

**BUREAU METROPOLITAIN DU  
LUNDI 2 JUIN 2025**

<b>NOMBRE D'ELUS  METROPOLITAINS  EN EXERCICE : 15</b>  <b>QUORUM : 8</b>		
PRESENTS	REPRESENTES	ABSENTS
13	0	2
<b>OBJET DE LA DECISION</b>  <b>N° 25/318</b>  <b>AVENANT N°1 A LA  CONVENTION DE MISE A  DISPOSITION DE  PRESTATIONS DE SERVICES  INFORMATIQUES ENTRE LA  METROPOLE TPM ET LE  CENTRE COMMUNAL  D'ACTION SOCIALE DE  TOULON (CCAS) -  AUTORISATION DE  SIGNATURE</b>		

Le Bureau Métropolitain de la Métropole TOULON PROVENCE MEDITERRANEE régulièrement convoqué, a été assemblé sous la présidence de Monsieur Jean-Pierre GIRAN.

**PRESENTS :**

M. Thierry ALBERTINI, Mme Hélène ARNAUD-BILL, M. Robert BENEVENTI, M. Robert CAVANNA, M. Jean-Pierre GIRAN, M. Arnaud LATIL, Mme Geneviève LEVY, M. Cheikh MANSOUR, Mme Josée MASSI, M. Ange MUSSO, M. Francis ROUX, M. Hervé STASSINOS, M. Gilles VINCENT.

**ABSENTS :**

M. Jean-Louis MASSON, M. Jean-Sébastien VIALATTE.

## **DÉCISION MÉTROPOLITAINE**

**N° 25/318**

**BUREAU DU 2 JUIN 2025**

**O B J E T : AVENANT N°1 A LA CONVENTION DE MISE A  
DISPOSITION DE PRESTATIONS DE SERVICES  
INFORMATIQUES ENTRE LA METROPOLE TPM ET LE  
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULON  
(CCAS) - AUTORISATION DE SIGNATURE**

**LE BUREAU MÉTROPOLITAIN,**

**VU** le Code Général des Collectivités Territoriales,

**VU** le décret n°2017-1758 en date du 26 décembre 2017 portant création de la  
Métropole Toulon Provence Méditerranée,

**VU** la délibération n°23/05/078 du 4 mai 2023 portant délégations au Président et au  
Bureau,

**VU** la délibération n°13/12/241 du 12 décembre 2013 portant mise en commun des services informatiques et systèmes informatiques géographiques et création d'une direction commune des systèmes d'information entre la Communauté d'Agglomération Toulon Provence Méditerranée et la ville de Toulon,

**VU** la délibération n°18/12/390 du 18 décembre 2018 portant mise en commun des services informatiques et systèmes informatiques géographiques et création d'une Direction Ressources Numériques Mutualisées entre la Métropole TPM et la Ville de Toulon,

**VU** l'avenant n°1 délibération n°14/12/261 du 12 décembre 2014 précisant que l'ensemble des dépenses de la DCSI (commun, spécifique Ville, spécifique TPM) sont portés par la Communauté d'Agglomération Toulon Provence Méditerranée et la ville de Toulon,

**CONSIDERANT** que cette mise à disposition s'inscrit dans le cadre de l'article L.5211-4-1 II° du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT),

**CONSIDERANT** que cette mise à disposition concerne, pour le CCAS de Toulon :

- Mise à disposition de services liés aux infrastructures de MTPM,
- Maintien en condition opérationnelle d'infrastructures appartenant au CCAS,
- Assistance pour les projets d'infrastructures informatiques, réseaux et télécoms,
- Maintien en condition opérationnelle bureautique du parc du CCAS de Toulon,
- Mise à disposition d'applications métier de MTPM,
- Aide au maintien en condition opérationnelle d'applications métier du CCAS de Toulon,
- Assistance pour les projets Applications métier,
- Accès au guichet du Centre de services,
- Missions relevant du Délégué à la Protection des Données,

**CONSIDERANT** que la convention ainsi que les annexes 1 et 2 précisent les modalités de mise à disposition,

**CONSIDERANT** que La DRNM lancera son prochain Accord-Cadre à Bons de Commande du lot 1 Tierce Maintenance Bureautique (TMB) relatif au Centre de Support et maintien en condition opérationnelle des matériels en groupement de commande,

**CONSIDERANT** qu'actuellement, cette prestation est incluse dans la convention initiale sous l'article PREST004, qui couvre le forfait annuel de MCO Bureautique / PC à distance et sur site, ainsi que le renouvellement,

**CONSIDERANT** que les membres du groupement de commandes ne seront plus facturés via la convention de mise à disposition de service, mais par une convention financière qui détaillera les modalités de remboursement spécifiques au groupement de commande,

