

**Annexe à la convention d'adhésion aux services communs
des systèmes d'information et de la donnée**

Les enjeux d'un service commun du numérique et des systèmes d'information

Organiser la coopération en matière de numérique et de systèmes d'information avec les Communes adhérentes, et leur assurer un accompagnement opérationnel au quotidien, avec l'ambition de :

- Promouvoir une gouvernance globale du numérique à l'échelle de la métropole, de sorte que les décisions et les actions soient négociées et coordonnées avec l'ensemble des communes ;
- Construire et faire vivre un système d'information homogène sur le territoire, avec notamment l'idée de mutualiser les services d'infrastructure (accès Internet, messagerie, etc.) et d'améliorer l'offre de services au citoyen (en la rendant plus performante et affranchie des « coutures administratives") ;
- Cœuvrer en faveur de la connaissance et du développement du territoire et de ses usages, grâce à une stratégie volontaire et coordonnée de collecte, de modélisation, d'exploitation et de diffusion des données numériques : urbanisme, voirie, déplacements, consommations...

N. Kender

PRÉFECTURE DE LA RÉGION
BOURGOGNE - FRANCHE-COMTÉ
PRÉFECTURE DE LA CÔTE-D'OR

Déposé le 08 JAN. 2019



F. J. 8. 2019

Afin de répondre aux besoins des collectivités et établissements locaux, trois services communs sont constitués permettant de couvrir différents champs du domaine d'activité :

SERVICES NUMERIQUES & INFORMATIQUES	
Données Numériques & Système d'Information Géographique	<p>Développer, sécuriser et mettre à disposition le système d'information géographique métropolitain et son écosystème ;</p> <p>Œuvrer à la collecte, la modélisation, l'exploitation des données participant à la connaissance du territoire : objets urbains, mobilité des individus et des biens, transactions de services, consommations énergétiques, etc.</p> <p>Coordonner et piloter la politique de protection des données, notamment pour la conformité réglementaire (RGPD)</p>
Architecture informatique (Services d'infrastructure et Postes informatiques)	<p>Sécuriser, exploiter et développer les solutions existantes dans le respect des engagements négociés avec la Collectivité ;</p> <p>Œuvrer à l'homogénéisation des solutions et des pratiques, dans le respect des objectifs et des contraintes de chaque collectivité ;</p> <p>Organiser et promouvoir des solutions mutualisées dans l'objectif d'optimiser le service et les coûts ;</p> <p>Mettre à disposition les outils décisionnels et de « reporting » permettant le pilotage de la Collectivité ;</p>
Solutions fonctionnelles et applicatives	<p>Sécuriser, exploiter et développer les solutions existantes, dans le respect des engagements négociés avec la Collectivité ;</p> <p>Œuvrer à l'urbanisation du système d'information de sorte à faciliter le travail des métiers et améliorer le service rendu ;</p> <p>Œuvrer à l'interopérabilité des solutions, afin de développer les services transversaux pertinents sur le territoire ;</p> <p>Promouvoir des solutions mutualisées dans l'objectif d'optimiser le service et les coûts, lorsque cela est pertinent ;</p> <p>Mettre à disposition les outils décisionnels et de « reporting » permettant le pilotage de la Collectivité.</p>

Chaque Commune de la Métropole a la possibilité d'adhérer à l'un ou l'autre, à deux ou trois services communs des systèmes d'information ainsi constitués.

Les trois sous-ensembles sont détaillés ci-après.

