

1. CONVENTION DE PARTENARIAT

N°

Entre les soussignés

LA METROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE,

Désignée ci-après par le sigle : MAMP ou Métropole ou le Prestataire

Faisant élection de domicile au Pharo – 58 Bd Charles Livon – 13007 MARSEILLE

Représentée par sa Présidente, Madame Martine VASSAL, ou son représentant dûment habilité par délibération du Conseil de Métropole en date du.

D'une part,

Et

LA COMMUNE DE MARSEILLE,

Désignée ci-après par l'appellation : Commune de Marseille ou Ville de Marseille ou le Bénéficiaire

Faisant élection de domicile, à l'Hôtel de Ville, quai du Port 13002 Marseille

Représentée par son Maire, Monsieur Jean-Claude GAUDIN, ou son représentant, habilité par délibération du Conseil Municipal en date du

D'autre part.

IL EST ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT :

Préambule - TERMINOLOGIE

Pour la compréhension et la simplification de certains termes utilisés aux présentes, il est préalablement déterminé ce qui suit :

- EAQ : Engagés Au Quotidien.

- Dispositif EAQ : Ensemble des prestations informatiques composées du logiciel OSIS et de ses différents accès numériques. Le domaine des signalements se limite à ceux qui concernent l'espace public.

- DGAINSI : Direction Générale Adjointe de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information de la Métropole Aix-Marseille-Provence.

- DGANSI : Direction Générale Adjointe du Numérique et du Système d'Information de la Ville de Marseille

- MOA : Maitrise d'Ouvrage

- GRC : Gestion de la Relation Citoyenne

- GRU : Gestion de la Relation Usager

- OSIS : ...

Article 1 - Contexte

Engagée dans une réflexion de modernisation et simplification des démarches de ses administrés, la Ville de Marseille a fait le constat que les entrées en silo, liées à la répartition des compétences communales et métropolitaines, généraient une multiplicité d'outils rendant l'action publique peu lisible pour les usagers.

Soucieuse de répondre à leurs attentes de manière efficiente et coordonnée sur tout son territoire, la Ville a donc souhaité organiser une convergence des solutions de services à la population proposées par la commune et la Métropole AMP. ,

S'appuyant sur l'implantation très forte du Service Allô Mairie auprès de la population marseillaise et de l'expérience acquise par ce centre d'appels depuis 1998, la Ville de Marseille a souhaité tisser un partenariat avec la métropole visant à améliorer les services liés à l'espace public marseillais, et proposer aux usagers marseillais un accès indifférencié au service de signalements, que ces derniers relèvent de la commune ou de la métropole.

De son côté, la Métropole Aix-Marseille Provence, à travers un acte fort permettant d'incarner une Métropole efficace et efficiente au service des communes, souhaite développer des synergies sur des projets de coopération des systèmes d'information.

Cette coopération au service du projet de territoire de la Métropole se fixe le développement des objectifs suivants :

- Contribuer à mieux satisfaire les usagers (qualité du service public)
- Maintenir et / ou améliorer la qualité des services
- Partager les services pour accroître la disponibilité des expertises
- Rechercher une plus grande efficacité/efficience économique
- Renforcer la cohérence des politiques publiques
- Renforcer la communauté d'intérêt
- Rendre plus lisible l'action intercommunale
- Faire reconnaître davantage l'identité intercommunale
- Organiser l'ingénierie territoriale au service du territoire et de sa population

Dans ce cadre, la DGANSI a entrepris une démarche d'ouverture de son patrimoine applicatif aux communes membres afin de leur proposer un ensemble de services informatiques. Dans un premier temps, les solutions applicatives proposées sont limitées aux seules solutions utilisées par les propres services de MAMP et étendues par voie d'opportunité à l'usage des communes membres de MAMP. Cette mise à disposition d'applications présuppose que le droit d'usage du logiciel est juridiquement possible (propriété de la Métropole ou autorisation expresse de l'éditeur).

