

**CONVENTION
DE FORMATION ET D'ASSISTANCE DU PERSONNEL
A L'UTILISATION D'UN SITE INFORMATIQUE (SaaS)**

ENTRE :

Le Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale des Deux-Sèvres,
Représenté par son Président, Monsieur Alain LECOINTE,
Agissant en vertu de l'article 28 du décret n° 643 du 26 Juin 1985,
Ci-dessous dénommé « le Centre de Gestion »,

ET :

«Libellé_collectivité_contrat»,
Représenté par sa Présidente, Madame «Elu»,
Dûment habilité par délibération en date du ,
Ci-dessous dénommé « la collectivité »,

Vu la délibération du 13 décembre 2021 fixant les tarifs,

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

L'article 25 de la loi n°84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la Fonction publique territoriale, permet au Centre de Gestion de recruter des agents en vue de les affecter à des missions temporaires.

Pour répondre à la demande de nombreuses collectivités des Deux-Sèvres ainsi qu'à celle de l'Association des Maires du département, le Centre de Gestion a décidé du recrutement de personnel. Il met ce dernier à disposition de ces mêmes collectivités dans le cadre de missions de formation et d'assistance progiciels dans le périmètre défini par la présente convention. Les agents recrutés par le Centre de Gestion pour assurer les prestations afférentes à cette convention sont ci-après dénommés « techniciens », ils font partie du service d'assistance progiciels ci-après dénommé « service du Centre de Gestion ».

La présente convention a pour objet de faciliter l'utilisation d'un site informatique au personnel de la collectivité en lui assurant la mise à disposition d'un technicien pour :

- la formation complémentaire à l'utilisation des logiciels de la société Eksaé, acquis après formation « initiale » des agents de la collectivité,
- la formation « initiale » de nouveaux agents à l'utilisation des logiciels,
- la formation « continue » ou de perfectionnement aux produits,
- l'assistance à l'utilisation des produits.

ARTICLE 2 : LES ENGAGEMENTS DU CENTRE DE GESTION

1°) FORMATION COMPLEMENTAIRE AUX LOGICIELS DE LA GAMME CHANNEL EKSAE

Cette formation concerne les logiciels acquis postérieurement à la formation initiale des agents de la collectivité et est ouverte aux agents utilisant déjà au moins un des logiciels de la gamme Channel. Elle est organisée au siège du Centre de Gestion. Sa durée est variable en fonction du logiciel concerné; elle est déterminée au fur et à mesure de l'évolution des logiciels par décision du Conseil d'Administration.

2°) FORMATION INITIALE POUR LES AGENTS NOUVELLEMENT RECRUTES

Cette formation concerne les agents nouvellement recrutés par la collectivité et n'ayant pas suivi de formation aux produits Eksaé. Elle est organisée au siège du Centre de Gestion. Sa durée est variable en fonction du logiciel concerné, elle est déterminée par décision du Conseil d'Administration.

3°) FORMATION DITE « CONTINUE » OU DE « PERFECTIONNEMENT »

Cette formation consiste en un approfondissement des fonctionnalités des logiciels ou encore en une information sur la théorie (réglementation, instructions ...) rattachée à l'exploitation d'un des produits Eksaé. Sa durée est variable en fonction du logiciel concerné, elle est déterminée par décision du Conseil d'Administration.

Lorsque cette formation est instituée à la demande d'une collectivité, cette dernière devra effectuer une description précise des besoins. Il lui sera alors obligatoirement proposé un devis qui devra être accepté avant la réalisation de la formation.

4°) ASSISTANCE

Le technicien du Centre de Gestion est chargé de remédier à toutes difficultés susceptibles de survenir au cours de l'exploitation des logiciels Eksaé de la gamme Channel en mode SaaS.

Selon la gravité et la nature de l'incident, l'intervention se déroule soit :

- par téléphone,
- par transmission de fichiers informatiques,
- sur site.

4-1) Assistance téléphonique

Le technicien du Centre de Gestion répondra aux appels téléphoniques de la collectivité se rapportant exclusivement à l'utilisation des progiciels Eksaé.

S'il l'estime nécessaire, il pourra proposer de « prendre la main » sur le poste informatique de l'utilisateur. Ce contrôle à distance ne pourra se faire sans l'autorisation expresse de l'utilisateur ou en l'absence de ce dernier. Il nécessite une liaison internet haut débit.