Services délivrés à la Commune

- Un service de conseil, d'expertise et d'assistance opérationnelle pour la gestion des données numériques – notamment celles ayant une dimension géographique – en particulier :
 - Une prestation d'accompagnement à la mise en conformité "RGPD", le nouveau règlement européen pour la protection des données, avec la mise à disposition d'un DPO ("Data Protection Officer")
 - Une prestation d'accompagnement à la production de cartographies et d'analyses décisionnelles
- Un accès au système d'information géographique de la Métropole, à ses données et à son écosystème applicatif, lequel ne cesse de s'enrichir :
 - Gamme de solutions ESRI, notamment :
 - "ArcGIS Desktop" pour la manipulation des données sur le poste
 - « ArcGISonLine" pour la consultation des données sur le Web
 - "ESRI Locator" pour le relevé d'information sur le terrain et leur injection dans le système d'information géographique
 - "Intr@Geo" et "Portail Notaire"
 - "Portail Cart@DS" pour le « Droit des Sols »

Engagements de la Commune

- La Commune accepte que ses droits se limitent au seul usage du système d'information géographique qui lui est mis à disposition. Elle sait que ce système reste sous le contrôle exclusif de Dijon Métropole qui le fait évoluer librement.
- La Commune accepte que les données qu'elle injecte dans le système d'information géographique deviennent visibles et utilisables par la Métropole.

Ensemble B – Architecture Informatique (Services d'infrastructure et Postes informatiques)

Services délivrés à la Commune

Un service de conseil, d'expertise, d'assistance et d'exploitation pour les systèmes d'infrastructure* et le parc informatique*, dans leur ensemble, c'est-à-dire :

(* systèmes qui ne sont pas directement adossés à des processus métiers : accès Internet, messagerie, stockage, etc.).

En matière d'infrastructure :

- Les Télécoms (connectivité Internet, accès de téléphonie fixe et mobile, services VPN opérés)
- L'infrastructure physique, en cuivre ou fibre optique, support des transferts de données numériques
- Les réseaux de communication filaire et sans fil (routeurs, switches, etc.), y compris la sécurisation du trafic (firewall, filtrage de flux et de contenu, portail captif, etc.)
- Les systèmes de téléphonie traditionnelle et IP (PABX, IPBX) et leurs postes téléphoniques
- Les systèmes de stockage centralisé (NAS et SAN)
- Les serveurs physiques et virtuels avec leurs systèmes d'exploitation (Windows, Linux, HyperV, vmWare)
- Le système de sauvegarde centralisée
- La gestion des utilisateurs sur le réseau (NOS) et annuaire (LDAP)
- Le partage de fichiers en réseau
- La messagerie électronique
- Les bases de données centralisées (ORACLE, SQL Server, MySQL, PostgreSQL, etc.)

En matière de parc informatique :

- Les postes informatiques de tout type (PC fixe et portable, tablette, Chromebook, etc.)
- Leurs systèmes d'exploitation (Windows, MacOS, Linux, IOS, Android, ChromeOS, etc.)
- Leurs environnements logiciels indépendants des applicatifs métiers :
 - Les suites bureautiques (Microsoft Office, Open Office)
 - Les logiciels de PAO / DAO (Adobe, AutoCad, etc.)
 - Les navigateurs Internet et les clients de Messagerie
 - Les antivirus et anti-spam
- Les systèmes d'édition : multifonctions, imprimantes, scanners, etc.

Engagements de la Commune

- Afin d'assurer le passage de relais dans les meilleures conditions, la Commune fournit un état des lieux complet et détaillé de son environnement informatique. Elle y joint tous les éléments nécessaires : mots de passe, contrats de maintenance, urgences déclarées...
- En confiant la gestion de son architecture informatique au service commun, la Commune accepte le périmètre concerné. Sur ce périmètre, la Commune s'oblige à ne pas recourir à d'autres prestataires, ou à mener d'actions parallèles, sans l'accord express de la Métropole.
- La Commune accepte la stratégie qui consiste à homogénéiser les pratiques et les technologies à l'échelle du territoire, ainsi qu'à mutualiser les systèmes dans la mesure du possible. Dans la mesure de ses moyens et de ses contraintes propres, elle s'engage à accompagner cette démarche.