Dans le cadre de cette ouverture, MAMP propose un ensemble de services informatiques :

- Accompagnement au déploiement de la solution : l'étude initiale et le paramétrage pour les besoins de la commune, l'accompagnement de l'équipe projet jusqu'à la réception de la solution,
- L'accès à un service en ligne permettant d'opérer la gestion de la relation usager sur les compétences arrêtées entre la commune et MAMP,
- Fourniture d'une application mobile

Dans ce contexte, les solutions OSIS et Engagés Au Quotidien (EAQ) de GRC/GRU sont des applications utilisées pour recenser les demandes des usagers concernant le domaine public et qui permettent de garantir leur bonne instruction sur toute la chaîne de traitement. Ces applications sont actuellement utilisées dans le domaine de compétence de la Métropole (notamment Territoire de Marseille Provence). La Ville de Marseille souhaite mettre en œuvre ces mêmes solutions sur son propre domaine de compétence.

Ainsi, les discussions menées par les services compétents des deux collectivités ont abouti à la décision de compléter le canal téléphonique de la Ville de Marseille par la mise en place d'un service accessible 24h/24 et 7j/7, via un site internet et une application reposant sur le savoir-faire et les solutions de la métropole.

Article 2 - Objet :

Par la présente, la Métropole Aix-Marseille-Provence et la Ville de Marseille définissent les conditions générales de mise à disposition par la Métropole des outils OSIS et « Engagés au quotidien » pour la gestion des relations avec les usagers dans le cadre de l'exercice des compétences communales.

Elle précise les modalités de mise à disposition de ces outils.

Article 3 - Durée de la convention :

La présente convention est conclue pour une durée d'une année sur la base de l'année civile de sa notification et au plus tôt au 1^{er} janvier 2020.

A l'issue de cette période, elle sera reconduite d'année en année par tacite reconduction sans que sa durée totale ne puisse excéder dix ans (année initiale plus neuf reconductions).

1

2 Article 4 - Obligations des parties

.2.1 Article 4.1 Obligations communes aux deux parties

Les deux parties s'engagent de manière autonome et durant la durée totale de la convention dans la limite de leurs moyens humains, techniques et financiers :

- à exploiter fonctionnellement les outils pour instruire les demandes des administrés, relevant de leur champ de compétence respectif
- à assurer le fonctionnement de leur centre d'appels respectif pour la saisie et le suivi des signalements
- à réaliser les interventions effectives relevant de leurs compétences respectives liées aux signalements sur le terrain,

.2.1.1.1

.2.1.1.2 Article 4.2 - Les obligations de la Ville de Marseille

.2.1.1.3

Le Bénéficiaire s'engage, de manière autonome et durant toute la durée de la convention, à :

- transférer directement au centre d'appels Engagé au Quotidien tous les appels et signalements relevant des compétences relevant de la métropole,
- promouvoir la possibilité pour les usagers de signaler des dysfonctionnements constatés sur son territoire et relevant de la compétence métropolitaine, au travers des applications mobiles et des téléservices accessibles sur le ou les sites web de la commune et mis à disposition par MAMP dans le cadre de cette convention,

- maintenir les matériels informatiques utilisés dans ses locaux pour exploiter l'ensemble du dispositif (Postes de travail (y compris le système d'exploitation et les dispositifs de sécurisation), imprimantes et tout autre périphérique nécessaire),

- fournir un moyen d'accès à internet pour accéder à la solution,

- assurer la formation et la conduite du changement des équipes opérationnelles communales à l'exploitation des composants du dispositif EAQ,

3 Article 4.3 - Les engagements de la Métropole

La métropole s'engage, durant toute la durée de la convention, à :

- transférer au centre d'appels Allô Mairie Marseille tous les appels et signalements relevant des compétences municipales ,

- proposer aux usagers la possibilité de signaler des dysfonctionnement constatés sur le territoire de Marseille et relevant de la compétence communale, au travers de ces applications mobiles EAQ et des téléservices accessibles sur son ou ses sites web.

- mettre à disposition sa solution OSIS/EAQ au profit de la commune Marseille dans les mêmes conditions que pour ses propres besoins :

- Environnement technique unique mutualisé
- Offre fonctionnelle unique mutualisée
- Niveau de service identique

La Ville de Marseille bénéficiera ainsi de toutes les évolutions et mises à jour du logiciel programmées par la Métropole, elle en sera au préalable informée.

- assurer la formation de l'équipe projet à l'utilisation d'OSIS afin qu'elle puisse transmettre ce savoir-faire aux équipes opérationnelles

.3.1 Article 4.3.1 - Concernant les applications de base la Métropole s'engage à :

- La mise à disposition et l'usage des applications destinées aux usagers EAQ dans sa forme métropolitaine au profit de la commune, et la livraison d'une application mobile personnalisée (Android et IOS) spécifique (charte graphique) à la commune de Marseille.