L'assistance téléphonique fonctionnera aux heures d'ouverture au public du Centre de Gestion. A titre exceptionnel, notamment en cas de surcharge des techniciens, la collectivité sera contactée au plus tard dans les 8 heures ouvrées suivant son appel.

4-2) Assistance par transmission de fichiers informatiques

Suite à des erreurs de manipulation, le service du Centre de Gestion pourra être amené à effectuer des traitements particuliers et spécifiques sur les données. La collectivité, exploitant les logiciels en mode SaaS, devra faire une demande formelle auprès d'Eksaé pour autoriser la transmission des fichiers au Centre de Gestion pour correction.

Cette prestation est assurée dans un délai de 3 jours ouvrés après réception des données, sauf cas particulier qui sera précisé après diagnostic.

4-3) Assistance sur site

Dans la mesure où une assistance téléphonique n'apparaît pas suffisante, une assistance sur site peut la compléter. Le technicien interviendra dans un délai de 3 jours ouvrés.

Sur site, le technicien travaillera à la résolution du problème et, si le dysfonctionnement identifié le permet, mettra éventuellement en place une solution temporaire et transitoire qui permette à l'utilisateur de continuer à utiliser son système.

L'assistance sur site se limite à la détection, la mise en évidence, et la résolution de problèmes concernant l'exploitation des logiciels Eksaé.

Ce type d'intervention n'a pas pour objet de suppléer l'absence de formation de l'utilisateur. Les interventions sur site ont pour origine exclusive les progiciels Eksaé.

Dans le cas où la collectivité avait acquis des licences « locales » avant de passer en mode SaaS, les réinstallations de données archives (avant passage en SaaS) et de logiciels (dans la version installée sur le site avant passage en SaaS) sont légalement possibles dans la limite des licences acquises. Elles pourront être réalisées dans un délai maximum d'un an après le passage en SaaS sous réserve des évolutions technologiques. Elles n'entreront pas dans le cadre de l'assistance sur site prévue par la présente convention et donneront lieu à une facturation séparée prorata temporis. De même, lorsqu'un déplacement sur site sera sollicité pour une réinstallation des logiciels Eksaé due à une autre cause qu'un dysfonctionnement de ces mêmes logiciels par exemple :

- à une défaillance matérielle
- à un renouvellement de matériel,
- à un regroupement de données (fusion de structures),
- à un dysfonctionnement causé par l'installation d'un autre logiciel que ceux de Eksaé,
- à une défaillance du système d'exploitation,
- à un vol, à du vandalisme,
- etc.

La prestation n'entrera pas dans le cadre de l'assistance sur site prévue par la présente convention et fera l'objet d'une facturation séparée prorata temporis.

4-4) Prestation aide à la paie

A la demande de la collectivité exploitant le logiciel paie de la gamme Channel de Eksaé, un technicien du Centre de Gestion peut exceptionnellement se déplacer pour suppléer à l'absence de la personne chargée de la confection des paies.

Cet appui est proposé **dans la limite de la disponibilité** des techniciens habilités au sein du service du Centre de Gestion. Il est réservé au remplacement d'agent en congé maladie. Il ne peut en aucun cas être demandé pour remplacer un agent en congés annuels, en congés bonifiés, en repos compensateurs, en jours d'ARTT ou jours d'autorisation d'absence.

A titre exceptionnel, cet appui pourra être sollicité en cas de vacance de poste toujours dans la limite de la disponibilité des techniciens habilités au sein du service du Centre de Gestion et dans celle de trois interventions mensuelles maximum pour la même vacance.

Aucune prestation d'aide à la paie ne pourra être réalisée au mois de janvier en raison de l'accroissement d'activités dû à la période considérée.

La prestation consiste uniquement en la réalisation des paies du mois concerné et en la préparation des mandats nécessaires dans le logiciel de gestion financière Eksaé et exclut la finalisation du bordereau de comptabilité et la confection des déclarations de fin d'année.

Cette assistance ainsi que le temps de déplacement seront facturés prorata temporis.