**CONSIDERANT** que ce nouvel Accord-Cadre à Bons de Commande devrait être notifié au cours du quatrième trimestre 2026,

**CONSIDERANT** que pour assurer la continuité du service MCO bureautique, il est nécessaire de prolonger la convention actuelle jusqu'à la notification du prochain Accord-Cadre à Bons de Commande,

**CONSIDERANT** que l'objet du présent avenant porte sur la prolongation de durée de la convention initiale et ses conséquences sur le régime financier de la mise à disposition de services pour les années 2024, 2025 et 2026, ainsi que sur la révision du catalogue des prix des services fournis à effet du 1er janvier 2024 (annexe 1 article 7),

**CONSIDERANT** que les missions seront valorisées chaque année au regard de l'évolution des quantités et des tarifs,

**CONSIDERANT** que ces recettes liées à des prestations effectuées par des agents du Service Commun seront donc reversées annuellement sur le budget DCSI Service commun, fonction 020.1,

Et après en avoir délibéré,

## **D E C I D E**

### **ARTICLE 1**

**D'ADOPTER** l'exposé qui précède.

### **ARTICLE 2**

**D'APPROUVER** les termes de l'avenant n°1 à la convention de mise à disposition de services informatiques entre la Métropole Toulon Provence Méditerranée et le Centre Communal d'Action Social de Toulon.

### **ARTICLE 3**

**D'AUTORISER** Monsieur le Président à signer l'avenant n°1 à la convention de mise à disposition de prestations de services informatiques ci-annexé ainsi que tout document afférent à ce dossier.

#### **ARTICLE 4**

**DE DIRE** que ces recettes, liées à des prestations effectuées par des agents du Service Commun, seront reversées sur le Budget Principal de la Métropole TPM, DRNM Service Commun, chapitre 70, Fonction 020.1, Article 70873, Service DCSI.

Ainsi fait et délibéré les jours, ou mois et ans que dessus.  
Pour extrait certifié conforme au registre.