- La mise à disposition et l'usage des téléservices accessibles sur un ou plusieurs sites web de la commune par les usagers et l'incorporation des télé-services EAQ dans de la Métropole dans le site internet de la commune

- La mise à disposition de l'application OSIS et du portail de services pour les services instructeurs

- Le paramétrage de la solution ou les adaptations de paramétrage (tant en phase initiale qu'en fonctionnement récurrent)

- La mise à disposition d'un outil de base de connaissance type wiki permettant de décrire les processus existants.

.3.2 Article 4.3.2 - Concernant les prestations connexes nécessaires au fonctionnement de la solution :

- La déclaration, les modifications et les révocations de compte utilisateurs dûment validés en amont par la MOA métiers de la commune.
- La prise en charge, l'enregistrement, le suivi et la résolution des dysfonctionnements signalés par l'équipe projet de la commune.
- La prise en charge, l'enregistrement et le suivi de toutes les demandes formulées par l'équipe projet de la Commune
- La fourniture d'éléments standardisés de pilotage (rapports mensuels automatisés).

Article 4.3.3 - Concernant les services complémentaires :

La commune peut demander des services complémentaires comme, par exemple :

- La mise en œuvre et l'automatisation pour envoi régulier de tableaux de bord de pilotage basés sur des besoins spécifiques de la commune
- La mise en œuvre de processus par typologie

Les différentes modalités de réalisation des prestations sont détaillées dans le catalogue de services annexé à la présente convention.

Article 5 - Résiliation

La présente convention pourra être résiliée à tout moment :

- Soit à la demande d'une des deux parties
- Soit d'un commun accord

Cet accord sera formalisé par un échange de courriers .

La notification de la résiliation devra parvenir au moins 3 mois avant la fin de la période en cours.

En cas de résiliation, aucune indemnité ne sera due.

Article 6 - Suivi de la convention

Un comité de pilotage sera organisé une fois par an, ainsi qu'à la demande d'une ou des parties, afin d'identifier les difficultés rencontrées et les axes d'amélioration possibles sur l'usage de l'outil.

Il pourra porter sur :

- la stratégie sur les outils et les évolutions (évolutions d'outils existants, acquisition de nouveaux outils)
- la stratégie sur les données
- les plans de charge respectifs des collectivités concernées sur les actions qui relèvent de leur responsabilité dans le cadre de la présente convention.

Pour chacune de ces réunions un procès-verbal sera rédigé et validé par les services compétents des deux collectivités.

La Métropole s'engage à maintenir une prestation équivalente à celle qui est mise en œuvre actuellement pour ses propres besoins. A titre informatif, le taux de disponibilité des applications pendant les heures d'ouverture des services est mesuré à ce jour à plus de 99%.

En cas de difficultés d'exploitation, et en tant que de besoin, les équipes de la Métropole et de la Commune s'associeront sous la forme de Comité Technique, afin de proposer les solutions à mettre en œuvre.

Article 7 - Propriété des données

La commune de Marseille reste propriétaire des données collectées et stockées sur le périmètre des signalements qui concernent ses compétences. Dans le cas où la MAMP réalise des traitements qui concernent les données de la commune de Marseille, celle-ci en est informée et donne son accord.

Article 8 - Clauses de sécurité

En tant que propriétaire et exploitant de la solution, la MAMP s'assure que :

- toutes les précautions utiles sont prises afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées,
- les serveurs de développement, d'intégration ou de VA et de production mis en œuvre présentent les garanties minimales de sécurisation : mots de passe, sauvegardes régulières, antivirus à jour, activation des mises à jour de sécurité activées,
- Les flux internes et à destination d'Internet sont gérés au travers d'équipements et de solutions habituels (firewalls, proxys, sondes réseau, ...).
- tout flux considéré comme sensible est sécurisé en utilisant un protocole adéquat (https, ...)
- la sécurité des développements de la solution est prise en compte conformément à l'état de l'art dans chacune des technologies mises en œuvre.

Article 9 - Règlement général de sécurité

La MAMP et la Ville de Marseille appliquent les dispositions du décret **RGS** (*Référentiel Général de Sécurité*), pris en application de **l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 Décembre 2005**, dite « ordonnance télé-services » et en vigueur depuis le 19 Mai 2013, qui s'impose à la totalité des systèmes d'information, et oblige les collectivités à garantir la sécurité des échanges électroniques entre le citoyen et l'administration, entre deux administrations ou entre une administration et ses partenaires. Ces échanges électroniques sont également nommés **télé-services**.