Services délivrés à la Commune

Un service de conseil, d'expertise, d'assistance et d'exploitation applicable par domaine d'applicatifs métiers ; les domaines effectivement concernés étant au libre choix de la Commune, selon le découpage en domaines fonctionnels suivant :

1. Administration générale (courrier, assemblée locale, documentation, cimetière, etc.)
2. Ressources Humaines
3. Finances
4. Marchés publics
5. Etat-civil
6. Elections
7. Affaires juridiques & Assurances
8. Démocratie locale et Associations
9. Sécurité (police municipale, vidéo-protection, PVE, etc.)
10. Education, Jeunesse & Petite enfance (écoles primaires, restauration scolaire, centres de loisirs, crèche & halte-garderie, etc.)
11. Culture (bibliothèques, conservatoire, salles de spectacle, etc.)
12. Services techniques (GMAO, GTC, contrôle d'accès, réservation de salles, etc.)
13. Action sociale & personnes âgées (CCAS, EHPA, etc.)
14. Aménagement urbain & Logement (éclairage public, propreté, espaces verts, etc.)
15. Environnement & Action économique
16. E-Services au citoyen (sites Web, télé-services, GRC, Apps mobiles, etc.)

Engagements de la Commune

- Afin d'assurer le passage de relais dans les meilleures conditions, la Commune fournit un état des lieux complet et détaillé des logiciels du (ou des) domaines qu'elle confie à la Métropole. Elle y joint tous les éléments nécessaires : mots de passe, contrats de maintenance, urgences déclarées...
- Lorsqu'elle confie un domaine fonctionnel au service commun, la Commune comprend et accepte que soit alors intégré l'ensemble des applications métiers dudit domaine". Et pour cet ensemble d'applicatifs métiers, la Commune s'oblige à ne pas recourir à d'autres prestataires, ou à mener d'actions parallèles, sans l'accord express de la Métropole.
- La Commune accepte la stratégie qui consiste à homogénéiser les pratiques et les services à l'échelle du territoire autant que possible, ainsi qu'à rendre interopérables les systèmes. Dans la mesure de ses moyens et de ses contraintes propres, elle s'engage à accompagner cette démarche.

<p>Adhésion</p>	<p>Les modalités sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Commune fait connaître son intérêt à la Métropole et négocie avec elle les services qu'elle désire souscrire, à partir du « catalogue » standard. • La Commune et la Métropole signe une convention-cadre relative à la mise en œuvre des services communs. • La Commune fournit tous les éléments et documents nécessaires au bon exercice de sa mission par le service commun. En particulier, dans le cas d'une adhésion initiale, elle remet, sur la base du modèle fourni en annexe, la description organique complète de son système d'information. • L'adhésion est effective et opérable dès lors que le service commun valide formellement la complétude, la qualité et la fraîcheur des informations reçues de la Commune. • Dès lors, les Parties s'entendent sur les opérations à mener à court terme pour que le service commun puisse opérer dans des conditions satisfaisantes (mises à jour technologiques, acquisition d'outils d'exploitation, investissements divers, etc.). Ces décisions sont consignées en annexe de la Convention d'adhésion.
<p>Niveaux et contrats de service</p>	<p>La Commune choisit librement les ensembles de services qu'elle désire souscrire parmi les 3 proposés (A, B, ou C). Elle peut retenir indifféremment 1, 2 ou 3 ensembles, dans n'importe quelle configuration. Si elle opte pour les 3 ensembles, elle confie alors l'ensemble de son système d'information à la Métropole et son service commun.</p> <p>Chaque ensemble de services (A, B ou C) se compose d'un certain nombre de services unitaires. Chacun service unitaire est décrit de façon précise dans un « contrat de service » qui fixe aussi les engagements respectifs de la Commune et de la Métropole. Y figurent notamment, au cas par cas, les clauses de qualité de service que garantit le service commun : délai de prise en compte, délai d'intervention, délai de résolution d'un dysfonctionnement...</p>
<p>Souhait de la commune de se retirer du service commun</p>	<p>Afin de rentabiliser l'investissement de chacun, il est entendu que l'adhésion a vocation à perdurer. Tout au long de leur coopération, la Commune et la Métropole s'engagent à effectuer tous les efforts opportuns en ce sens.</p> <p>Toutefois les communes ont la possibilité de se retirer des services communs dans les conditions fixées par la convention-cadre fixant les modalités de mise en œuvre des services communs.</p> <p>A la suite, les Parties s'entendent sur les opérations à mener pour que le retrait d'adhésion s'effectue dans des conditions satisfaisantes.</p>

