

COMMUNE DE ST-QUENTIN-FALLAVIER (ISERE)**DELIBERATION DU CONSEIL MUNICIPAL****SEANCE DU 11 JUIN 2018**

Le Conseil Municipal de St-Quentin-Fallavier, dûment convoqué par le Maire le 04/06/2018, s'est assemblé au lieu habituel de ses séances sous la présidence de Michel BACCONNIER, Maire.

Le nombre de conseillers municipaux en exercice est de 29.

Présents : Mesdames et Messieurs les conseillers en exercice à l'exception de ceux qui, absents, ont délégué leur pouvoir : Pascal GUEFFIER à Virginie SUDRE, Henri HOURIEZ à Cyrille CUENOT, Isella DE MARCO à Brigitte PIGEYRE, Evelyne GRAS à Bernadette CACALY, Thierry VACHON à Odile BEDEAU DE L'ECOCHERE

Absent : Armand AVEDIAN.

Il a été procédé, conformément à l'article L.2121.15 du Code Général des Collectivités Territoriales, à l'élection d'un secrétaire pris au sein du Conseil : Bénédicte KREBS a été désigné(e).

DELIB 2018.06.11.8

OBJET : Convention SICTIAM - Prestation de DPO mutualisé (Délégué à la Protection des Données)

Brigitte PIGEYRE, adjointe déléguée à la communication, à la e-citoyenneté et aux nouveaux usages numériques, rappelle aux membres du conseil municipal que conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux fichiers et aux Libertés, les administrations ne doivent pas contenir d'informations sensibles mettant en cause la vie privée de leurs usagers.

Dans ce cadre, il est proposé de désigner le SICTIAM comme Délégué à la protection des Données (DPO) conformément aux dispositions du règlement général sur la protection des données n° 2016/679 du 27 avril 2016 et de signer une convention qui a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le SICTIAM accompagne la collectivité à respecter les obligations légales et réglementaires relatives à la protection des données à caractère personnel.

Cette désignation s'effectuera selon les modalités suivantes :

- Signature de la convention / plan de services,
- La collectivité publie les coordonnées du DPO et les communique à l'autorité de contrôle (CNIL).

Dans le cadre de cette désignation, le SICTIAM met à disposition de la collectivité une de ses salariés ayant les qualités professionnelles nécessaires pour l'accomplissement des missions du DPO conformément à l'article 37 du règlement général sur la protection des données.

Cette nomination permet à la collectivité de s'exonérer des déclarations normales et simplifiées. En revanche, la collectivité n'est pas dispensée des demandes d'autorisations.

Le DPO est soumis au secret professionnel en ce qui concerne l'exercice de ses missions. A ce titre, il lui est interdit de communiquer la moindre information contenant des données à caractère personnel à des tiers ou aux services de la collectivité non habilités.

Tarifification

La tarification de l'accompagnement sera déterminée en fonction du nombre de traitements et d'agent à sensibiliser.

L'accompagnement que le SICTIAM doit assurer auprès de la collectivité comprend

- Prestation, installation et paramétrage (tarifs 2018)

Désignations	Prix Unité	Nombre Unité	Montant TTC
Licence Contributeur Egerie Privacy Manager	831,60€	1	831,60€
Gestion de projet, audit des traitements, réalisation du registre	400,00€	4	1600€
Workshop de sensibilisation	600,00€	4	2400€
TOTAL			4831,60€

- Hébergement, maintenance et assistance

Désignations	Montant TTC Annuel
Maintenance annuelle logiciel Egerie PM	350€
Assistance, Conseil et Evolution du registre	450€
Total Annuel TTC	800€

Après en avoir délibéré, le Conseil Municipal :

- **APPROUVE** les termes de la convention entre la commune et le SCITIAM.
- **AUTORISE** le Maire, ou son représentant, à signer la convention avec le SCITIAM, ainsi que tout document se référant à cette affaire.

Adoptée à l'unanimité et 1 abstention (M. CICALA)

St-Quentin-Fallavier, le 11/06/2018

Publication et transmission en sous préfecture le 12 juin 2018 12/06/2018

Identifiant de télétransmission : 038-213804495-20180611-lmc13878-DE-1-1

Le Maire



Michel BACCONNIER

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif de Grenoble dans le délai de deux mois à dater de sa publication. Dans ce même délai, un recours gracieux peut être déposé devant l'autorité territoriale, cette démarche suspendant le délai de recours contentieux.