Ainsi, tous les télé-services créés dans le cadre de cette convention devront être **homologués** par la MAMP conjointement avec la Ville de Marseille.

Cette homologation implique une évaluation du niveau de criticité du télé-service et d'une analyse de risque adaptée.

Article 10 - Règlement général sur la protection des données (RGPD)

La Métropole d'Aix-Marseille-Provence et la Ville de Marseille appliquent les dispositions du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du décret n°2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi no 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Conformément aux dispositions des articles 35 et 36 du RGPD, et de la liste des opérations de traitement pour lesquelles une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD) est requise, publiée par la CNIL, une AIPD devra être conduite conjointement entre

la Métropole d'Aix-Marseille-Provence et la Ville de Marseille avant la mise en service de la solution par la Ville de Marseille.

Selon les termes du RGPD, la MAMP et la Ville de Marseille sont co-responsables de traitement.

En cas de fuite de données, la responsabilité d'en informer la CNIL ainsi que les personnes concernées reviendra à la MAMP en tant qu'exploitant et propriétaire de la solution hébergeant le traitement.

Article 11 - Réversibilité

La MAMP reste l'unique propriétaire de la solution.

Dans le cadre de la convention, MAMP ne cède à la commune de Marseille qu'un droit d'usage de sa solution EAQ/OSIS. Aucune autre prérogative sur la solution OSIS/EAQ n'est consentie.

Toutefois, à l'issue de la convention et sur demande de la commune, les données propres de celle-ci seront restituées à cette dernière sous forme numérique.

Article 12 - Dispositions Financières

Les principes et méthode de répartition des coûts sont définis en annexe.

- Dans sa phase d'initialisation, la MAMP intégrera dans son périmètre d'étude et de paramétrage la fourniture de 4 téléservices demandés par la commune, à savoir :
 - animaux morts
 - stationnement
 - graffitis/ tags
 - affichage sauvage.

Prestations forfaitaires

La facturation forfaitaire est annuelle et comprend la mise à disposition par la MAMP des différents éléments stipulés dans l'article 4.3 relevant notamment des applications de base (article 4.3.1) et des prestations connexes (article 4.3.2), ainsi que des services d'exploitation de ces solutions.

Cette facturation annuelle fera l'objet de l'émission d'un titre de recette à la date de notification de la convention pour la première année et à chaque date anniversaire de la notification de la convention pour les années suivantes.

Prestations complémentaires

Pour toute demande de prestations complémentaires émanant de la Commune (tableaux de bord spécifiques, mise en œuvre de processus), les coûts feront l'objet d'un titre de recette à l'issue de leur réalisation constatée par les deux parties à l'appui d'un PV.

Article 13 - Liste des annexes

- Annexe 1 : Catalogue de services

Article 14 - Litiges

Tout litige relatif à la compréhension, l'interprétation ou l'exécution de la présente convention fera l'objet d'une recherche amiable de solution entre les parties. A défaut d'accord amiable, tous les litiges auxquels pourraient donner lieu l'interprétation et l'exécution de la présente convention sont du ressort du Tribunal Administratif de Marseille.

Fait à Marseille, le

Pour la Commune
de Marseille

Pour la Métropole
Aix-Marseille-Provence

Jean-Claude GAUDIN
Maire de Marseille

Martine VASSAL
Présidente de la Métropole
Aix-Marseille-Provence

ANNEXE N°1
Catalogue de services

1 PERIMETRE RETENU

1.1 Les applications couvertes en standard

Ce document se limite à l'étude du périmètre applicatif OSIS/EAQ, ce qui comprend :

- La mise à disposition et l'usage des applications destinées aux usagers EAQ dans sa forme métropolitaine au profit de la commune, et plus précisément, la livraison d'une application mobile (Android et IOS) spécifique (charte graphique) à la commune de Marseille.
- Le paramétrage de la solution ou les adaptations de paramétrage (tant en phase initiale qu'en fonctionnement récurrent).
- La mise à disposition et l'usage des téléservices accessibles sur un ou plusieurs sites web par les usagers. La phase initiale du projet se limite à quatre téléservices identifiés par la commune (stationnement, animaux , affichages sauvages, tag/graffitis).
- La mise à disposition de l'application OSIS et du portail de services pour les services instructeurs
- La mise à disposition de la base de connaissance type wiki permettant de décrire les processus existants.