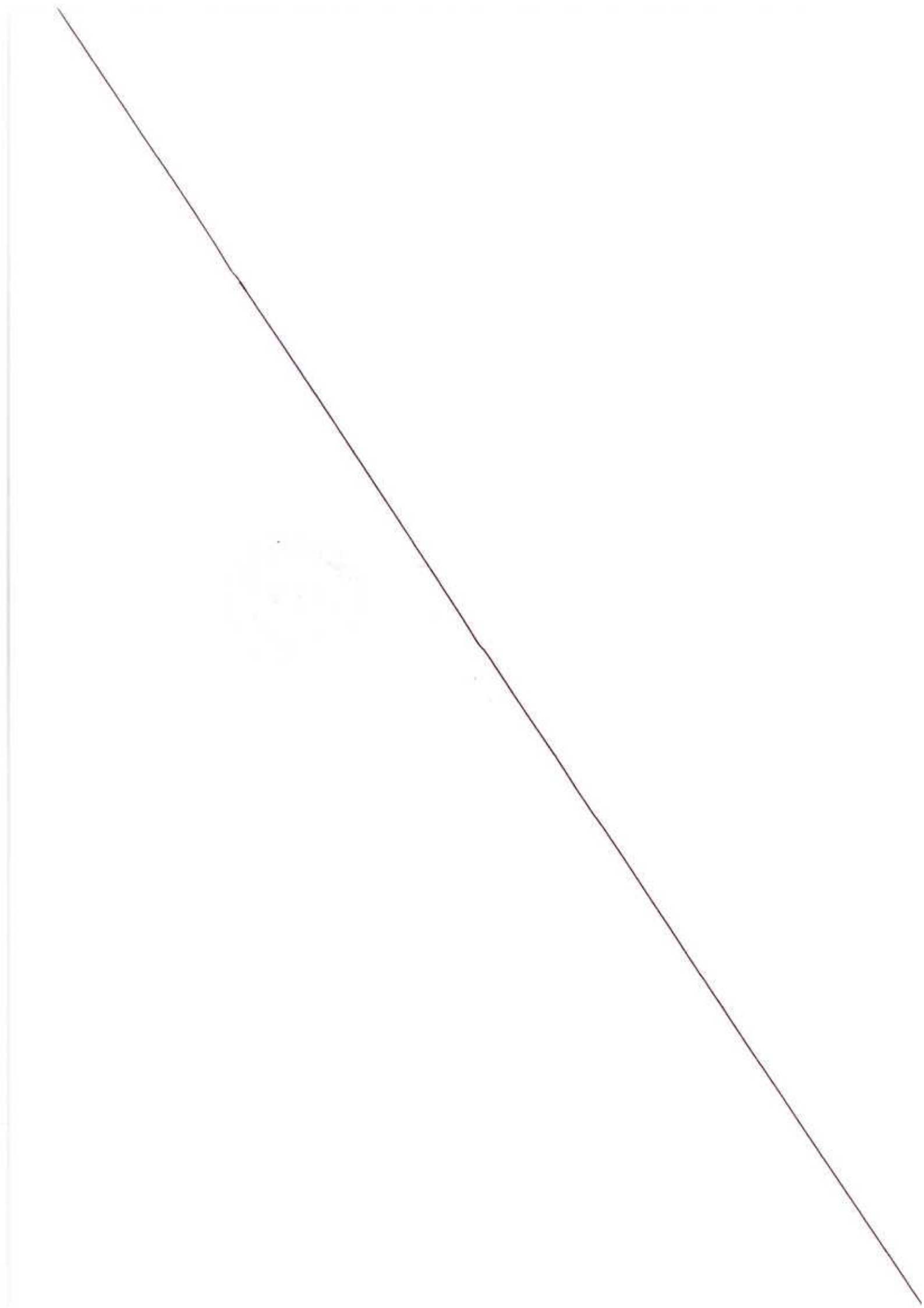
Fait à Toulon, le 2 juin 2025

Jean-Pierre GIRAN

Président de la Métropole  
Toulon Provence Méditerranée

POUR	13
CONTRE	0
ABSTENTION	0





**Avenant n°1 Convention de mise à disposition de prestations de services informatiques entre  
la Métropole Toulon Provence Méditerranée  
et le Centre Communal d'Action Sociale de Toulon**

**ENTRE :**

**La METROPOLE TOULON PROVENCE MEDITERRANEE**

Représentée par son Président en exercice, agissant en vertu d'une délibération du Bureau Métropolitain N° ..... du .....

Ci-après dénommée "TPM"

D'une part,

**ET :**

**Le CCAS DE TOULON**

Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) ayant son siège social 100 rue des Remparts 83051 Toulon Cedex représenté par Madame la Vice-Présidente du CCAS de Toulon en exercice, Dominique ANDREOTTI, agissant en vertu d'une délibération n° ..... du Conseil d'Administration du .....

ci-après dénommé « CCAS DE TOULON »

D'autre part,

Il est convenu de ce qui suit :

**Préalablement, il est exposé ce qui suit :**

Conscient que la création de services à des fins exclusives et non partagées nuirait à l'efficacité du service public en général et à l'optimisation des ressources financières locales dans leur ensemble, le CCAS de Toulon, après réflexion sur les modalités d'organisation des compétences informatiques (externalisées) souhaite, dans une logique de mutualisation des services, s'appuyer sur les moyens internes de la Métropole dans le cadre d'une mise à disposition.

Cette relation contractuelle s'inscrit dans le cadre de l'article L 5211-4-1 II° du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) qui dispose que « Les services d'un établissement public de coopération intercommunale peuvent être en tout ou partie mis à disposition d'une ou plusieurs de ses communes membres, pour l'exercice de leurs compétences, lorsque cette mise à disposition présente un intérêt dans le cadre d'une bonne organisation des services ». La convention est ici conclue entre le CCAS, établissement public communal, et la Métropole TPM, établissement de coopération intercommunale.

Cette convention prévoit notamment les conditions de remboursement par le CCAS de Toulon de la mise à disposition des frais de fonctionnement du service.

**Ceci exposé, il est convenu ce qui suit :**



## **1 OBJET DU PRESENT AVENANT**

L'objet du présent avenant porte sur la prolongation de durée de la convention initiale et ses conséquences sur le régime financier de la mise à disposition de services pour les années 2024, 2025 et 2026, ainsi que sur la révision du catalogue des prix des services fournis à effet du 1er janvier 2024 (annexe 1 article 7)

## **2 MODIFICATION DE LA CONVENTION – OBJET ET DUREE**

La DRNM lancera son prochain Accord Cadre à Bon de commande du lot 1 Tierce Maintenance Bureauutique (TMB) relatif au Centre de Support et maintien en condition opérationnelle des matériels en groupement de commande.

Actuellement, cette prestation est incluse dans la convention initiale sous l'article PREST004, qui couvre le forfait annuel de MCO Bureauutique / PC à distance et sur site, ainsi que le renouvellement.

Les membres du groupement de commande ne seront plus facturés via la convention de mise à disposition de service, mais par une convention financière qui détaillera les modalités de remboursement spécifiques au groupement de commande.

Ce nouvel Accord Cadre à Bon de commande devrait être notifié au cours du quatrième trimestre 2026.

