bar contains 'ARCHIVÉ', 'ACTIVITÉ', 'DEMANDES', 'NOUVELLE DEMANDE', 'TEMPS PASSÉ', 'DOCUMENTS', 'WIKI', 'FORUMS', and 'CONFIGURATION'. The main content area is titled 'DEMANDES' and features a sidebar with 'MES RAPPORTS PERSONNALISÉS' and a table of requests. The table has columns for ID, TYPE, SUJET, CRÉE, MIS-À-JOUR, % RÉALISÉ, and STATUT.

ID	TYPE	SUJET	CRÉE	MIS-À-JOUR	% RÉALISÉ	STATUT
#4261	Evolution	Création d'offre sous la forme de packs	14/12/2017 19:36	14/12/2017 23:32	100%	En cours
#4241	Assistance	Modif page Encaisser	12/12/2017 11:32	14/12/2017 23:33	100%	En attente de validation
#4286	Evolution	Ajout d'image dans les PDF générés	11/12/2017 11:51	15/12/2017 08:48	100%	Nouveau
#4226	Anomalie	Alter bati recouvrez vous même	03/12/2017 16:20	14/12/2017 23:36	100%	En cours
#4219	Anomalie	souci avec messagerie Tresorservices	01/12/2017 17:56	02/12/2017 20:33	100%	En cours
#4218	Anomalie	Probleme sur création de compte	30/11/2017 17:43	14/12/2017 23:35	100%	En cours
#4217	Evolution	Budget global client avec suivi de la consommation	30/11/2017 17:34	30/11/2017 17:35	100%	Nouveau
#4216	Evolution	Crédits pour dossiers de recouvrement	30/11/2017 17:34	14/12/2017 23:42	100%	Nouveau
#4215	Evolution	offre sur mesure	30/11/2017 17:31	13/12/2017 17:56	100%	Nouveau

8 DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat débute à la mise en ligne du site à la date de signature du contrat pour une durée d'un an. Il est reconductible par tacite reconduction par le client par période d'un an.

9 MONTANT DU CONTRAT

Le présent contrat vaut un forfait annuel de 2 100 € HT (+TVA 20%) selon notre pack MAINTENANCE+ de <https://www.pulsar-agency.com/maintenance-site-web>. Les licences payantes des extensions attachées à ce site sont à la charge du client.

10 CONDITIONS DE PAIEMENT

Sur facture, en début de chaque période annuelle, à la date anniversaire du contrat, à l'ordre de Pulsar Informatique par chèque ou virement. Dans le cas d'un non-règlement des factures envoyées et après 2 relances Pulsar est autorisé à couper le service.

11 PROPRIETE

Le site (fichiers et base de données) est l'entière propriété du client dans la mesure où tous les développements demandés par le client, effectués et facturés par l'agence Pulsar ont été réglés. Le client est alors en droit à tout moment de réclamer la restitution du site complet à Pulsar qui lui fournira sur un média à définir (lien web, CD ...) dans un délai d'une semaine.

12 RESILIATION

Le client, s'il veut résilier le contrat actuel, doit organiser une réunion avec le prestataire pour l'informer de sa volonté au moins 6 mois avant la date anniversaire du contrat. Lors de cette réunion le client présente les motifs de sa décision pour permettre au prestataire de faire une contre-proposition que le client peut accepter ou refuser. Sans cette réunion le contrat ne peut être dénoncé et sera reconduit naturellement.

Si, et seulement après cette réunion et le refus de la contre-proposition, le client maintient sa volonté de résiliation il doit le signifier au prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette lettre doit être envoyée au plus tard 3 mois avant la date anniversaire du contrat pour être valide. Toutefois cette résiliation ne prendra effet qu'à la fin de l'exercice en cours. Le prestataire sera alors dégagé de toute responsabilité pour toutes les conséquences qui pourraient en résulter.

Fait à Luzarches, le

Tampon, nom et signature du client précédée de la mention « bon pour accord »

A Pierrelaye, le 06/10/2025

"Bon pour accord"

Pour la Commune de Pierrelaye

M. Vallade, Maire



PULSAR INFORMATIQUE
25 rue du cerf
95250 LUZARCHES
Sarl au capital de 39 000 €
N° Siret 488 711 714 00011



Cyril Thibout, Gérant