



**SEANCE DU CONSEIL MUNICIPAL
du 23 FEVRIER 2021**

L'an deux mil vingt et un, le 23 FEVRIER, le conseil municipal dûment convoqué s'est réuni à 19 h 30 sous la présidence de Jérôme GRAUSI, Maire,

Nombre de conseillers en exercice :	23	Date de convocation :	17/02/2021
Présents :	22	Date d'affichage :	17/02/2021
Votants :	23	Date de publication :	25/02/2021

Etaient présents :

Mesdames AGUIAR Géraldine, BELMONTE Sophie, DECHANOZ Sylvie; DEVELAY Fabienne, FRANCO Maëlle, GARNIER Sophie, HABLIZIG Karine, LEROUX Aurélie ; SAETERO Sodedad, TIRANNO Gina ;
Messieurs BEKHIT Thierry, DESCAMPS Gil ; DI CIOCCIO Piétro ; DUHAMEL Gaël, GRAUSI Jérôme; KJAN Sylvain, MARTELIN Yves ; MOLLARD Yoann, NESMOZ David, REIX Stéphane, ROMANOTTO Nicolas, TORRES Jérôme

Etaient absents excusés : GEORGES Corinne (pouvoir à A. Leroux)

Secrétaire de séance : Yves MARTELIN

DELIBERATION n° 2021-014	FINANCES Contrat de Maintenance informatique
---------------------------------	--

Rapporteur : Jérôme GRAUSI

L'infrastructure informatique et réseau du parc municipal doit faire l'objet d'un contrat de maintenance afin d'assurer son entretien et son dépannage ainsi que d'apporter un support aux utilisateurs.

Après avoir défini les besoins de la collectivité, des sociétés ont été consultées pour répondre au contrat de maintenance.

Dans le but de réaliser un maximum d'économie sur les coûts de fonctionnement, l'entreprise NIXIE propose un nouveau contrat, d'une durée d'un an, qui sera traité sous forme de ticket avec application d'un tarif unique selon le détail ci-dessous :

Désignation de la prestation	Montant H.T. de la prestation
Frais de licence de support TeamViewer groupe + support ticketing	60 € / mois
Demi-journée d'inventaire et de déploiement Une seule fois à la prise en main	280 € l'unité
Ouverture d'un ticket (durée 30 min max)	20 € / unité
Au-delà de 30 min, facturation horaire par tranche de 15 min Les frais d'ouverture de ticket ne seront pas facturés	60 € / heure
Tarif en présentiel de 8h30 à 18h00	60 € / h + 25 € frais déplacement
Tarif en présentiel en dehors des horaires d'ouverture	85 € / h

La facturation sera mensuelle en fonction du bilan des tickets d'interventions.

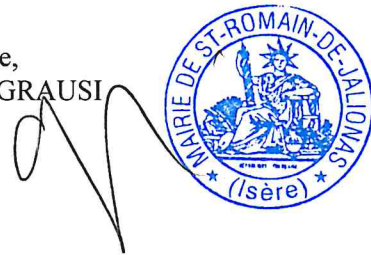
Après en avoir délibéré, le Conseil Municipal,

Par : 17 Voix POUR 1 Voix CONTRE 5 ABSTENTIONS

- ↳ **AUTORISE** le Maire à signer le contrat de maintenance informatique proposer par l'entreprise NIXIE sous réserve de modifier l'article 9.2 – Durée du contrat : « *Il se poursuivra ensuite par une tacite reconduction par périodes de UN AN, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, en respectant un préavis d'un mois au moins avant la fin de la période en cours, notifiée par lettre recommandée AR.* »
- ↳ **DIT** que la facture sera payée en fonctionnement au chapitre 011 – compte 6156 – Maintenance
- ↳ **DIT** que les crédits seront inscrits au budget de l'exercice 2021.

Ainsi fait et délibéré, les jour, mois et an que dessus
Pour extrait conforme au registre

Le Maire,
Jérôme GRAUSI





CONTRAT Maintenance informatique

Entre les soussignées :

NIXIE.fr – 10 rue Ampère – 69680 CHASSIEU

Représentée par Mr SILVENTE Rémi, gérant, ayant tous pouvoirs à cet effet, ci-après dénommée « Le Prestataire » d'une part,

et

La société ou particulier

MAIRE DE SAINT ROMAIN DE JALIONAS

52 rue du stade

38460 SAINT ROMAIN DE JALIONAS

Représentée par

Ci-après dénommée « Le client » d'autre part, Il a été convenu ce qui suit

ARTICLE PREMIER – Objet du contrat

- 1.1. Le présent contrat a pour objet la maintenance de votre infrastructure informatique et réseau
- 1.2. Ce document définit les modalités du contrat de maintenance des équipements et des ordinateurs installés à l'adresse.
- 1.3. Il est précisé que cette assistance ne comprend pas la maintenance ou le remplacement des supports magnétiques tels que disques, cartouches, disquettes ...
- 1.4. Les prix mentionnés sont Hors-Taxe.