Pour assurer la continuité du service MCO bureauutique, il est nécessaire de prolonger la convention actuelle jusqu'à la notification du prochain Accord Cadre à Bon de commande de la façon suivante :

### **2.1 L'article 1.2 de la convention initiale est modifié comme suit :**

#### **1-2 Durée**

La présente convention prend effet à compter du 1er janvier 2022 **et prendra fin à la date de notification du nouvel Accord Cadre à Bon de commande du lot 1 Tierce Maintenance Bureauutique (TMB) relatif au Centre de Support et maintien en condition opérationnelle des matériels en groupement de commande soit au cours du quatrième trimestre 2026**

## **3 MODIFICATION DE LA CONVENTION – REGIME FINANCIER DE LA MISE A DISPOSITION DE SERVICES**

Compte tenu du changement des tarifs de l'annexe 1 article 7 et des missions modifiées relevant d'une direction des Systèmes d'Information assurées par la DRNM Service Commun à compter du 1er janvier 2024, il convient de modifier l'article 3 de la convention initiale de la façon suivante :

### **3.1 L'article 4.1 de la convention initiale est modifié comme suit :**

#### **Article 4.1 - Modalités d'évaluation de la contribution financière**



Les prestations réalisées donneront lieu à un remboursement par le CCAS dans les conditions définies ci-après.  
La contribution aux charges de fonctionnement est définie conformément au catalogue des prix détaillés à l'article 7 de l'annexe 1 qui **seront réactualisés chaque année (révision du catalogue des prix des services)**.  
Les tarifs unitaires du catalogue de service et les coûts Jour/homme **seront réactualisés chaque année (révision du catalogue des prix des services)**.

Les forfaits seront ré-évalués chaque année au regard de l'évolution des quantités **et des tarifs**.

### **3.2 L'article 4.2 de la convention initiale est modifié comme suit :**

#### **Article 4.2 - Valorisation financière des charges de fonctionnement des services**

Les services forfaitisés pour l'année N seront facturés en début d'année N.

**Pour l'année 2026 seulement, suite à la prolongation de la convention initiale, les services forfaitisés seront facturés en début d'année 2027**

Les services valorisés au temps passé, effectués durant l'année N seront facturés durant l'année N+1.  
La liste des services à fournir pourra, en tant que de besoin, être modifiées d'un commun accord entre les parties, et ce, en fonction de l'évolution des besoins du CCAS.

#### **4.2.1 Valorisation des services relatifs aux infrastructures informatiques et de Télécommunications**

##### **4.2.1.1 Mise à disposition de services liés aux infrastructures de TPM**

Ces services, décrits à l'article 2.1 de l'annexe 1, sont forfaitisés.

**Pour 2022 :**

Référence	Description	PU	Quantité	Montant
ART001	Hébergement 1 serveur virtuel	1 800,00	7	12 600,00
ART009	Stockage 1Go	2,50	395	987,50
ART004	Accès Internet 200M dédié GTR 5j/7 (par an)	5 760,00	1	5 760,00
ART002	Accès sécurisé Internet par utilisateur (par an)	90,00	144	12 960,00
ART005	Microsoft 365 (Mail/OneDrive/Teams/SharePoint...) sans Pack Office Desktop (168 licences E1)	80,00	174	13 920,00
CP 2021/137389	Prise en charge du nom de domaine : ccas-toulon.fr	28,80	1	28,80

NB : **174 licences pour 144 utilisateurs** et 30 adresses génériques utilisant une licence pour 2022

**Pour 2022, la valorisation de ce poste s'élève à : 46 256,30 euros.**

**Ce forfait sera revalorisé chaque année au regard de l'évolution des quantités et des tarifs actualisés en annexe 1 article 7.**

#### 4.2.2 Valorisation de services relevant du maintien en condition opérationnelle bureautique du parc

Ces services, décrits à l'article 3 de l'annexe 1, sont forfaitisés.

Référence	Description	PU	Quantité	Montant
PREST004	Forfait annuel MCO Bureautique / PC à distance et sur site + renouvellement	250,00	144	36 000,00

**Pour 2022, la valorisation de ce poste s'élève à : 36 000,00 euros**

**Ce forfait sera revalorisé chaque année au regard de l'évolution des quantités et des tarifs actualisés en annexe 1 article 7.**

Pour 2026 suite à la prolongation de la convention initiale, ce forfait sera proratisé en fonction de la date de notification du nouvel Accord Cadre à bon de commande.

#### 4.3 Remboursement des charges de fonctionnement des services

La contribution aux charges de fonctionnement est définie conformément au catalogue des prix détaillé à l'article 9 de l'annexe 1.

Les services forfaitisés pour l'année N seront facturés en début d'année N.

**Pour l'année 2026 seulement, suite à la prolongation de la convention initiale, les services forfaitisés seront facturés en début d'année 2027**

Les services supplémentaires effectués durant l'année N seront facturés durant l'année N+1.