1.2 Les prestations connexes incluses

Les prestations connexes nécessaires au fonctionnement de la solution concernent :

- La déclaration, les modifications et les révocations de compte utilisateurs dûment validés en amont par la MOA métiers.
- La prise en charge, l'enregistrement, le suivi et la résolution de tous les dysfonctionnements signalés par l'équipe projet de la commune.
- La prise en charge, l'enregistrement et le suivi de toutes les demandes de l'équipe projet de la commune.
- La fourniture d'éléments standardisés de pilotage (rapports mensuels automatisés)
- Le pilotage de la prestation globale qui se concrétise par l'identification d'un chef de projet informatique et l'organisation d'un comité de pilotage annuel avec les services concernés de la commune.

Par ailleurs, la Métropole propose d'organiser annuellement une rencontre avec l'ensemble des communes utilisatrices de ces outils afin de recenser et d'organiser le partage des besoins sous la forme d'un club des utilisateurs. Cette rencontre ne comporte aucune contrainte de réalisation pour la Métropole.

La Métropole s'engage à maintenir une prestation équivalente à celle qui est mise en œuvre actuellement pour ses propres besoins. A titre informatif, le taux de disponibilité des applications pendant les heures d'ouverture des services est mesuré à ce jour à plus de 99%.

4 1.3 Les prestations exclues

L'analyse portée par ce document ne concerne pas les prestations connexes comme :

- Le fonctionnement du centre d'appel communal pour la saisie et le suivi des incidents.

Rappel : de manière réciproque, chaque partie s'engage à transférer au centre d'appels Allô Mairie Marseille et/ou Engagé au Quotidien tous les appels et signalements relevant des compétences de l'autre partie.

.4.1

- Les interventions effectives liées aux signalements sur le terrain,
- La reprise de données d'une solution précédemment utilisée par la commune.

5 1.4 Les services complémentaires

Le document scinde donc l'étude sur un périmètre de base initial couvrant la mise en œuvre de fonctionnalités standard mais aussi le maintien en conditions opérationnelles (MCO) de la solution. Des options spécifiques pourront être prises en charge à la demande d'une commune et induiront des coûts supplémentaires tant sur la partie initiale que sur la partie MCO.

2 LES DIFFERENTES PHASES :

6 2.1 Le déploiement initial :

- Le Prestataire assure la mise en œuvre initiale et forfaitaire de la solution. Cette mise en œuvre comprend :

- La mise à disposition des droits d'usage du dispositif EAQ pour la durée de la convention.

Cette mise à disposition se fera en marque blanche pour l'ensemble du dispositif.

- la création d'un espace de données dédié au dispositif pour le périmètre de compétences sur l'espace public de la Ville de Marseille,

- Le paramétrage de la solution ou les adaptations de paramétrage (tant en phase initiale qu'en fonctionnement récurrent),

- la création de typologies complémentaires destinées à adapter la solution aux compétences communales. Compétences identifiées : Tags/graffitis, affichage sauvage, stationnement et Animaux dans la ville. La MAMP s'engage dans le cadre de la commande

initiale à intégrer ces quatre compétences de la commune (stationnement, animaux, affichages sauvages, tag/graffitis).

- La prise en charge, l'enregistrement, le suivi et la résolution de toutes les demandes ou les dysfonctionnements signalés par l'équipe projet de la commune.
- la mise à disposition de 3 environnements distincts : production, formation, test
- la mise en place d'un accès sécurisé à la solution depuis un accès internet,
- la formation des équipes référentes de la Ville de Marseille. A charge pour elle de diffuser cette formation aux Directions concernées.