4-5) Divers

En outre, la collectivité recevra des notes d'informations techniques éditées par le service du Centre de Gestion et sera conviée à participer à des réunions, qui permettent, en présence ou non de la société Eksaé, d'assurer notamment les prestations suivantes :

- ❖ Remise de documents administratifs,
- ❖ Présentation et explication sur les différents aménagements apportés aux nouvelles versions,
- ❖ Analyse des souhaits formulés par les utilisateurs sur les produits existants.

5°) GESTION DES SITUATIONS D'EXCEPTION

La collectivité ayant résilié sa convention avec le Centre de Gestion pourra bénéficier de l'assistance du service d'assistance progiciels pour ce qui concerne :

- l'édition du compte administratif se rapportant à l'exercice précédant la résiliation,
- la confection du fichier DSN se rapportant au dernier mois précédant la date d'effet de la résiliation.

Cette assistance sera facturée.

6°) PARAMETRAGE DES LOGICIELS COMPLEMENTAIRES

Les logiciels dits « complémentaires » de la Gamme Channel (facturations multi-services, ordures ménagères, associations foncières, eau-assainissement, actes d'état-civil, ...) peuvent nécessiter un déplacement sur site pour être paramétrés dans la collectivité.

L'intervention sera facturée.

Les missions décrites dans le présent article sont assurées dans les conditions financières décrites à l'article 5.

ARTICLE 3 : LES OBLIGATIONS DE LA COLLECTIVITE

La collectivité s'engage, à communiquer au Centre de Gestion, tous les renseignements et documents nécessaires afin de lui permettre de satisfaire ses obligations contractuelles.

Elle déclare avoir souscrit un abonnement SaaS auprès de la société Eksaé pour les logiciels utilisés et s'engage à informer immédiatement le Centre de Gestion en cas de résiliation de cet abonnement.

Tout agent désirant bénéficier du service d'assistance devra, au préalable, avoir suivi une formation aux applicatifs Eksaé.

ARTICLE 4 : LIMITES DES PRESTATIONS

Le Centre de Gestion n'est tenu de garantir le bon fonctionnement des logiciels qu'autant que ceux-ci seront exploités dans les conditions normales d'utilisation.

Ces conditions excluent l'utilisation de « logiciels non référencés ». On entend par logiciel non référencé, tout produit non fourni par l'éditeur de logiciels, ou qui ayant été fourni, a été modifié sans l'accord de la société Eksaé.

En conséquence, la collectivité est seule responsable de la compatibilité des produits non référencés par l'éditeur avec les progiciels couverts par la convention.

Si de l'avis du service du Centre de Gestion, l'assistance est rendue difficile ou impossible du fait d'un produit non référencé, le Centre de Gestion en avertira la collectivité qui retirera temporairement le produit en cause pour permettre l'exécution de la prestation.

Si des prestations sont effectuées en raison d'un problème causé par un produit non référencé, le Centre de Gestion facturera la collectivité prorata temporis pour régler cette difficulté supplémentaire.

La collectivité est seule responsable des données dont elle est propriétaire. Le Centre de Gestion ne dispose d'aucun accès direct aux données de la collectivité sur le SaaS. Toute connexion nécessaire pour la prestation d'assistance se fera par prise en main sur l'un des postes de la collectivité, l'utilisateur devant lui-même s'être préalablement identifié sur le portail Channel et dans l'application concernée.

Eksaé étant seul maître de la diffusion des progiciels et de leur mise à jour sur le SaaS, le Centre de Gestion ne pourra être tenu responsable de l'absence de documents techniques afférents aux versions installées.

ARTICLE 5 : CONDITIONS FINANCIERES

Les conditions financières ci-après reproduites ont été fixées par délibération du Conseil d'Administration du 13 décembre 2021 reconduisant les dispositions de la délibération du 17 septembre 2018. Leur modification, par délibération ultérieure, sera immédiatement communiquée à la collectivité. Sous réserve d'une opposition expresse de cette dernière dans un délai de quinze jours à réception des tarifs, les nouvelles conditions financières seront applicables.

1°) FORMATION COMPLEMENTAIRE ET FORMATION INITIALE POUR LES AGENTS NOUVELLEMENT RECRUTES

La formation complémentaire aux logiciels de la Gamme Channel décrite à l'article 2-1°) et la formation initiale pour les agents nouvellement recrutés, décrite à l'article 2-2°) de la présente convention seront dispensées dans les locaux du Centre de Gestion. Le tarif en est fixé pour deux agents maximum par collectivité et selon le nombre de collectivités inscrites. Les conditions financières sont décrites en annexe 1 à la présente convention.