Sauf désaccord de sa part, la Commune s'engage à effectuer le remboursement dans un délai de trente jours à compter de la réception du décompte.

## **4 DISPOSITIONS DIVERSES**

Les autres articles de la convention initiale restent inchangés.

Fait à Toulon, le .....

Pour TPM

Pour le CCAS de Toulon

Le Président

Hubert FALCO

La Vice-Présidente

Dominique ANDREOTTI

**Convention de mise à disposition de prestations de services informatiques  
entre  
la Métropole Toulon Provence Méditerranée  
et le Centre Communal d'Action Sociale de Toulon**

**Avenant - Annexe 1**  
**Missions réalisées par la Métropole TPM dans le cadre de la convention**

## **1. Périmètre des missions**

La DRNM assure pour le compte du CCAS dans les conditions précisées dans la présente annexe, les missions définies dans l'annexe 1 ci-jointe, à savoir :

- Mise à disposition de services liés aux infrastructures de MTPM
- Maintien en condition opérationnelle d'infrastructures appartenant au CCAS
- Assistance pour les projets d'infrastructures informatiques, réseaux et télécoms
- Maintien en condition opérationnelle bureautique du parc du CCAS de Toulon
- Mise à disposition d'applications métier de MTPM
- Aide au maintien en condition opérationnelle d'applications métier du CCAS de Toulon
- Assistance pour les projets Applications métier
- Accès au guichet du Centre de services
- Missions relevant du Délégué à la Protection des Données

Liste des établissements concernés :

- Siège du CCAS, 100 rue des remparts
- Parc Auto, 144 rue du Professeur Roux
- Résidence autonomie la RESSENCE, chemin de la Ressence
- Résidence autonomie PORT MARCHAND, Square du Cdt Laurenti
- EHPAD LE SAPHIR, 10 rue Marcel Sembat
- Résidence autonomie LE PORPHYRE, bd Pellicot

## **2. Les services relatifs aux infrastructures informatiques et de télécommunications réalisées par MTPM**

### **2.1. Mise à disposition de services liés aux infrastructures de MTPM**

MTPM met à la disposition du CCAS certains de ses propres équipements d'infrastructures « socle commun » :

- Infrastructure de serveurs virtuels et hébergement d'applications métiers
- Des espaces de stockage sécurisés avec sauvegarde des données
- Le réseau d'interconnexion de MTPM et les équipements nécessaires
- La connexion internet sécurisée de MTPM dotée des dispositifs de sécurité du Système d'information (Anti spam, filtrage web, pare-feu, ...)
- Messagerie Exchange On line

Le CCAS gère lui-même les aspects liés à la téléphonie fixe (dont l'autocommutateur) et à la téléphonie mobile.

## **2.2. Maintien en condition opérationnelle des infrastructures appartenant au CCAS de Toulon**

Le CCAS fournit les matériels et logiciels nécessaires au bon fonctionnement de ses propres infrastructures et se charge de contracter les marchés nécessaires avec des prestataires :

- Serveurs autres que ceux fournis par MTPM
- Equipements réseaux autres que ceux nécessaires à l'interconnexion avec la MTPM (ex : bornes wifi, switches...)
- Onduleurs
- Lignes d'interconnexion (par ex. SDSL ou THD) et les abonnements liés
- Autocommutateurs locaux, fax, terminaux fixes et les abonnements liés
- Terminaux mobiles et leurs abonnements

Pour les nouvelles acquisitions, le CCAS se conformera aux préconisations techniques de la DRNM. Le CCAS de Toulon s'assure de disposer de contrats de maintenance sur les matériels et les logiciels structurants de son architecture technique.

A titre dérogatoire, la DRNM maintient les switchs «réseaux» fournis par le CCAS (Supervision/Administration). Cette prestation est incluse dans l'unité d'œuvre PREST004. En revanche, les interventions ponctuelles nécessaires sur les switchs pour des dépannages seront facturées au temps passé (prix catalogue en j/h).

En cas de panne sur les infrastructures, toute intervention fera l'objet d'une déclaration d'incident dans l'outil de la DRNM SOSINFO.

## **2.3. Assistance pour les projets d'infrastructures informatiques, réseaux et télécoms**

### **Dispositions relatives aux projets**

Si le CCAS souhaite lancer un projet, il doit obligatoirement externaliser la chefferie de projet à un prestataire soit par l'intermédiaire d'un marché réalisé par ses soins soit au travers d'une centrale d'achats comme l'UGAP ou le RESAH pour faire faire l'étude complète. Le prestataire réalise l'étude visant à préciser le besoin, établir les différents scénarios, les risques, les charges RH ainsi qu'une estimation des coûts puis assure le pilotage du projet lors de sa mise en œuvre.

