

Convention de services numériques entre le SIGV et les Mairies

Nom, objet et destinataires du document	<p>Nom du document : « SIGV - DSI - CONVENTION DE SERVICES NUMERIQUES POUR LES MAIRIES 2024 V05.3.DOCX »</p> <p><u>Objet</u> : Description des périmètres de responsabilité sur les services numériques délivrés par le SIGV aux mairies adhérentes</p> <p><u>Destinataires</u> : La secrétaire générale et les élus du SIGV, les Maires et DGS des mairies de Bouc Bel Air, Simiane et Cabriès.</p>
Version et date du document	Version 05 – Convention présentée à la délibération du 19 Juin 2024
Rédacteur Fonction et entité	Ina NGUYEN Directrice des systèmes d'information, Service informatique
Objet détaillé du document	<p>Le syndicat Intercommunal du Grand Vallat, dans le cadre des missions confiées à son service informatique, prend la responsabilité des principaux périmètres du bon fonctionnement des systèmes d'informations.</p> <p>Ce document a pour objet de décrire ces périmètres et les modalités de leur prise en charge, ainsi que les périmètres de responsabilité des mairies membres.</p>
Suivi des modifications du document (version, date, modifications) Ajouter une ligne par version	<p>V01, 19 janv. 2022 : Version soumise à la secrétaire générale</p> <p>V02, 24 janv. 2022 : Version approuvée par le Président</p> <p>V02.1, 3 fév. 2022 : corrections mineures, DSI</p> <p>V03 - BBA : version pour signature</p> <p>V04, 2023 et 2024 : NDLR pour améliorations</p> <p>V05, Juin 2024 : version présentée en conseil syndical Juin 2024</p> <p>V05.3, Juillet 2024 : version révisée avec les remarques des Mairies vues en réunion</p>

1 Table des matières

1	TABLE DES MATIERES	2
2	GLOSSAIRE ET ACRONYMES	3
3	PRESENTATION DU CONTEXTE	5
4	DESCRIPTION DES SERVICES NUMERIQUES MUTUALISES, ASSURES PAR LE SIGV	5
4.1	INFRASTRUCTURES CENTRALES	5
4.2	PRESTATIONS DE SERVICE MUTUALISEES	7
4.3	ACCES ET SERVICES OPERES ET HEBERGES TELECOMS ET INTERNET	8
4.4	EXPLOITATION DES BLOD DES COMMUNES EN TANT QU'OPERATEUR	8
4.5	EQUIPEMENTS ET INFRASTRUCTURES DE VIDEO-PROTECTION	8
5	PERIMETRES NON MUTUALISES, SOUS RESPONSABILITE DES MAIRIES	9
5.1	MATERIELS ET LOGICIELS BUREAUTIQUES ET SCOLAIRES	9
5.2	MATERIELS ET LOGICIELS METIERS	10
5.3	INFRASTRUCTURES RESEAUX LOCAUX, LOCAUX TECHNIQUES ET CABLAGE CFO ET CFA	11
5.4	BOUCLES ET LIAISONS OPTIQUES DES COMMUNES	11
5.4.1	REALISATION DES TRAVAUX ET OPERATIONS DE MAINTENANCE	11
5.4.2	GESTION DES PENALITES	12
5.4.3	PERIMETRES DES TRAVAUX DE TIRAGE DE FO ET DE RACCORDEMENTS ELECTRIQUES	12
5.5	INFRASTRUCTURES DE VIDEO-PROTECTION	12
5.6	CONDITIONS D'EXPLOITATION	13
6	ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	13
6.1	MATRICE RACI DES ACHATS PUBLICS ET DE L'EXPLOITATION DU SI	14
6.2	MATRICE RACI DE GESTION DES ACTIFS DES MAIRIES	16
6.3	MATRICE RACI DE GESTION DES LOCAUX TECHNIQUES, CFO ET CFA, FIBRE OPTIQUES	16
6.4	CIRCUITS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS INFORMATIQUES ENTRE MAIRIES ET SYNDICAT	17
6.4.1	LE CENTRE DE SERVICE UTILISATEURS	17
6.4.1.1	Tickets utilisateurs pris en charges par le SIGV	19
6.4.1.2	Tickets utilisateurs non pris en charges par le SIGV	19
6.4.2	LES DEMANDES ET ETUDES METIERS ET ACQUISITIONS BUREAUTIQUES	20
6.4.2.1	Demandes de service utilisateur	20
6.4.2.2	Demandes de service de direction	20
6.5	ENGAGEMENTS DES NIVEAUX DE SERVICES DU SIGV	22
6.6	ENGAGEMENTS PREREQUIS DES MAIRIES	23