CONVENTION/PLAN DE SERVICES

Mairie de Saint Quentin Fallavier

SIRET : 21380449500017

Nom correspondant	Historique	Adhésion
Jérémy SOBRERO	PDS-2018-01038 du 27/05/2018	

SICTIAM - Business Pôle 2 - 1047 route des Dolines - CS 70257
06905 Sophia-Antipolis Cedex



WWW.QUALICERT.FR



CONVENTION/PLAN DE SERVICES

PRESTATION DE DPO MUTUALISE



CONVENTION/PLAN DE SERVICES

Table des matières

1	Préambule	4
2	Objet de la convention	5
2.1	L'offre du SICTIAM	6
2.2	Hébergement	6
2.3	Disponibilité de l'hébergement	6
2.4	Cadre d'intervention	7
2.5	Délai d'intervention	7
2.6	Garantie du Temps de Rétablissement	8
2.7	Sauvegarde	8
2.8	Propriété des données	8
2.9	Limites du DPO Mutualisé	9
3	Pilotage du projet	9
3.1	Le Comité de pilotage	9
3.2	Le rôle du SICTIAM	10
3.3	Le rôle de la collectivité	10
4	Les étapes du projet	10
	Prérequis	10
4.1	Installation des logiciels et des licences	11
4.2	Formation des agents et élus de la Collectivité (optionnel)	11
4.3	Sensibilisation des agents	11
4.4	Réalisation du registre des logiciels	12
4.5	Conseil, veille et évolution	12
5	Confidentialité	12
6	Délai, planning	13
7	Tarifification	13
7.1	Prestation, installation et paramétrage (tarifs 2018)	13
7.2	Hébergement, maintenance et assistance	14
8	Médiation et Litige	16



CONVENTION/PLAN DE SERVICES

Désignation des parties :

Entre les soussignés, Charles-Ange GINESY, Président du SICTIAM, dûment mandaté par délibération 6.4 du Comité Syndical en date du 05 Mai 2014,

Et la mairie de Saint Quentin Fallavier, représentée par, dûment mandaté par délibération du Conseil, en date du, ci-après désignée sous le titre : la Collectivité.

1 Préambule

Le syndicat se positionne en tant qu'**Opérateur public de services numériques** pour le compte de ses adhérents. Il organise la **mutualisation** de moyens nécessaires pour leur permettre d'assurer leurs missions de service public dans les meilleures conditions possibles : cette mutualisation recouvre tous les domaines du numérique, du système d'information à l'offre de services en conseil et assistance, en accompagnement et en formation, jusqu'au management des données.

De manière générale, le Syndicat assure une mission de **prospective** et de **veille** permanentes afin d'accompagner ses adhérents dans toutes leurs obligations et besoins d'évolution.

Il se donne aussi pour objectif d'**accompagner les réflexions, d'animer des groupes de travail, des ateliers créatifs, et de mettre en œuvre de multiples partenariats avec des acteurs privés, associatifs, collectifs d'usagers, afin de soutenir les démarches d'innovation.**

Cet objet s'étend aussi, pour certains de ses membres, à l'aménagement numérique du territoire, avec notamment l'établissement et l'exploitation d'infrastructures et de réseaux de télécommunications, dans le respect des dispositions de l'article L. 1425-1 du CGCT.

La collectivité a adhéré au SICTIAM afin de mettre en œuvre les divers services du SICTIAM, elle souhaite bénéficier de la mutualisation des moyens informatiques et plus généralement de l'offre de services numériques offerts par le SICTIAM qui permet de :

- **Moderniser les métiers** : Cloud, Logiciels et support métiers, Dématérialisation, Travail collaboratif, Services citoyens en ligne.
- **Manager la donnée** : Open Data, Cartographie, Archivage, Sécurité



CONVENTION/PLAN DE SERVICES

- **Accompagner les usages** : Smart territoires, Fédérer les acteurs, Formation, Aide aux projets innovants, Services numériques
- **Assurer une expertise technique** : Certificats électroniques, Sécurité du SI, Audit, Gestion et Maintenance, Support externalisé
- **Aménager le territoire** : Wifi public, Stratégie numérique, Objets connectés, Télécommunications, déploiement de la Fibre optique.