<p>Exclusions partielles ou totales</p>	<p>La Métropole peut décider d'exclure, un adhérent au service commun dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agissements de l'adhérent qui mettent gravement en péril la qualité du service rendu aux autres adhérents – par exemple introduction systématique sur le réseau partagé d'appareils non contrôlés et porteurs de virus ; • Non-respect par la Commune de ses engagements à l'égard du service commun - par exemple renoncement aux investissements indispensables pour que soient exercées de façon supportable et satisfaisante les services prévus. <p>A l'appréciation de la Métropole, l'exclusion peut être soit totale, soit partielle c'est-à-dire limitée aux seuls services dont la gestion en service commun n'est plus tolérable.</p> <p>Dans tous les cas, la Métropole informe formellement, par courrier avec accusé-réception, la Commune du risque et des raisons de l'exclusion et lui demande de régulariser sa position dans les meilleurs délais. Faute de régularisation effective dans un délai de 3 mois, l'exclusion est prononcée de plein droit.</p> <p>Dans les cas graves dûment justifiés, lorsque le risque est fort et immédiat, une exclusion temporaire peut être réalisée sans délai, à titre préventif.</p> <p>Dans tous les cas, une exclusion n'empêche en rien la réintégration de la Commune, y compris dans des délais courts; dès lors que toutes les conditions sont réunies.</p>
<p>Conséquences</p>	<p>Lorsqu'un adhérent quitte le service commun, les dispositions suivantes s'appliquent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les éléments individualisables (postes de travail informatiques, copieurs multifonctions, licences logicielles diverses, etc.) acquis sur le budget de la Commune, restent la pleine et entière propriété de cette dernière. • Au contraire, les éléments mutualisés (accès Internet, systèmes centraux de stockage, etc.), c'est-à-dire ceux que la Métropole ou d'autres Communes utilisent également, deviennent inaccessibles à la Commune qui en perd totalement l'usage. La Commune ne peut se prévaloir d'aucun droit sur ces éléments mutualisés, y compris si elle a participé financièrement à leur acquisition ou leur fonctionnement. • Toutes les données et informations détenues par la Métropole (documentation technique, éléments de paramétrage, fichiers, bases de données, etc.) et indispensables à la reprise en gestion par la Commune sont restituées à cette dernière. Cette restitution se fait dans un format numérique et un délai convenus entre les Parties. • Sur première demande de la Commune, les données relatives à cette dernière qui subsisteraient encore dans les installations du service commun sont immédiatement détruites.