Etant donné l'adhérence du Système d'information du CCAS au Système d'information de TPM, il faudra dans certains cas, envisager que la DRNM participe à l'étude afin de donner les précisions et exigences techniques, organisationnelles et relatives à la sécurité des SI.

### **Processus de saisie de la DRNM pour un projet : PHASE ETUDE**

#### **Demande de projet année N pour programmation à minima en année N+1**

Le CCAS devra saisir la DRNM en amont **avant le 30 juin de l'année N** afin de vérifier la capacité de la DRNM à réaliser ces missions compte tenu de ses moyens et de sa charge de travail. La participation de la DRNM sera valorisée avant toute intervention.

#### **Demande de projet année N pour réalisation en année N**



Si le CCAS souhaite lancer un projet **non planifié** (demande en année N pour réalisation en année N), il conviendra de saisir la DRNM le plus rapidement possible afin de vérifier la capacité de la DRNM à réaliser ces missions compte tenu de ses moyens et de sa charge de travail. La participation de la DRNM sera valorisée avant toute intervention.

En cas d'impossibilité pour la DRNM de dégager les ressources nécessaires en vue de sa participation à l'étude du projet demandé en année N, une révision du plan de charge annuel devra être étudié et un arbitrage des projets en cours sera demandé en présence de la Directrice du CCAS, du Directeur DRNM et selon le sujet du Directeur DSSI, ou du Directeur DTNU ou de la Directrice DPRU. La DRNM se réserve le droit de décider que ses équipes ne pourront pas participer au projet en année N.

### **Processus de demande d'un projet : PHASE REALISATION / MISE EN PRODUCTION**

#### Réalisation d'un projet planifié

Si la DRNM est en charge de tout ou partie de la réalisation / mise en production **planifiée** d'un projet, elle mettra à disposition la ou les ressources compétentes selon le planning prévisionnel établi en amont ainsi que pour le nombre de jours estimé en amont (devis).

#### Réalisation d'un projet non planifié

Dans le cas où la DRNM est saisie en année N pour la réalisation / mise en production en année N d'un projet non planifié, ne figurant donc pas au plan de charge de l'année courante, il conviendra d'établir au plus tôt le besoin, les modalités d'intervention, les charges et planning prévisionnel et une estimation des coûts.

La prise en charge par la DRNM et sa planification feront l'objet d'un accord préalable de la Métropole TPM après vérification de la capacité de la DRNM à réaliser ces missions compte tenu de ses moyens et de sa charge de travail.

En cas d'impossibilité pour la DRNM de dégager les ressources nécessaires en année N, une révision du plan de charge annuel devra être étudié et un arbitrage des projets en cours sera demandé en présence de la Directrice du CCAS, du Directeur DRNM et selon le sujet du Directeur DSSI, ou du Directeur DTNU ou de la Directrice DPRU. La DRNM se réserve le droit de décider que ses équipes ne pourront pas effectuer la réalisation / Mise en production du projet en année N.

Le temps passé par les agents de la DRNM sur ces projets sera consigné dans un document de suivi. Un état contradictoire des missions accomplies par les agents de la DRNM sera établi en début d'année N+1 puis transmis à la Direction des Finances de la TPM pour traitement.

Ces services seront facturés au temps passé (prix catalogue en j/h).

### **3. Les services relatifs au maintien en condition opérationnelle bureautique du parc**

La DRNM assure le maintien en condition opérationnelle bureautique : installation, paramétrage, dépannages avec prise en main à distance ou sur site.

Le maintien en condition opérationnelle s'applique, si le CCAS de Toulon en dispose :

- Aux postes de travail informatiques avec engagement d'une mise en conformité technique rapide (PC, imprimantes et périphériques)
- Aux logiciels standards type MS Office, Outlook, Autocad ....

Le coût de chaque intervention réalisée par un technicien mandaté par la DRNM relevant du maintien en condition opérationnelle bureautique du parc est inclus dans le forfait annuel MCO bureautique / PC à distance et sur site + Renouvellement (cf. catalogue de prix).

### Provenance des équipements matériels et logiciels

Le CCAS fournit les matériels et logiciels nécessaires au bon fonctionnement de son parc bureautique et se charge de contracter les marchés nécessaires avec des prestataires :

- Pc, imprimantes et périphériques
- Consommables

Pour les nouvelles acquisitions, le CCAS se conformera aux préconisations techniques de la DRNM. Les pré-requis demandés par la DRNM seront communiqués au CCAS.

Le CCAS de Toulon s'assure de disposer de contrats de maintenance sur les matériels et les logiciels structurants son parc bureautique.