A ce titre, les deux entités ont décidé de conclure une convention afin d'organiser la mise en œuvre des prestations et des services nécessaires à la bonne marche de leur service public.

2 Objet de la convention

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux fichiers et aux Libertés, les administrations ne doivent contenir d'informations sensibles mettant en cause la vie privée de leurs usagers.

La collectivité désigne par la présente le SICTIAM comme délégué à la protection des données (DPO) conformément aux dispositions du règlement général sur la protection des données n°2016/679 du 27 avril 2016.

Le contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le SICTIAM accompagne la collectivité à respecter les obligations légales et réglementaires relatives à la protection des données à caractère personnel.

Cette désignation s'effectuera selon les modalités suivantes :

- Signature du présent contrat entre la collectivité et le SICTIAM ;
- La collectivité publie les coordonnées du DPO et les communique à l'autorité de contrôle (CNIL).

Dans le cadre de cette désignation, le SICTIAM met à disposition de la collectivité un de ses salariés ayant les qualités professionnelles nécessaires pour l'accomplissement des missions du DPO conformément à l'article 37 du règlement général sur la protection des données.

Cette nomination permet à la collectivité de s'exonérer des déclarations normales et simplifiées. En revanche la Collectivité n'est pas dispensée des demandes d'autorisations.



CONVENTION/PLAN DE SERVICES

2.1 L'offre du SICTIAM

Suite à un appel d'offres organisé par le SICTIAM pour la fourniture d'une solution de gestion du registre, susceptible de répondre aux besoins des adhérents, y compris en matière de maintenance corrective et évolutive, c'est la suite logicielle Egerie Privacy Manager, commercialisée par la société Egerie Software, qui a été retenue.

Les prestations contractualisées avec la société Egerie Software comprennent la fourniture, l'installation, la mise en œuvre et la maintenance de la suite logicielle, ainsi qu'un transfert de compétences aux équipes techniques du SICTIAM.

La solution sera accessible par les adhérents en mode SaaS (Software as a Service) qui permet d'utiliser, via une liaison internet, la solution logicielle.

Le SICTIAM réalise les prestations suivantes :

- Recensement des traitements de données afin de tenir le registre ;
- Sensibilisation des agents pour permettre une réelle prise de conscience ;
- Assistance, Conseil et Evolution du Registre ;

2.2 Hébergement

Le SICTIAM héberge ces applications sur ses propres serveurs, et en assure l'exploitation, la sécurité, la sauvegarde et la maintenance, permettant à l'adhérent de ne pas avoir à investir dans une architecture matérielle tout en disposant d'un haut niveau de disponibilité et de sécurité.

La connexion au niveau des applications est réalisée au travers d'une connexion internet permettant à tous les utilisateurs un accès sécurisé à leurs environnements quel que soit le support utilisé (ordinateur, tablette, ...).

2.3 Disponibilité de l'hébergement

Le SICTIAM assurera une disponibilité de 365j/an, 7j/7, 24h/24 de la plateforme avec un taux de disponibilité annuel de 99,5 % (hors maintenances préventives planifiées ou cas de force majeure tels que reconnus par les tribunaux)

Les maintenances préventives seront effectuées durant la phase définie (18h – 8h).

Des maintenances préventives pourront être planifiées, celles-ci seront notifiées 48 heures au minimum avant intervention.

CONVENTION/PLAN DE SERVICES

2.4 Cadre d'intervention

La collectivité peut contacter le SICTIAM :

- Par formulaire : <http://support.sictiam.fr/>
- Par téléphone au 04 92 96 80 80, du lundi au jeudi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30, et le vendredi de 08h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 ;
- Par mail, support@sictiam.fr ;
- Par courrier ;
- Par fax au 04 92 96 92 96.

2.5 Délai d'intervention

Le conseiller établit un diagnostic préalable.

Il assigne une priorité déterminée en fonction de l'impact sur l'activité et l'urgence. La priorité de traitement est enregistrée dans le CRM et conditionne le calcul de la durée sur laquelle nous nous engageons à résoudre l'incident.

		Impact		
		Elevé	Moyen	Faible
Urgence	Bloquant	4 heures	4 heures	2 jours
	Génant	4 heures	2 jours	7 jours
	Mineur	2 jours	7 jours	7 jours

Les durées peuvent être gelées dans les cas d'exclusions définis dans le domaine d'application (demande d'évolution, remplacement du matériel, interventions prestataires). En cas de convention spécifique (délais d'intervention différents) signée avec un adhérent, les délais de la convention sont appliqués.