ART. 2. – Entretien

- 2.1. Le prestataire assurera un contrôle et l'inventorisation du matériel. Le technicien chargé de l'entretien procédera aux vérifications, réglages, nettoyages et, le cas échéant, à la main d'œuvre du remplacement des pièces défectueuses ou inutilisables à la suite d'un usage normal du matériel.
- 2.2. La périodicité de ces visites de contrôle sera fixée par le client comme stipulé dans l'offre ci-jointe
- 2.3 Un rapport avec le détail des interventions vous sera fourni au format PDF à chaque fin de journée pour les interventions présentes.

ART. 3. – Dépannage et support

Contact du support :

- Traitement par ticket : support@nixie.fr

L'ensemble de nos collaborateurs sont prévenus en temps réel d'un besoin émanant du client, une confirmation de bonne réception est envoyée pour garantir qu'elle soit bien parvenue. Le prise en charge sera faite par l'agent le plus qualifié en fonction du descriptif de la demande. Le ticketing permet d'avoir une trace et un suivi technique.

- Téléphonique : 04 72 05 11 41

- 3.1. Sur appel motivé du client signalant une anomalie de fonctionnement ou une panne avant la date prévue de visite, le prestataire enverra un technicien pour dépanner le matériel dans les délais défini dans l'offre. Ce délai rapide n'inclus pas un dommage matériel (délais de livraison d'une pièce).
- 3.2. Les interventions auront lieu les jours ouvrables, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.
- 3.3. En cas d'anomalie après la visite prévue, voir le tableau des interventions hors présence

ART. 4. – Exclusions

Sont exclues du présent contrat et donnera lieu à une facturation séparée les interventions dues aux faits suivants : le matériel remplacé, non-respect des normes d'entretien par le client, l'achat des fournitures, utilisation anormale ayant entraîné des dégâts ou accidents, négligence ou faute du personnel du client, adjonctions ou connexions de matériel ou d'unité d'une autre marque sans mise au courant du client, modifications des spécifications de la machine, utilisation de fournitures autres que celles préconisées par le prestataire, variations ou défaillances du courant électrique ou pannes téléphoniques, programmation incorrecte, défaillance de la climatisation ou du contrôle hygrométrique, réparations ou entretien effectués par des personnes étrangères au prestataire, déplacement ou transport du matériel, le remplacement des pièces défectueuses quelqu'en soit la cause.

ART. 5. – Registre et inventaire des anomalies

Le prestataire devra tenir un registre sur lequel il devra consigner toutes les anomalies, incidents ou pannes concernant le matériel.

ART. 6. – Accès au matériel

- 6.1. Le client s'engage à laisser au personnel envoyé par le prestataire le libre accès au matériel ; il lui laissera un espace suffisant, lui assurera l'assistance nécessaire. Il devra également fournir l'intégralité des accès administrateurs au plus haut niveau des équipements inclus dans le contrat.
- 6.2. Les interventions seront effectuées par les techniciens délégués par le prestataire, pendant les heures normales de travail les jours ouvrables du lundi au vendredi.

ART. 7. – Obligations du client

- 7.1. Le client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du matériel et à appliquer strictement toutes les instructions données par le prestataire.
- 7.2. Le matériel, les équipements et leur installation devront être conformes aux normes fournies par le fournisseur, ainsi que le local, les installations électriques et les supports d'information.
- 7.3. Le matériel ne pourra être modifié, déplacé, réparé par des tiers sans l'autorisation préalable écrite du prestataire.

ART. 8. – Limitation de responsabilité

- 8.1. Le prestataire sera déchargé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le client d'une des clauses du présent contrat, ou en cas de survenance de l'un des faits prévus dans l'article 4 « Exclusions ».
- 8.2. Le prestataire ne pourra être rendu responsable des pannes ou anomalies de fonctionnement du matériel, quelle que puisse être la durée de la panne ou de l'immobilisation avant la remise en marche normale.
- 8.3. Enfin, la responsabilité du prestataire ne pourra être recherchée en cas de force majeure, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grèves, interruptions du travail, retard des prestataires, sinistres ou accidents.

ART. 9. – Durée du contrat

- 9.1. Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an à compter du 01/03/2021.
- 9.2. Il se poursuivra ensuite par une tacite reconduction par périodes de deux ans, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, en respectant un préavis d'un mois au moins avant la fin de la période en cours, notifiée par lettre recommandée AR.

ART. 10. – Prix

- 10.1. Le montant HT. de la maintenance telle que prévue dans le présent contrat est fixé dans l'offre ci-dessous.