Le CCAS gère son parc de photocopieurs. Ceux-ci sont exclus du MCO sauf paramétrage ou dépannage d'une configuration réseau pour les photocopieurs connectés.

Le CCAS gère ses besoins de formations bureautiques.

## **4. Les services relatifs aux applications métier**

### **4.1. Mise à disposition d'applications métier de MTPM**

A la demande du CCAS, l'application « Parapheur électronique » est mise à disposition du CCAS moyennant rétribution décrite dans la convention.

### **4.2. Aide au maintien en condition opérationnelle des applications métier**

Le CCAS de Toulon utilise des applications métier pour ses propres besoins. Les principaux logiciels sont Astre GF (GFI), Cîril Net RH (Cîril), **Telios, Sopico et Geocom.**

Le maintien en condition opérationnelle d'une application métier est assuré par l'éditeur du logiciel (maintenance corrective et évolutive). L'établissement de contrats de maintenance des logiciels avec les éditeurs est de la responsabilité du CCAS de Toulon, qui en supporte les coûts associés. Si des prestations et/ou des licences supplémentaires doivent être mises en œuvre pour assurer la gestion de l'établissement public, les bons de commande seront émis directement par le CCAS de Toulon.

En cas de dysfonctionnement, la DRNM peut être saisie en première intention pour une préqualification du dysfonctionnement, pour identifier si le problème provient de l'infrastructure ou bien de l'application elle-même. **L'éditeur fait parfois appel aux agents de la DRNM pour effectuer ses interventions sur leur application installée sur nos serveurs.**

**Le temps passé par les techniciens de la DRNM est forfaitisé à hauteur de 60 €/ mois / application dont la liste est indiquée ci-dessus.**

### **4.3. Assistance pour les projets « Applications métier »**

#### **Dispositions relatives aux projets**

Si le CCAS souhaite lancer un projet, il doit obligatoirement externaliser la chefferie de projet à un prestataire soit par l'intermédiaire d'un marché réalisé par ses soins soit au travers d'une centrale d'achats comme l'UGAP ou le RESAH pour faire faire l'étude complète. Le prestataire réalise

l'étude visant à préciser le besoin, établir les différents scénarios, les risques, les charges RH ainsi qu'une estimation des coûts puis assure le pilotage du projet lors de sa mise en œuvre.

Etant donné l'adhérence du Système d'information du CCAS au Système d'information de TPM, il faudra dans certains cas, envisager que la DRNM participe à l'étude afin de donner les précisions et exigences techniques, organisationnelles et relatives à la sécurité des SI.

### **Processus de saisie de la DRNM pour un projet : PHASE ETUDE**

#### Demande de projet année N pour programmation à minima en année N+1

Le CCAS devra saisir la DRNM en amont **avant le 30 juin de l'année N** afin de vérifier la capacité de la DRNM à réaliser ces missions compte tenu de ses moyens et de sa charge de travail. La participation de la DRNM sera valorisée avant toute intervention.

#### Demande de projet année N pour réalisation en année N

Si le CCAS souhaite lancer un projet **non planifié** (demande en année N pour réalisation en année N), il conviendra de saisir la DRNM le plus rapidement possible afin de vérifier la capacité de la DRNM à réaliser ces missions compte tenu de ses moyens et de sa charge de travail. La participation de la DRNM sera valorisée avant toute intervention.

En cas d'impossibilité pour la DRNM de dégager les ressources nécessaires en vue de sa participation à l'étude du projet demandé en année N, une révision du plan de charge annuel devra être étudié et un arbitrage des projets en cours sera demandé en présence de la Directrice du CCAS, du Directeur DRNM et selon le sujet du Directeur DSSI, ou du Directeur DTNU ou de la Directrice DPRU. La DRNM se réserve le droit de décider que ses équipes ne pourront pas participer au projet en année N.

### **Processus de demande d'un projet : PHASE REALISATION / MISE EN PRODUCTION**

#### Réalisation d'un projet planifié

Si la DRNM est en charge de tout ou partie de la réalisation / mise en production **planifiée** d'un projet, elle mettra à disposition la ou les ressources compétentes selon le planning prévisionnel établi en amont ainsi que pour le nombre de jours estimé en amont (devis).

#### Réalisation d'un projet non planifié

Dans le cas où la DRNM est saisie en année N pour la réalisation / mise en production en année N d'un projet non planifié, ne figurant donc pas au plan de charge de l'année courante, il conviendra d'établir au plus tôt le besoin, les modalités d'intervention, les charges et planning prévisionnel et une estimation des coûts.

La prise en charge par la DRNM et sa planification feront l'objet d'un accord préalable de la Métropole TPM après vérification de la capacité de la DRNM à réaliser ces missions compte tenu de ses moyens et de sa charge de travail.