Un accusé de réception automatique reprenant l'ensemble des informations enregistrées est envoyé au demandeur.

Cet accusé de réception contient un numéro de ticket à rappeler pour tout contact ultérieur.

Avant de clôturer l'incident, le conseiller s'enquiert auprès de l'adhérent de sa résolution.



CONVENTION/PLAN DE SERVICES

La clôture est enregistrée dans le CRM et l'adhérent reçoit un courriel clôture détaillant la solution apportée.

En cas de durées dépassées sur un mois, une analyse des causes est réalisée.
En cas de récurrence (à partir de 2 mois consécutifs) des critères d'amélioration continue doivent être définis, mis en œuvre et contrôlés jusqu'au retour en conformité.

2.6 Garantie du Temps de Rétablissement

La notion d'heures d'intervention s'entend du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 hors jours fériés.

La GTR s'applique en fonction du niveau critique de l'incident :

- | | |
|---|----------|
| - Elevé (indisponibilité totale d'un environnement) | 4 heures |
| - Moyen (dégradation d'une fonctionnalité) | 8 heures |

Les incidents liés à des problèmes fonctionnels de l'application seront transmis à l'éditeur qui les résoudra en fonction du niveau de criticité et des disponibilités des équipes.

2.7 Sauvegarde

Chacun des environnements est sauvegardé quotidiennement. Une restauration complète pourra être demandée sur les 15 derniers jours.

2.8 Propriété des données

Les données sont la propriété des collectivités. Sur demande, une extraction des données sera mise à disposition de la collectivité.

De manière générale, les collectivités de plus de 3 500 habitants étant désormais soumises à la Loi pour une République Numérique, qui vise à promouvoir l'Open-data des données, vont devoir progressivement ouvrir leurs données. Le Sictiam met donc à disposition de la collectivité une plate-forme d'Open-data. A la demande de la collectivité, le SICTIAM l'accompagnera pour leur publication. Les données personnelles ne sont concernées par cette loi.



CONVENTION/PLAN DE SERVICES

2.9 Limites du DPO Mutualisé

La mutualisation du DPO au sein de la collectivité ne dispense pas des demandes d'avis et/ou d'autorisation nécessaires à la validation de traitements spécifiques.

Pour des domaines portant sur une technicité particulière telle que la vidéo-protection, le SICTIAM pourra réaliser une prestation de conseil, par exemple, et pourra faire même être apporteur de solution dans le cadre d'un autre marché spécifique mutualisé.

Le SICTIAM s'engage à donner ses meilleurs soins, conformément aux règles de l'art dans le cadre d'une obligation de moyens. La sensibilisation permettra d'attirer l'attention des agents de la collectivité sur le respect des données personnelles et la bonne utilisation de l'outil informatique mais la constatation d'une faute ne saurait lui être reprochée.

3 Pilotage du projet

Pour assurer la pleine réussite de l'opération, il est indispensable de créer les conditions d'un réel partenariat entre le SICTIAM et la Collectivité, ce qui implique de définir le rôle de chacun. Les rôles sont définis ci-dessous :

Le SICTIAM	La Collectivité
Créé et tient à jour le registre des traitements	Nomme un référent en interne
Forme les agents de la collectivité	Avertit de tous nouveaux traitements de données mis en œuvre
Apporte Hotline et conseils	Se forme et se sensibilise

3.1 Le Comité de pilotage

Le comité de pilotage, composé des principaux cadres concernés, voire des élus délégués, joue un rôle essentiel tout au long du déroulement du projet :

- il valide le diagnostic de l'existant dans les services de la Collectivité,
- il valide le plan d'action,
- il assume un double rôle d'animation et d'organisation du projet au sein des services de la Collectivité.



CONVENTION/PLAN DE SERVICES

3.2 Le rôle du SICTIAM

Il ne se substitue pas à la Collectivité, mais apporte sa connaissance et son assistance pour la mise en œuvre du projet dans le cadre du comité de pilotage.

Le SICTIAM procède aux installations et paramétrages initiaux, assure la maintenance et apporte son assistance aux utilisateurs en cas de difficultés liées à l'utilisation de la suite logicielle.