2°) FORMATION DITE « CONTINUE » OU DE « PERFECTIONNEMENT »

La formation de perfectionnement décrite à l'article 2-3°) de la présente convention, lorsqu'elle est proposée par le service du Centre de Gestion, sera dispensée dans les locaux de ce dernier. Le tarif en est fixé pour deux agents maximum par collectivité et selon le nombre de collectivités inscrites. Les conditions financières sont décrites en annexe 1.

La formation instituée à la demande d'une collectivité s'entend pour six agents maximum. Le tarif horaire applicable est de :

Formation dans les locaux du Centre de Gestion	37 € HT
Formation dans les locaux de la collectivité	74 € HT

3°) ASSISTANCE

A la date du 1^{er} janvier 2022, la collectivité exploite les logiciels de l'éditeur Eksaé sur «Tot__Post» poste. Le recensement de sa population légale en vigueur au 01/01/2018 indique un nombre de «Pop» habitants.

En conséquence, l'assistance mentionnée à l'article 2-4°) de la présente convention est fournie après versement d'une redevance annuelle de : «R_2022» € HT.

Le nombre de postes servant de référence pour la tarification applicable à l'année en cours est celui exploitant les logiciels Eksaé au 1^{er} Janvier de l'année. Si ce nombre de postes évolue au cours de l'année de plus d'un poste, une facturation complémentaire sera effectuée prorata temporis.

Le taux horaire de référence pour toutes les facturations prorata temporis concernant des interventions citées dans la présente convention a été fixé à 37 € HT par délibération du Conseil d'Administration du Centre de Gestion. Le temps passé sera facturé à la demi-heure la plus proche. A cela, s'ajoute un forfait intervention de 27,55 € HT applicable à chaque déplacement sur site facturable (hors aide à la paie) et ce, par technicien présent.

Dans le cas où la collectivité, ayant besoin d'une intervention facturable sur son matériel monoposte, évite le déplacement du personnel du Centre de Gestion sur son site (matériel apporté et repris par la collectivité ou son fournisseur), le taux horaire de référence pour les facturations prorata temporis citées dans la présente convention a été fixé à 27,55 € HT par délibération du Conseil d'Administration du Centre de Gestion. Le temps passé sera facturé à la demi-heure la plus proche.

4°) GESTION DES SITUATIONS D'EXCEPTION

La collectivité résiliant partiellement ou totalement la présente convention pourra bénéficier des prestations décrites à l'article 2-5°) dans les conditions suivantes :

- Les prestations d'assistance téléphonique seront facturées :
 - o Prorata-temporis au taux horaire de 37 € HT. Toute heure commencée sera due,
 - o Ou sur un forfait ayant fait l'objet d'un devis préalable à la prestation.
- En ce qui concerne l'assistance sur site, elle sera facturée prorata temporis à la demi-heure la plus proche au taux horaire de 37 € HT. A cette somme, s'ajoutera un forfait intervention de 27,55 € HT applicable à chaque déplacement sur site et ce, par technicien présent.

En cas de dissolution de la collectivité, les redevances prévues à la présente convention sont immédiatement exigibles.

ARTICLE 6 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Centre de Gestion a désigné un Délégué à la Protection des Données déclaré à la CNIL. Il a engagé la procédure de mise en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (RE 2016/679).

Le Centre de Gestion s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles afin de garantir la sécurité des données qu'il serait amené à traiter, dans le cadre de cette convention.

Lors de ses activités d'assistance, le personnel du service du Centre de Gestion est susceptible d'avoir accès à des données à caractère personnel collectées et gérées par la collectivité et éventuellement de les modifier. Il convient donc de définir les conditions dans lesquelles ces accès et modifications sont opérés afin d'en garantir la conformité au Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel.

D'une manière générale, le technicien informatique du Centre de Gestion est tenu, par son statut, de garantir la confidentialité des données auxquelles il a accès.

Différents cas d'accès aux données peuvent se présenter.