En cas d'impossibilité pour la DRNM de dégager les ressources nécessaires en année N, une révision du plan de charge annuel devra être étudié et un arbitrage des projets en cours sera demandé en présence de la Directrice du CCAS, du Directeur DRNM et selon le sujet du Directeur DSSI, ou du Directeur DTNU ou de la Directrice DPRU. La DRNM se réserve le droit de décider que ses équipes ne pourront pas effectuer la réalisation / Mise en production du projet en année N.

Le temps passé par les agents de la DRNM sur ces projets sera consigné dans un document de suivi. Un état contradictoire des missions accomplies par les agents de la DRNM sera établi en début d'année N+1 puis transmis à la Direction des Finances de la TPM pour traitement. Ces services seront facturés au temps passé (prix catalogue en j/h).



## 5. Les services relatifs au Système d'Informations Géographiques (SIG)

Ce service n'est pas pris en compte dans la présente convention.

## 6. Accès au guichet du Centre de services

Le Centre de Services de la DRNM (CDS) est en charge de la gestion des tickets Dépannage (Incident) et des tickets Besoin (demande). Afin de leur transmettre votre requête, nous vous conseillons fortement de passer par le canal du portail SosInfo accessible depuis l'URL suivante :

<https://sosinfo.metropoletpm.fr>

Pour gagner du temps et répondre à votre requête dans un délai acceptable, il est important :

- Que tout soit tracé. Ainsi toute communication avec le CDS passe par un ticket
- Que chaque ticket ne comporte qu'un seul sujet.

En cas d'impossibilité pour vous connecter au portail SosInfo, il est préconisé de demander à un collègue de faire le ticket pour vous, en spécifiant au niveau du formulaire que vous êtes le bénéficiaire.

Si vous êtes dans l'incapacité de saisir ou de faire saisir un ticket dans le portail SosInfo, vous avez en secours deux autres dispositifs :

- Envoyer un message à la boîte mél dédiée SOSINFO : [sosinfo@metropoletpm.fr](mailto:sosinfo@metropoletpm.fr) en décrivant le dysfonctionnement, sans oublier de donner ses coordonnées précises. Un ticket sera alors automatiquement créé dans le logiciel SosInfo pour une prise en charge par l'équipe opérationnelle compétente conformément aux engagements de la présente convention.
- Appeler la boîte vocale au 04 94 36 32 00 qui vous invite à laisser un message vocal. Il conviendra de décrire le dysfonctionnement ou le besoin, sans oublier de préciser le nom du demandeur, son prénom et son numéro de téléphone. Ce dispositif récupère votre message vocal et crée automatiquement un ticket dans le logiciel SosInfo.

Le CDS est disponible pendant les jours et heures ouverts uniquement.

## 7. Le catalogue de services et les tarifs

Référence Unité d'œuvre	Désignation	Prix unitaire TTC
<b>Assistance à maîtrise d'ouvrage et Assistance technique</b>		
PREST001	Forfait jour/Homme type Cat A	325,22
PREST002	Forfait jour/Homme type Cat B	217,42
PREST003	Forfait jour/Homme type Cat C	178,57
PREST004	Forfait annuel MCO bureautique / PC à distance et sur site + Prestation Renouvellement	250,00
PREST005	Forfait Installation 1 poste de travail	110,00
<b>Services liés à des éléments d'infrastructure</b>		
ART001	Hébergement 1 serveur virtuel	1800,00

ART002	Accès sécurisé Internet par utilisateur (par an)	90,00
ART003	Accès Internet 100M dédié GTR 5j/7 (par an)	4600,00 €
ART004	Accès Internet 200M dédié GTR 5j/7 (par an)	5760,00 €
ART005	Microsoft 365 (Mail/OneDrive/Teams/SharePoint ...) sans Pack Office desktop (licence E1)	80,00
ART006	Microsoft 365 (Mail/OneDrive/Teams/SharePoint ...) avec Pack Office desktop téléchargeable (licence E3)	280,00
ART009	Stockage 1Go	2,50
<b>Applications Métier</b>		
APP001	MCO d'une application métier (par an)	720,00

Les tarifs unitaires du catalogue de service et les coûts Jour/homme **seront réactualisés chaque année (révision du catalogue des prix des services).**

Les forfaits seront ré-évalués chaque année au regard de l'évolution des quantités **et des tarifs.**

## 8. Suivi d'exécution de la convention

Un comité de pilotage (COPIL) sera organisé une fois par an.

A l'issue un compte-rendu sera remis par la DRNM au CCAS de Toulon afin de suivre les interventions réalisées dans le cadre des missions confiées et d'envisager les évolutions futures.