<p>Interlocuteurs respectifs</p>	<p>La Commune, par l'intermédiaire de son maire ou directeur général des services, identifie formellement les agents qui sont les référents privilégiés du service commun, ceux avec qui toutes les actions sont coordonnées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom, prénom, fonction, téléphone, email • Le nombre de ces référents devrait être limité à cinq ou six, au maximum <p>De même, le service commun fournit l'état de son organigramme à la Commune et identifie les interlocuteurs privilégiés de celle-ci.</p>
<p>Contact & échange courants</p>	<p>En dehors des contacts et des actions planifiées d'un accord conjoint entre la Commune et le service commun, la coopération entre les Parties se déroulent comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les interventions courantes (dépannages divers, exploitation, suivi...), la Commune sollicite la Métropole par l'intermédiaire du service Support du service commun : <ul style="list-style-type: none"> ○ Téléphone : 03 80 74 XX XX ○ Email : hotline@metropole-dijon.fr ○ Web : http://easyvista.dijon.fr • Pour les interventions structurantes (projets divers, actions d'envergure ou de fort impact...), la Commune sollicite la Métropole en contactant directement le directeur du service commun : <ul style="list-style-type: none"> ○ Xavier LENOIR ○ Téléphone : 06 71 73 92 23 ○ Email : xlenoir@metropole-dijon.fr <p>Dans tous les cas, ces sollicitations et les réponses du service commun s'exercent dans le cadre des engagements fixés par les contrats de service.</p>
<p>Budget</p>	<p>Après son adhésion au service commun, la Commune conserve son budget propre en matière de numérique et de systèmes d'information.</p> <p>La répartition des dépenses et des recettes se fait comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toutes les dépenses et les recettes concernant un objet (fournitures et services) individualisables au profit de la Commune se font sur le budget propre de cette dernière : licences des postes de travail, CAL Microsoft, acquisition et maintenance d'un logiciel métier utilisé exclusivement par la Commune, etc. • Toutes les dépenses et les recettes concernant un objet mutualisé, c'est-à-dire dont l'usage n'est pas exclusif à la Commune mais est partagé avec la Métropole ou d'autres Communes, se font sur le budget de la Métropole. En fin d'année budgétaire, la quote-part de la Commune est établie selon une clef de répartition fixée au cas par cas, par défaut le ratio du nombre de postes respectifs. Cette quote-part s'applique sur le budget de la Commune.

L'esprit de la mutualisation est bien de tendre à une meilleure efficacité du service public notamment en harmonisant autant que possible les solutions informatiques et numériques à l'échelle du territoire, mais la standardisation est un moyen et non une fin en soi. C'est un travail de concertation et de coopération permanente entre la commune et le service commun qui est privilégié. En conséquence, aucune décision ne saurait être arrêtée sans l'accord plein et entier de la Commune.

D'une manière générale, c'est donc une gouvernance partagée entre les parties qui s'applique.

Les grands principes de cette gouvernance sont les suivants :

- Elle vise à arbitrer et planifier, avec toutes les Communes, les opérations et les priorités, ainsi qu'à rendre transparente l'action du service commun et en suivre les résultats ;
- Elle est organisée au niveau du directeur général des services pour la Commune et du directeur du service commun pour la Métropole ;
- Elle donne lieu à des réunions formelles, en présence des différents interlocuteurs :
 - De façon bipartite, le Service Commun et chaque Commune adhérente, une fois par semestre, minimum
 - De façon plénière, le Service Commun et tous ses adhérents, une fois par an, minimum.

Dans ce cadre, la Commune s'oblige à :

- Transmettre régulièrement au Service Commun, au minimum une fois par semestre, la liste détaillée et explicitée des décisions et actions susceptibles d'impacts en matière de numérique et systèmes d'information,
- Mettre les moyens nécessaires pour maintenir au niveau de l'état de l'art son système d'information, conformément aux recommandations négociées avec le Service Commun.

Et le Service Commun s'oblige à :

- Equilibrer son action au profit de tous ses adhérents
- Fournir régulièrement à ses adhérents, au minimum une fois par semestre, un bilan d'activité global, faisant notamment apparaître le respect des engagements de service