1°) PRISE EN MAIN A DISTANCE SANS TRANSFERT DE FICHIERS

L'accès est alors contrôlé et autorisé par la collectivité : autorisation de l'utilisateur techniquement obligatoire. L'intervention consiste uniquement en la visualisation et/ou la modification des informations nécessaires pour résoudre la difficulté rencontrée par l'utilisateur.

2°) TRANSFERT DE FICHIERS

Dans certains cas, la récupération de données stockées sur le SaaS, de fichiers générés par les applications et stockés sur le site informatique de la collectivité ou encore de documents divers (décomptes indemnités journalières, arrêtés, ...) peuvent être indispensables pour procéder au dépannage.

La collectivité devra avoir préalablement formellement autorisé la transmission des données au Centre de Gestion. La transmission devra se faire de manière sécurisée.

Le service d'assistance progiciels du Centre de gestion s'engage à :

1. traiter les données uniquement pour la seule finalité qui fait l'objet de l'intervention,
2. supprimer les données après la clôture du dossier (correction apportée dans les données de production de la collectivité, fin des événements ayant engendré une étude de dossier de paie, ...),
3. garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la présente convention,
4. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
 - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité,

- reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel,
5. prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

En cas d'impossibilité de résoudre la difficulté rencontrée par la collectivité, le Centre de Gestion est autorisé à faire appel à l'éditeur Eksaé pour qu'il étudie le problème et indique les solutions à mettre en œuvre.

Le Centre de Gestion notifie à la Collectivité toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 4 heures après en avoir pris connaissance et par courriel. Il notifie à l'autorité de contrôle compétente (la CNIL), les violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Après accord de la Collectivité, le Centre de Gestion communique la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique. La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;

- la description des mesures prises ou que le Centre de Gestion propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

ARTICLE 8 : DATE D'EFFET ET DUREE

La présente convention prend effet le 1^{er} janvier 2022. Elle est conclue pour une durée de 3 ans à compter de sa prise d'effet et pourra être reconduite de manière expresse à son terme.

Chaque année **avant le 31 octobre**, elle pourra être dénoncée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra alors effet le 1^{er} janvier de l'année suivante.

Les clauses de la présente convention l'emportent sur les dispositions figurant dans tous les documents qui l'ont précédée.

En application des articles R411-1 et -3 et de l'article R421-1 du code de justice administrative, les litiges nés de l'exécution de la présente convention relèvent du Tribunal administratif de Poitiers, 15 rue de Blossac CS 80541 86000 Poitiers Cedex ou par l'application Télérecours accessible à partir du site internet www.telerecours.fr

FAIT A «Bureau_Distributeur»
Le

La Présidente

«Elu»

FAIT A SAINT-MAIXENT L'ECOLE
Le 22 juin 2022



ANNEXE 1

CONDITIONS FINANCIERES DES FORMATIONS

(applicables à compter du 01/01/2022)

Les prix sont indiqués en € HT

FORMATION COMPLEMENTAIRE

ET FORMATION INITIALE POUR LES AGENTS NOUVELLEMENT RECRUTES

	au moins 2 coll. inscrites	1 seule coll inscrite
Gestion financière fonctionnelle ou avec prévisions par service	222.00	444.00
Gestion financière sans fonction	185.00	370.00
Paie Administrative	222.00	444.00
Population et requêtes	111.00	222.00
Dette	55.50	111.00
Immobilisations avec amortissements	55.50	111.00
Facturation eau (simple)	166.50	333.00
Facturation eau (syndicat)	277.50	555.00
Facturation multi services	111.00	222.00
Facturation ordures ménagères	111.00	222.00
Facturation associations foncières	37.00	74.00
Actes d'état-civil	111.00	222.00
Gestion des cimetières (avec plan)	111.00	222.00
Gestion des stocks	55.50	111.00
Facturation de travaux	111.00	222.00

FORMATION DITE « CONTINUE » OU DE « PERFECTIONNEMENT »

	au moins 2 coll. inscrites	1 seule coll inscrite
Engagements	74.00	148.00
Requêtes et statistiques (Gestion financière...)	74.00	148.00
Gestion de l'absentéisme	74.00	148.00
Sensibilisation des élus	111.00	222.00
Saisie budgétaire	185.00	370.00
Facturation eau-assainissement	111.00	222.00