Les formations seront proposées dans les locaux du SICTIAM ou de la collectivité, aux conditions de la grille tarifaire.

3.3 Le rôle de la collectivité

Le rôle de la Collectivité est essentiel pour garantir le succès de chacune des étapes de ce projet. Elle s'engage donc à mettre en œuvre l'ensemble des moyens humains nécessaires à la réussite du projet, au transfert de compétence des équipes opérationnelles de la Collectivité et, de manière générale, à la prise en compte du changement des organisations et des méthodes impliqués par le projet.

Pour que l'accompagnement soit total et se déroule dans les meilleures conditions, la Collectivité s'engage à respecter l'article 38 du règlement général sur la protection des données, notamment :

- À veiller à ce que le DPO soit associé, d'une manière appropriée et en temps utile, à toutes les questions relatives à la protection des données à caractère personnel ;
- À fournir les accès nécessaires au DPO pour qu'il exerce ses missions et accède aux données à caractère personnel et aux opérations de traitement ;
- À veiller à ce que le DPO fasse directement rapport au niveau le plus élevé de la direction de la collectivité.

4 Les étapes du projet

Prérequis

L'application étant disponible en mode SaaS, la collectivité devra s'assurer de disposer d'un accès à internet de qualité suffisante pour répondre à ses besoins. Lorsque de nombreux utilisateurs seront connectés simultanément, ou que la qualité de la connexion internet en place est insuffisante, la collectivité se rapprochera des opérateurs de télécoms pour mettre en service un lien internet suffisant.



CONVENTION/PLAN DE SERVICES

Le SICTIAM est en mesure, le cas échéant, d'assister la collectivité dans l'analyse de son réseau internet et la recherche de solutions d'optimisation de l'accès au réseau. Cette démarche pourra éventuellement s'appuyer sur la centrale d'achats du SICTIAM.

Si la collectivité ne dispose pas déjà de compte Ozwillio, l'administrateur de la collectivité devra créer un compte sur la plateforme Ozwillio.com et installer l'application dédiée (procédure de création de compte Ozwillio en annexe).

Les prérequis nécessaires pour bénéficier de la solution sont :

- Connaissance de l'environnement Windows
- Débit minimal de la connexion
- Création du compte Ozwillio

4.1 Installation des logiciels et des licences

La mise à disposition de la solution applicative sera effectuée en mode hébergée sur la plateforme du SICTIAM qui se chargera donc de la mise à disposition du logiciel et de la gestion des comptes utilisateurs.

4.2 Formation des agents et élus de la Collectivité (optionnel)

Deux formations sont proposées pour les agents de la Collectivité :

- Une formation "Décideurs" dédiée à la Direction et aux élus, permettant d'appréhender le contexte réglementaire et les enjeux pour la Collectivité
- Une formation "Opérationnels" permettant d'utiliser le logiciel de gestion des données personnelles

Pour ces formations :

- les durées et le planning de formation seront définis avec le comité de pilotage
- il est expressément convenu que les personnes à former ont une connaissance préalable de l'environnement Windows et des métiers concernés.

4.3 Sensibilisation des agents

Il s'agit, dans cette phase, de sensibiliser les agents de la Collectivité aux règles applicables en matière de protection des données.



CONVENTION/PLAN DE SERVICES

Elle se concrétisera par la réalisation de Workshops de sensibilisation des agents (1h30/2h00) dont le programme est le suivant :

- Qu'est-ce que la CNIL, leurs objectifs, la protection du citoyen
- Que peut faire un citoyen concernant ses données personnelles
- Concrètement sur leurs solutions logicielles qu'est-ce qu'il faut faire.
- Les contrôles réalisés par la CNIL.
- Les risques encourus

4.4 Réalisation du registre des logiciels

L'objectif de cette phase est d'inventorier les traitements de données à caractère personnel et analyser leur conformité. Ce travail s'appuiera sur les informations récupérées durant la sensibilisation des agents et sera complété par un audit des services.