7 2.2 L'exploitation et l'usage courant de la solution :

- La Métropole assure, de manière récurrente, et pour la durée de la convention :
 - Le maintien en conditions opérationnelles,
 - l'hébergement technique du dispositif EAQ, comprenant les sauvegardes quotidiennes des données permettant une restauration à J-1 en cas de défaillance technique ou logicielle ayant induit une destruction ou une altération des données,
 - la mise à disposition d'une interface sécurisée accessible au moyen d'une connexion internet. Toutefois, celle-ci relève des moyens maintenus par la Ville de Marseille.
 - le support applicatif de la solution limité aux conditions de maintenance du contrat entre les Parties, qui comprend notamment la maintenance corrective et adaptative.
- La Commune disposera d'un accès
 - à l'environnement de production, mais aussi
 - à un environnement de formation lui permettant d'assurer un transfert de compétence auprès de ses équipes,
 - à un environnement de test nécessaire lors des qualifications de nouvelles versions et ou de nouvelles infrastructures de production mais aussi pour la qualification de processus
- La commune bénéficiera des mêmes évolutions fonctionnelles et techniques que MAMP pendant la durée de la convention.

8 2.3 Les services- complémentaires

Si, à titre exceptionnel, le Bénéficiaire souhaite disposer de services informatiques supplémentaires à ceux définis dans les paragraphes 1.1 et 1.2 de l'article 1 de la présente annexe, ceux-ci seront refacturés par la Métropole au titre des dépenses spécifiques.

La Métropole effectuera, dans le cadre défini en collaboration avec la Ville de Marseille, une étude préalable comprenant la description des prestations à réaliser, un planning prévisionnel et un devis.

La Commune formalisera alors son souhait de déclencher les prestations par l'envoi d'un courrier à l'attention de la Métropole.

Toutefois, MAMP se réserve le droit de ne pas prendre en compte une demande jugée trop spécifique à la commune ou ne s'inscrivant pas dans la stratégie retenue par MAMP de développement de la solution EAQ/OSIS.

3 PRINCIPES ET METHODE DE CALCUL DES COUTS DE PARAMETRAGE DES PROCESSUS

Typologie des processus à paramétrer

9

La mise en œuvre de processus d'instructions spécifiques à une commune est réalisée suivant un abaque. Cet abaque repose sur 4 critères qui permettent de définir la complexité du processus :

- La profondeur du circuit
- Le nombre de données traitées complémentaires dans le flux
- Le nombre de métiers impliqués
- La préexistence d'outils numériques et/ou de processus structuré

Chacun des critères est défini sur une échelle de 1 à 4 permettant de définir le niveau du processus

Evaluation	Profondeur	Nombre de données à traiter	Nombre de métiers	Existence d'un processus en amont
1	Un seul niveau de délégation	Pas de données spécifiques	Moins de 3 agents	Processus numérique formalisé et éprouvé sans ajustement
2	Profondeur de 1 à 3	1 à 3 données supplémentaires	Entre 4 et 6 agents	Processus numérique formalisé et éprouvé avec ajustement mineur
3	Dichotomies complémentaires par zone géographique	Nécessite le rapprochement avec des ressources	Entre 7 et 15 agents	Processus formalisé
4	Profondeur > 3 avec dichotomies sur autres critères	Interaction forte avec les ressources en base	Plus de 15 agents	Rien de formalisé

La classification finale des processus à mettre en œuvre est la suivante :

Evaluation (somme des critères)	Type de processus
4 à 6	Complexité faible
7 à 11	Complexité moyenne
12 à 16	Complexité élevée

.9.1

Services nécessaires à la mise en œuvre d'un processus

La mise en œuvre d'un processus sur OSIS nécessite les étapes suivantes :

- Présentation de la solution OSIS aux équipes opérationnelles (encadrement) : la présentation est assurée par l'équipe projet de la Métropole avec une démonstration des possibilités et des fonctionnalités
- Définition du processus à mettre en œuvre au travers d'ateliers : l'animation de ces ateliers et la synthèse formalisée est de la responsabilité de la Métropole.
- La validation du processus proposé est de la responsabilité de l'encadrement de l'équipe opérationnelle de la commune
- Le paramétrage est assuré par la Métropole
- La formalisation du processus à l'attention des équipes opérationnelles est de la responsabilité de la commune
- La validation de la solution est assurée par la commune et les équipes opérationnelles concernées sur la base du processus validé
- La Métropole peut assurer à la demande de la commune des sessions de formation. Le nombre de sessions dépend du nombre d'agents à former.
- La Métropole assure un support et un accompagnement au démarrage avec de l'assistance de l'équipe projet.

L'ensemble de ces services est directement facturé au regard d'un nombre de jours adapté à chaque typologie de processus.