Annexe – Modèle "Description organique" du système d'information

Domaine	Sous domaine	Description	Quantité
COLLECTIVITE			
Réseau de la Collectivité	Adresses des sites		
	Nombre total de sites		
	Nombre total d'agents		
	Nombre total de postes informatiques		
	Fibre optique privative		En km
Sites "datacenters" et services centraux d'infrastructure			
	Nombre et adresse des salles machines / datacenters		
	Interconnexion sur le réseau (débit...)		
	Type d'accès Internet (technologie, débit...)		
	Firewall		
	Proxy & Reverse proxy		
	Filtrage de flux spam		
	Filtrage de flux Web		
	Portail captif & contrôleur Wifi		
	Type d'accès Téléphonie fixe (RTC, T0, T2, SIP...)		
	Téléphonie fixe - Serveurs de communication		Nb utilisateurs
	Réseau de communication (débit, technologie...)		
	Stockage centralisé (SAN & NAS)		
	Serveurs Physiques - hors virtualisation		Nb Serveurs
	Plate-forme de virtualisation		Nb Serveurs
	Serveurs virtualisés		Nb VM
	Antivirus de serveurs		
	Sauvegarde		Volume / mois
	Service d'annuaire		Nb utilisateurs
	Serveur de fichiers		Nb Fichiers
	Base de données centralisée		
	Messagerie électronique		Nb de boîtes
	Gestion de Parc		Nb de postes
	Gestion du Helpdesk		Nb de tickets / mois
	Système d'Information Géographique		
	Autres		
Sites sur le réseau de la collectivité - Interconnexion par fibre optique privative			
	Adresses des sites		
	Nombre de sites		
	Interconnexion sur le réseau (débit...)		
	Réseau de communication (technologie, débit...)		
	Type d'accès Téléphonie fixe (RTC, T0, T2, SIP...)		
	Type d'accès Internet (technologie, débit...)		
	Equipements de sécurité (firewall, proxy, filtrage...)		
	Téléphonie fixe - Autocoms		
	Téléphone fixe - Téléphones fixes		
	Téléphonie mobile - Smartphone		
	Téléphonie mobile - Voix seule		
	Poste informatique - Fixe		
	Poste informatique - Portable		
	Poste informatique - Tablette		
	Editique - Copieurs multifonctions		
	Editique - Imprimantes & scanners		
	Autres		
Sites sur le réseau de la collectivité - Autre type d'Interconnexion (VPN Opérateur, VPN sur ADSL, etc.)			
(créer autant de configurations que nécessaire)	Adresses des sites		
	Nombre de sites		
	Interconnexion sur le réseau (débit...)		
	Réseau de communication (technologie, débit...)		
	Type d'accès Téléphonie fixe (RTC, T0, T2, SIP...)		
	Type d'accès Internet (technologie, débit...)		
	Equipements de sécurité (firewall, proxy, filtrage...)		
	Téléphonie fixe - Autocoms		
	Téléphone fixe - Téléphones fixes		
	Téléphonie mobile - Smartphone		
	Téléphonie mobile - Voix seule		
	Poste informatique - Fixe		
	Poste informatique - Portable		
	Poste informatique - Tablette		
	Editique - Copieurs multifonctions		
	Editique - Imprimantes & scanners		
	Autres		

Domaine	Sous domaine	Description	Quantité
COLLECTIVITE			
Sites isolés (hors réseau de la collectivité) - Configuration Type 1			
(créer autant de configurations que nécessaire)	Adresses des sites		
	Nombre de sites		
	Réseau de communication (technologie, débit...)		
	Type d'accès Téléphonie fixe (RTC,T0,T2, SIP...)		
	Type d'accès Internet (technologie, débit...)		
	Equipements de sécurité (firewall, proxy, filtrage...)		
	Téléphonie fixe - Autocoms		
	Téléphone fixe - Téléphones fixes		
	Téléphonie mobile - Smartphone		
	Téléphonie mobile - Voix seule		
	Poste informatique - Fixe		
	Poste informatique - Portable		
	Poste informatique - Tablette		
	Editique - Copieurs multifonctions		
	Editique - Imprimantes & scanners		
	Autres		
Sites isolés (hors réseau de la collectivité) - Configuration Type 2			
(créer autant de configurations que nécessaire)	Adresses des sites		
	Nombre de sites		
	Réseau de communication (technologie, débit...)		
	Type d'accès Téléphonie fixe (RTC,T0,T2, SIP...)		
	Type d'accès Internet (technologie, débit...)		
	Equipements de sécurité (firewall, proxy, filtrage...)		
	Téléphonie fixe - Autocoms		
	Téléphone fixe - Téléphones fixes		
	Téléphonie mobile - Smartphone		
	Téléphonie mobile - Voix seule		
	Poste informatique - Fixe		
	Poste informatique - Portable		
	Poste informatique - Tablette		
	Editique - Copieurs multifonctions		
	Editique - Imprimantes & scanners		
	Autres		
Réseau Wifi urbain - Ouvert au public			
	Portail captif & controleur Wifi		Nb Utilisateurs / mois
	Bornes Wifi		
	Lien de collecte des bornes		
	Accès Internet		
	Autres		
Vidéoprotection urbaine et de bâtiments			
	Logiciel		Nb utilisateurs
	Cameras		Nb Caméras
	Autres		
Applicatifs du poste			
	Bureautique		
	Navigateur internet		
	Client de messagerie		
	Antivirus & antisipam		
	CAO /DAO		
	Autres		