7	RESPONSABILITES DU SIGV ET DES MAIRIES	24
7.1	RESPONSABILITES SUR LES DONNEES ET LA CYBERSECURITE	24
7.1.1	DONNEES NUMERIQUES DES MAIRES	24
7.1.2	POLITIQUES, CONTRATS ET CHARTES INFORMATIQUES RELATIVES A LA CYBERSECURITE ET AU RGPD	24
7.2	INTERVENTIONS PHYSIQUES DES AGENTS DU SIGV DANS LES MAIRIES	25
8	AXES POTENTIELS D'EVOLUTION ET D'AMELIORATION DES SERVICES 2024-2025	25
8.1	CENTRALISATION DE LA GESTION DES LICENCES MICROSOFT	25
8.2	MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU LOGICIEL DE GESTION DES TICKETS ET DOSSIERS	25
8.3	PROJET D'EVOLUTION DES DISPOSITIFS DU CSU	26

2 Glossaire et acronymes

- Boucles et Liaisons optiques dédiées (BLOD) : Fibres optiques installées par les communes sur leur territoire, destinées à raccorder des sites ou installations sur la voie publique (interconnexion entre sites de la commune, caméras de vidéo protection du CSU, panneaux d'information et tout autre objet connecté). Les BLOD peuvent être installées sur des infrastructures de génie civil de la commune ou appartenant à OWF. L'opérateur de ces BLOD est le SIGV.
- CFA : Courants Faibles (câblage réseaux informatique et téléphonique)
- CFO : Courants Forts (électricité 110 V, 220 V ou plus)
- DGS : Direction, directeur ou directrice général(e) des services
- DOE : Dossier des Ouvrages exécutés. Document dû par les prestataires à l'issue de leurs travaux et comprenant la description détaillée des installations et travaux (plans, repérages, inventaires, référencements, etc.), et si nécessaire, le dossier d'exploitation (fonctionnement et maintenance des installations, cas connus d'incidents et modes de résolution, etc.)
- DPD ou DPO : Délégué à la protection des données (Data protection officer)
- DSI : Direction, directrice ou directeur des systèmes d'information
- FO : Fibre optique
- GSM, 3G, 4G, 5G : Systèmes de téléphonie mobile de différentes générations. GSM (2G) est parfois utilisé par abus de langage pour désigner de manière générale la téléphonie mobile.
- GTB – GTC : Gestion Technique des Bâtiments - Gestion Technique Centralisée. Respectivement, le pilotage de l'ensemble des installations techniques du bâtiment par un outil de gestion commun - le pilotage centralisé d'un domaine technique particulier (éclairage ou chauffage, ou contrôle d'accès ou climatisation) par un système en général propriétaire.
- ITSM Isilog : Information Technology Service Management. Application logicielle de gestion des services informatiques (gestion des tickets utilisateur, gestion du parc, gestion de la connaissance, etc.)
- LAN, Local Area Network : Réseau informatique local, qui est restreint à un bâtiment ou à un site câblé ou fibré localement, c'est-à-dire sans passer par des voies ou domaines publics, ni de réseaux opérés.
Le LAN couvre également les installations WiFi, sous le terme plus spécifique de WLAN (Wireless LAN)