ART. 11. – Résiliation

Pour toute demande de résiliation avant la fin du contrat, le client devra faire un courrier recommandé au siège du prestataire un mois avant la date désirée. Le client devra effectuer le règlement des travaux encourus ainsi que les frais annexes engagés qui seraient hors contrat. Nixie.fr devra justifier par les relevés d'heures hebdomadaires les temps passés, et les notes de frais. Pour que tout se passe pour le mieux, le client devra également régler la somme de 480€ HT afin de financer une journée de passation avec un éventuel prestataire ou contact interne reprenant la maintenance.

TABLEAU DES INTERVENTION HORS PRESENCE :

Nos interventions vous garantissent le meilleur fonctionnement de votre infrastructure informatique. Vous pouvez demander des interventions en dehors de notre jour de présence. Ces demandes peuvent ou non être soumise à des suppléments de facturation au taux horaires défini dans l'offre.

Type d'intervention	Sans supplément	En supplément
Panne matérielle (RAM, alimentation, disque dur etc...)		x
Problèmes accès réseau : problème de configuration	x	
Problèmes accès réseau (identification, coupure de courant, Changement câblage)	x	
Problème connexion internet (proxy, plantage Box, conflit avec téléphone etc...)		x
Nettoyage Virus / trojan		x
MAJ antivirus (si date inférieure à notre date de passage)	x	
Installation de logiciels	x	
MAJ logicielle (mozilla, skype etc...) avant le jour de notre prochain passage	x	
Installation de périphériques	x	
MAJ driver matériel	x	
Plantage logiciel	x	
Erreur de sauvegarde	x	
Fichiers corrompus		
Création nouvel utilisateur		x
Déblocage compte windows (mauvais mot de passe rentré)	x	
Réinitialisation mot de passe Windows (perte de celui-ci)	x	
Modification de droits sur dossier serveur	x	
Paramétrage droits imprimantes	x	
Virtualisation de PC		x
Sauvegarde Acronis		x
Conflit adresse IP	x	
Récupération de fichiers supprimés sur le serveur	x	
Conseil, question sur l'utilisation d'un logiciel ou Fonctionnalité	x	



OFFRE DE MAINTENANCE :

- **Personnes habilitées chez le client à déclencher une intervention de notre part :**
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :
 - Mr/Mme Tel :

Ou nom de domaine (ex : @xxxxxxxxxxx.com) autorisé(s) à émettre des tickets :

.....

Autres, à préciser :

Réactivité théorique moyenne : 1 à 2h jours ouvrés.

Réactivité maximale : sous 8h jours ouvrés.

Détails techniques et financière de l'offre :

1. Gestion et dépôt de tickets d'interventions sur support@nixie.fr ou 04 72 05 11 41
2. Rapport à chaque intervention présenteielle.
3. Bilan mensuel des tickets d'interventions
4. Matériels pris en charge dans ce contrat :
 - Maintenance de l'existant
 - MAIRIE :
 - 5 PC
 - 1 Serveur HP Proliant ML350 G
 - 13 clients léger d'ancienne génération
 - 1 clients légers de nouvelle génération
 - ECOLE MATERNELLE :
 - 1 PC
 - ECOLE ELEMENTAIRE :
 - 6 PC portables
 - 1 pc direction
 - 13 PC libre-service

- BIBLIOTHEQUE
- 5. 1 jour de maintenance/semestriel systématique pour :
 - Surveillance des sauvegardes serveurs
 - Maintenance préventive sur les postes : scan virus et malware, vérification de la santé du pc (disque dur, système, ventilation), nettoyage cache et fichier système
 - Maintenance du serveur
 - Installation d'un outil de prise en main à distance des PC pour intervention rapidement en cas de besoin
 - Le reste du temps sera consacré aux questions, réponses, et besoins quotidiens des utilisateurs (installation de logiciel, configuration personnalisée), sous validation de la direction.

Détails financiers de l'offre :

1. Frais des licences de support Teamviewer groupe + support ticketing : 60€/mois facturable à l'ouverture du contrat pour l'année.
2. Facturation mensuelle des tickets avec la formule suivante :
 - Ouverture d'un ticket : 20€
 - Au-delà de 30 min, facturation horaire de 60€ de l'heure.
 - La facturation sera par tranche de 15min
 - Les frais d'ouverture de ticket ne sont pas facturés si la facturation passe sur le tarif horaire.
Ex : pour un ticket de 60min = 60€
 - Si pas de ticket, pas de facturation
3. Tarif en présentiel de 60€/h également, avec 25€ de frais de déplacement.
4. Tarif hebdomadaire hors horaire d'ouverture à 85€/h
5. Une sauvegarde externe de 500go gérer sur un versionning à 2 niveaux, sur une durée de 1 an. Inclus dans ce contrat
6. Une demi- journée de prise en main avec nos 3 informaticiens sur site pour le déploiement de Teamviewer sur tous les postes et création d'un fichier d'inventaire propre et à jour, ainsi que les changements des mots de passe administrateur de l'infrastructure : 280€

Fait en deux exemplaires à _____ le _____.

Cachet de l'entreprise

Cachet du prestataire
Nixie.fr