Cette phase se concrétisera par la **réalisation du registre des logiciels** : 1 fiche par traitement avec étude de l'existant (déclarations CNIL antérieures) ou création Ex Nihilo, avec un contrôle aléatoire sur un échantillon de donnée pour chaque traitement

4.5 Conseil, veille et évolution

La seconde phase de l'accompagnement consiste à **réaliser les missions du DPO** conformément au règlement général sur la protection des données (article 39), à savoir :

- **Informé et conseiller** la collectivité sur les obligations qui lui incombent en vertu des dispositions applicables en matière de protection des données ;
- **Faire évoluer le registre**
- **Lors de l'audit et pour chaque évolution, contrôler le respect du règlement général** sur la protection des données ainsi que d'autres dispositions en matière de protection des données et des règles internes du responsable du traitement ;
- **Dispenser des conseils**, sur demande, en ce qui concerne l'analyse d'impact relative à la protection des données et vérifier l'exécution ;
- **Coopérer avec l'autorité de contrôle** et faire office de point de contact pour l'autorité de contrôle sur les questions relatives au traitement.

5 Confidentialité

Le DPO est soumis au secret professionnel en ce qui concerne l'exercice de ses missions. À ce titre, il lui est interdit de communiquer la moindre information contenant des données à caractère personnel à des tiers ou aux services de la collectivité non habilités.



CONVENTION/PLAN DE SERVICES

6 Délai, planning

Dès l'approbation du plan de services par la Collectivité, le SICTIAM mettra en œuvre l'ensemble des phases prédéfinies pour l'objectif final, à savoir le passage en production de la Collectivité, avec l'autonomie des utilisateurs en termes d'exploitation des applications.

Le planning est défini en concertation entre le SICTIAM et la Collectivité en fonction des besoins et du plan de charges et se déroulera comme suit :

Mise en œuvre prévisionnelle :

Étape 1 : Installation des logiciels et des licences : Juin 2018

Étape 2 : Workshops de sensibilisation : Octobre 2018

Étape 3 : Réalisation du registre : Octobre 2018

Fin prévisionnelle : **Octobre 2018**

Ces dates seront maintenues si la signature intervient avant le 15/06/2018, les dates et éventuellement tarifs seront adaptées, si la signature est ultérieure.

7 Tarification

La tarification de l'accompagnement sera déterminée en fonction du nombre de traitements et d'agents à sensibiliser.

L'accompagnement que le SICTIAM doit assurer auprès de la collectivité comprend :

7.1 Prestation, installation et paramétrage (tarifs 2018)

Désignations	Prix Unité	Nombre Unité	Montant TTC
Licence Contributeur Egerie Privacy Manager	831,60€	1	831,60€
Gestion de projet, audit des traitements, réalisation du registre	400,00€	4	1600€
Workshop de sensibilisation	600,00€	4	2400€
TOTAL			4831,60€



CONVENTION/PLAN DE SERVICES

7.2 Hébergement, maintenance et assistance

Désignations	Montant TTC Annuel
Maintenance annuelle logiciel Egerie PM	350€
Assistance, Conseil et Evolution du registre	450€
Total Annuel TTC	800€



CONVENTION/PLAN DE SERVICES

Récapitulatif : La collectivité accepte de régler au SICTIAM les prestations suivantes :

Description	Montant
<input type="checkbox"/> Adhésion (747481/747582/747583) Libellé :	
<input type="checkbox"/> Formations (75850.24) Libellé :	0€
<input type="checkbox"/> Prestation auprès des adhérents (75850.020) Libellé : <ul style="list-style-type: none"> • Workshop de sensibilisation • Audit, réalisation du registre et gestion de projet • Assistance, Conseil et Evolution du registre (annuel) 	4450€
<input type="checkbox"/> Fourniture logiciel, matériel (45821) Libellé : <ul style="list-style-type: none"> • Licence 	831.60€
<input type="checkbox"/> Maintenance (75830) Libellé : <ul style="list-style-type: none"> • Maintenance annuelle* 	350€
TOTAL GENERAL	5631.60€

*Les maintenances applicatives varient car elles sont soumises à un taux annuel calculé selon l'indice SYNTEC.



CONVENTION/PLAN DE SERVICES

8 Médiation et Litige

Pour tout litige, les parties conviennent qu'elles choisiront un médiateur pour régler leur différend. Au cas où la médiation échouerait, ou si les parties n'arrivaient pas à désigner un médiateur dans un délai de quinze jours, le litige sera porté devant les tribunaux administratifs.

Les parties désignent le tribunal administratif de Nice comme juridiction compétente en cas de litige.

A Sophia Antipolis, le
Pour le Président,
Par délégation,
Sophie HOUZET, Directrice.

A....., le.....
La Collectivité,