Le prix unitaire de mise en œuvre des processus est établi suivant la décomposition suivante :

- P1 : processus de complexité faible
- P2 : processus de complexité moyenne
- P3 : processus de complexité élevée

	P1	P2	P3
Présentation de la solution aux équipes projets	0,5	0,5	0,5
Définition du nouveau processus	1	6	12
-Atelier OSIS/EAQ			
-Formalisation du processus			
Validation par MOA métier	0	0	0
Phase de paramétrage	2	4	8
Renseignement de la base de connaissance des processus	0	0	0
Phase de validation avec tests	0	0	0
Formation équipe projet uniquement			

-prépa formation	1	1	1
-formation (par session)	0,5	0,5	0,5
Accompagnement au démarrage + Conduite du changement	2	4	6
TOTAL (jours)	7	16	28
Total TTC (€uros)	2 660,00 €	6 080,00 €	10 640,00

Les services- complémentaires

La convention permet par ailleurs de proposer des prestations sur mesure dont les devis seront proposés à la commune.

Exemple : mise en œuvre d'API pour tableaux de bord ou développement de tableaux de bord spécifiques.

Ces devis peuvent comporter

- Des coûts directs (ressources Métropole)
- Des coûts indirects liés à des marchés de sous-traitance pour des adaptations logicielles.

Pour tous ces développements spécifiques, la Métropole n'est pas dans l'obligation d'instruire la demande ou de réaliser les développements. Mais si la commune valide un devis proposé par la Métropole, les coûts sont directement facturés à la commune.

La convention permet par ailleurs de déterminer des prestations partagées entre plusieurs communes. Ces prestations peuvent notamment être identifiées suite aux clubs utilisateurs. Un devis global peut être réalisé par la Métropole, sans obligation (comme pour les obligations spécifiques). Les communes intéressées peuvent décider de participer à une fraction proportionnée libre de ces développements. Lorsque la totalité des financements est acquise, la Métropole peut décider d'entamer les développements et de refacturer aux communes membres la fraction sur laquelle elles s'étaient engagées.

1 LES COUTS

10 4.1 Les éléments de coût généraux

Les prestations définies aux articles 4.3 1 et 4.3.2 de la présente convention font l'objet d'un paiement forfaitaire de 25 000 €HT soit 30 000 €TTC annuel .

Sont également inclus dans ce forfait, les coûts récurrents qui reposent sur les :

- Coûts de maintenance annuelle des composants web
- Coûts annuels de maintenance des applications mobiles
- Coûts d'hébergement et d'exploitation
- Coûts des services systèmes
- Coûts de prise en charge HelpDesk (CATI)

- Coûts de suivi et de résolution des anomalies
- Le pilotage annuel
- L'organisation d'un club annuel des utilisateurs

L'estimation globale de signalement enregistré par les opérateurs d'Allo Mairie Marseille et par les usagers marseillais est de 25 000 signalements par an concernant les quatre typologies de signalements énumérés dans la présente convention.

Le paiement forfaitaire sera réévalué annuellement suivant les modalités définies dans l'article 5 L'ACTUALISATION DES COUTS

4.2 Les coûts des services complémentaires

- Pour les prestations délivrées par la MAMP et hors du périmètre initial, application des tarifs du bordereau de prix unitaires (BPU) suivant :

Prestations	Unités	€ TTC
Mise en œuvre processus P1	1	2 660,00 €
Mise en œuvre processus P2	1	6 080,00 €
Mise en œuvre processus P3	1	10 640,00 €
Tarif agent MAMP	jour	380 €

Le BPU sera réévalué annuellement suivant les modalités définies dans l'article 5 L'ACTUALISATION DES COUTS

- Pour les prestations délivrées par les fournisseurs de la MAMP et hors du périmètre initial (comme des développements spécifiques), facturation sur la base des devis établis par les fournisseurs et acceptés préalablement par la commune de Marseille.

La mise en œuvre de services complémentaires ne modifie par le tarif forfaitaire.

.10.1

2 L'ACTUALISATION DES COUTS

Les coûts annuels de la convention seront revalorisés en compte l'indice Syntec selon la formule suivante:

$$\text{Formule : } P1 = P0 \times S1 / S0$$

Où P1 = prix révisé, P0 = prix d'origine, S0 = indice Syntec de référence retenu à la date du 01/01/2020, S1= dernier indice publié à la date de révision.

De plus, la grille tarifaire pourra faire l'objet de mise à jour par avenant afin de prendre en compte des besoins nouveaux pour lesquels les deux parties se seront mises d'accord.