Domaine	Sous domaine	Description	Quantité
COLLECTIVITE			
Applicatifs Administration G¹⁶	Courrier		Nb utilisateurs
	Protocole		Nb utilisateurs
	Délibération		Nb utilisateurs
	Intranet		Nb utilisateurs
	Gestion électronique de documents		Nb utilisateurs
	Parapheur électronique		Nb utilisateurs
	Prise de Rendez-vous - Files d'attente		Nb utilisateurs
	Autres		
Applicatifs Ressources Humaines	Paie & Carrières		Nb utilisateurs
	Temps de travail		Nb utilisateurs
	Recrutement		Nb utilisateurs
	Formation		Nb utilisateurs
	Ordres de mission		Nb utilisateurs
	Autres		
Applicatifs Finances	Exécution budgétaire		Nb utilisateurs
	Prospective financière		Nb utilisateurs
	Fiscalité locale		Nb utilisateurs
	Télétransmission (Flux HELIOS)		Nb utilisateurs
	Autres		
Applicatifs Marchés Publics	Rédaction des dossiers de consultation		Nb utilisateurs
	Publication des consultations		Nb utilisateurs
	Télétransmission (Flux ACTES)		Nb utilisateurs
	Autres		
Applicatifs Etat-Civil	Actes d'état-civil		Nb utilisateurs
	Télétransmission entre administration		Nb utilisateurs
	Recensement de la population		Nb utilisateurs
	Autres		
Applicatifs Elections	Listes électorales		Nb utilisateurs
	Scrutins		Nb utilisateurs
	Autres		
Applicatifs Juridiques	Affaires juridiques		Nb utilisateurs
	Assurances		Nb utilisateurs
	Autres		
Applicatifs Démocratie locale	Associations		Nb utilisateurs
	Dispositifs participatifs		Nb utilisateurs
	Espaces Publics Numériques		Nb utilisateurs
	Autres		
Applicatifs Sécurité	Police municipale		Nb utilisateurs
	Verbalisation électronique		Nb utilisateurs
	Prévention de la délinquance		Nb utilisateurs
	Fourrière		Nb utilisateurs
	Autres		
Applicatifs Education & Jeunesse	Petite Enfance		Nb utilisateurs
	Affectation et dérogation scolaire		Nb utilisateurs
	Restauration scolaire		Nb utilisateurs
	Activités périscolaire		Nb utilisateurs
	Centres de Loisirs		Nb utilisateurs
	Activités Sportives		Nb utilisateurs
	Autres		
Applicatifs Culture	Bibliothèque		Nb utilisateurs
	Conservatoire		Nb utilisateurs
	Musées Collection		Nb utilisateurs
	Musées - Billetterie		Nb utilisateurs
	Archives municipales		Nb utilisateurs
	Salles de Spectacle		Nb utilisateurs
	Autres		
Applicatifs Services Techniques	GMAO - Maintenance Patrimoine		Nb utilisateurs
	Contrôle d'accès		Nb utilisateurs
	Réservation de salles		Nb utilisateurs
	Gestion des Alarmes Bâtiments		Nb utilisateurs
	Autres		
Applicatifs Action Sociale	Interventions Sociales		Nb utilisateurs
	Aides légales et facultatives		Nb utilisateurs
	Services à la personne		Nb utilisateurs
	Logement social & foyer		Nb utilisateurs
	EHPAD		Nb utilisateurs
	Autres		
Applicatifs Urbanisme	Droit des Sois		Nb utilisateurs
	Gestion du foncier		Nb utilisateurs
	Feux de circulation		Nb utilisateurs
	Eclairage public		Nb utilisateurs
	Autres		
Applicatifs e-Services Citoyen	Gestion de la Relation Citoyen		
	Sites Internet		
	Plate-forme e-Services		
	App mobiles		
	Autres		



