

FICHE DESCRIPTION DE L'OFFRE DE SERVICE

Exploitation des outils numériques pour les 3 piscines d'Aix en Provence

Description générale du service :

Fourniture, maintenance et support d'outils numériques permettant la gestion opérationnelle des 3 piscines de la ville d'Aix en Provence listées ci-dessous :

- Claude Bollet
- Yves Blanc
- Plein Ciel

Déploiement initial

La Métropole assure :

- La configuration pour la base de données des 3 piscines de la ville d'Aix en Provence.
- La formation des personnels des 3 piscines de la ville d'Aix en Provence
- La mise en service du matériel de gestion des piscines avec configuration vers la base de données des 3 piscines de la ville d'Aix en Provence, le jour du démarrage en production.

Exploitation et usage courant de la solution

La Métropole assure de manière récurrente et pour la durée de la convention :

L'hébergement technique de la solution comprenant la sauvegarde quotidienne des données et des systèmes informatiques nécessaires à son bon fonctionnement,

Le support applicatif de la solution, limité aux conditions de maintenance du contrat entre La Métropole et l'éditeur de la solution, qui comprend notamment la maintenance corrective et adaptative.

Prestations exceptionnelles

Si, à titre très exceptionnel, la commune souhaite disposer de services informatiques supplémentaires, ceux-ci seront refacturés par La Métropole au titre des dépenses spécifiques.

La Métropole effectuera dans ce cadre une étude préalable comprenant la description des prestations à réaliser, un planning prévisionnel et un devis.

La commune formalisera son souhait de déclencher les prestations par l'envoi d'un courrier à l'attention de La Métropole ou par l'intermédiaire d'un mail du Référent.

Détails du service, des fonctionnalités :

Solution de gestion des piscines
Logiciel
Matériel (portiques, caisse, TPE)

Matériel compris dans l'inventaire
Postes de travail
Photocopieurs et Imprimantes
Téléphonie fixe
Éléments actifs réseau

Maintenance et Support
Maintenance et support sur l'ensemble de la solution de gestion et du matériel listé à l'annexe 3 « Inventaire de l'offre de service Exploitation des outils numériques pour les 3 piscines d'Aix en Provence »

Abonnement Internet
Fourniture de l'accès internet

Inventaire :

Voir Annexe N°3
Inventaire de l'offre de service Exploitation des outils numériques pour les 3 piscines d'Aix en Provence

Modalité de l'hébergement

L'hébergement de la base de données de la solution de gestion des piscines est pris en charge par la Métropole

Maintien en condition opérationnelle

La Métropole a en charge en relation avec l'éditeur le maintien en condition opérationnelle de l'application de gestion des piscines.

En cas de difficultés d'exploitation, les équipes de La Métropole et de la commune seront associées pour proposer les solutions à mettre en œuvre.

Modalités de soumission d'une demande d'assistance :

Demande d'assistance fonctionnelle ou technique

Toute demande doit être soumise par la Commune aux services d'assistance CATI à l'adresse ci-dessous :

<https://cati.ampmetropole.fr/>

Les services d'assistance de la Métropole sont ouverts :
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30, jours fériés exclus.

Afin de pouvoir enregistrer une demande, il est nécessaire de fournir :

- L'identification du demandeur référent (nom, prénom) ;
- Le descriptif de l'environnement concerné (version Progiciel, machines, os, documents, etc.) ;
- Une description succincte de l'anomalie et son degré de gravité

La Métropole s'engage à opérer le même niveau de garantie de rétablissement du service pour la commune que ce qu'elle met en œuvre pour ses propres utilisateurs.

Demande d'évolution

Les demandes d'évolutions seront soumises par la Commune aux services d'assistance CATI à l'adresse ci-dessous :

<https://cati.ampmetropole.fr/>

Ces demandes devront préciser dans l'objet qu'il s'agit d'une demande d'évolution.

Les demandes d'évolution seront examinées lors du comité de pilotage annuel qui validera les développements à engager sur l'année N+1.

Options de l'offre :

Intitulé	Description

Interlocuteur pour la Direction :

DGA/Direction : DGD Appui et Services / Pôle Numérique

Le chef de projet désigné à la signature de la convention.

Téléphone :04.91.99.71.93

Offre tarifaire :

Voir Annexe 2 : Fiche financière de l'offre de service Exploitation des outils numériques pour les 3 piscines d'Aix en Provence