CONTRAT DE SERVICE
DSIT MUTUALISEE GRAND DIJON & VILLE DE DIJON



Description du service			
Nom du service	Assistance environnement poste de travail		
Code Service	A003	Type	STANDARD
Services de soutien		Gestionnaire du service	Support
Description	Windows, bureautique, etc ...		

Vue Utilisateurs/DSIT		
Utilisateurs	A.P.R.I.M.E.	A
	Famille	Logiciels poste de travail
	Sous famille	Catalogue
DSIT	Secteur	V1 – Poste de travail
	Contrat publié	O
	POLE DSIT	Exploitation

Niveau de Qualité	
SLA (niveaux de service)	GTI = 1j / GTR = 8j
Heures de service	8h-12h 14h-18h
Contact activité	Le demandeur
Contact escalade	Le référent -> Chef de service -> F. LEMASSON -> X. LENOIR

Impacts Métiers	
Responsable Métier	Chef de service
Direction Métiers	Toutes directions
Impact sur l'activité métier	Moyen
Priorité pour l'activité	Moyenne

Rapports et Révision	
Rapport de service	
Revue de service	
Evaluation de sécurité	

Date de mise en place :

Date de révision :

SERVICE : Assistance environnement poste de travail

Description du service :

Cette prestation comprend :

- . L'assistance à distance sur tous les outils Windows, bureautique référencés dans le catalogue de la DSIT. Ce catalogue est publié sur l'intranet.
- . Le diagnostic en cas de problème
- . Le déplacement physique dans les locaux du demandeur après rendez vous si nécessaire
- . La mise en relation avec le référent informatique du secteur concerné si besoin

Engagements du demandeur :

- Etre présent lors de l'action d'assistance
- Valider l'installation avec le technicien informatique

DIFFERENTES ETAPES

1^{ère} étape : Le demandeur envoie un mail à l'adresse hotline@ville-dijon.fr ou en cas d'urgence ou d'impossibilité appelle la Hot Line au numéro 03 80 74 59 00.



2^{ème} étape : La Hot line qualifie avec l'utilisateur la nature de son problème. Une demande d'assistance est ainsi enregistrée dans l'outil de suivi de la DSIT. La hot line consulte la base de données FAQ et voit si elle peut répondre immédiatement. Si cela est impossible elle passe la main aux techniciens niveau 2.



3^{ème} étape : Le technicien Niveau 2 du Pole Support ou Pole études selon le cas contacte l'utilisateur et procède avec lui à des essais en vue de répondre à son besoin. En fonction de son diagnostic, et de son éventuelle impossibilité d'aide, il peut demander une intervention physique aux techniciens itinérants. Autrement, il passe la demande au Responsable du Pole Support.



4^{ème} étape : Le technicien Itinérant intervient sur le site après avoir pris rendez-vous. Il procède à des essais en vue d'apporter l'assistance attendue. En fonction de son diagnostic, et de son éventuelle impossibilité d'assistance, il passe la demande au responsable du pole Support.



5^{ème} étape : Le responsable du pôle Support demande une assistance externe. Alors est déclenchée la procédure de demande de prestations externes. Cette demande passe alors dans le cadre du contrat A002 : Assistance formation sur les logiciels.



6^{ème} étape : Le technicien qui a répondu favorablement à cette demande cloture l'anomalie. Un mail est alors envoyé au demandeur.