- **Matrice RAM (ou RACI) :** Responsibility Assignment Matrix (ou Responsable, Accountable, Consulted, Informed). Matrice de répartition des rôles et responsabilités d'un ensemble d'activité.
- **MCO :** Maintien en condition opérationnelle. Ensemble des activités, mesures et dispositifs d'exploitation qui permettent le bon fonctionnement d'un système.
- **OWF :** Orange Wholesale France. Entité de l'opérateur Orange louant, entre autre, ses infrastructures de génie civil (fourreaux, supports aériens et chambres de tirage) à d'autres opérateurs (le SIGV en l'occurrence)
- **PGSSI, POSSI :** Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information, Politique Opérationnelle de Sécurité des Systèmes d'Information
- **POE :** Power Over Ethernet. Système permettant d'alimenter les équipements informatiques via le raccordement réseau Ethernet cuivre RJ45. Les actifs réseaux et terminaux réseau devront supporter et être interopérables en POE en fonction de la puissance requise par le terminal (POE, POE+ ou POE++)
- **PRA / PCA :** Plan de Reprise d'Activité / Plan de Continuité d'Activité. Souvent assimilés aux plans de reprise ou de continuité de l'activité informatique (PRAI ou PRI, PCAI ou PCI), les PRA / PCA couvrent en réalité également les aspects organisationnels, logistiques et humains de la gestion de crise.
- **RGPD ou GDPR :** Règlement Général sur la Protection des Données (General Data Protection Regulation)
- **SAAS :** Software As A Service. Modèle de commercialisation des logiciels sous forme d'abonnement à un service web (Logiciel en tant que service).
- **SFP :** Small Form-factor pluggable, module optique enfichable pour commutateur réseau. Il doit être adapté en fonction du type et de la longueur de la fibre optique, des connecteurs du tiroir optique, de la capacité de transmission souhaitée, et du modèle de commutateur réseau.
- **SG :** Secrétaire général(e)
- **SI :** Système d'information
- **SIGV ou Syndicat :** Syndicat Intercommunal du Grand Vallat
- **ToIP, VoIP :** Telephony over Internet Protocol, Voice over Internet Protocol. Technologies de téléphonie et de transport de la voix utilisant les réseaux de données informatiques, basés sur le protocole de communication et d'adressage IP.
- **VPN :** Virtual Private Network (réseau privé virtuel). Dispositif technique permettant d'utiliser Internet (ou tout autre réseau d'interconnexion) pour créer un tunnel sécurisé entre deux nœuds réseaux ou terminaux, afin de réaliser des échanges de données privées.



3 Présentation du contexte

Le service informatique du SIGV a pour mission d'accompagner les mairies adhérentes dans leurs choix informatiques, de mettre en place les infrastructures centralisées et mutualisées entre les mairies et les services internes du SIGV, et d'exploiter les systèmes d'information dans leur ensemble.

Ces missions se réalisent dans un contexte juridique et financier vis-à-vis des mairies qui permet au SIGV d'investir sur les infrastructures informatiques mutualisées, et de mettre en place les ressources, l'organisation et le fonctionnement adéquat à son activité d'exploitant et d'opérateur.

Elles permettent aux mairies adhérentes de bénéficier de services et d'infrastructures de plus en plus complexes à concevoir, à réaliser, et à exploiter, tant sur le plan de la cybersécurité, de l'évolutivité et de la disponibilité, que sur l'adéquation avec les nouveaux usages du numérique.

4 Description des services numériques mutualisés, assurés par le SIGV

Les services informatiques et numériques fournis par le SIGV se déclinent en trois principaux axes de mutualisation :

- ✓ la mise à disposition et l'administration des infrastructures informatiques centrales,
- ✓ les prestations de service pour l'exploitation informatique de bout en bout
- ✓ la gestion des accès voix et data opérés, ainsi que la gestion en tant qu'opérateur des BLOD déployés

Le présent chapitre décrit les périmètres techniques composant les SI des mairies et du syndicat, et explique en quoi consistent les infrastructures, dispositifs et services mutualisés entre les mairies par le syndicat.

Il explique également les périmètres qui, a contrario, ne sont pas mutualisés entre les mairies, et qui sont propres et spécifiques à chacune d'elle.

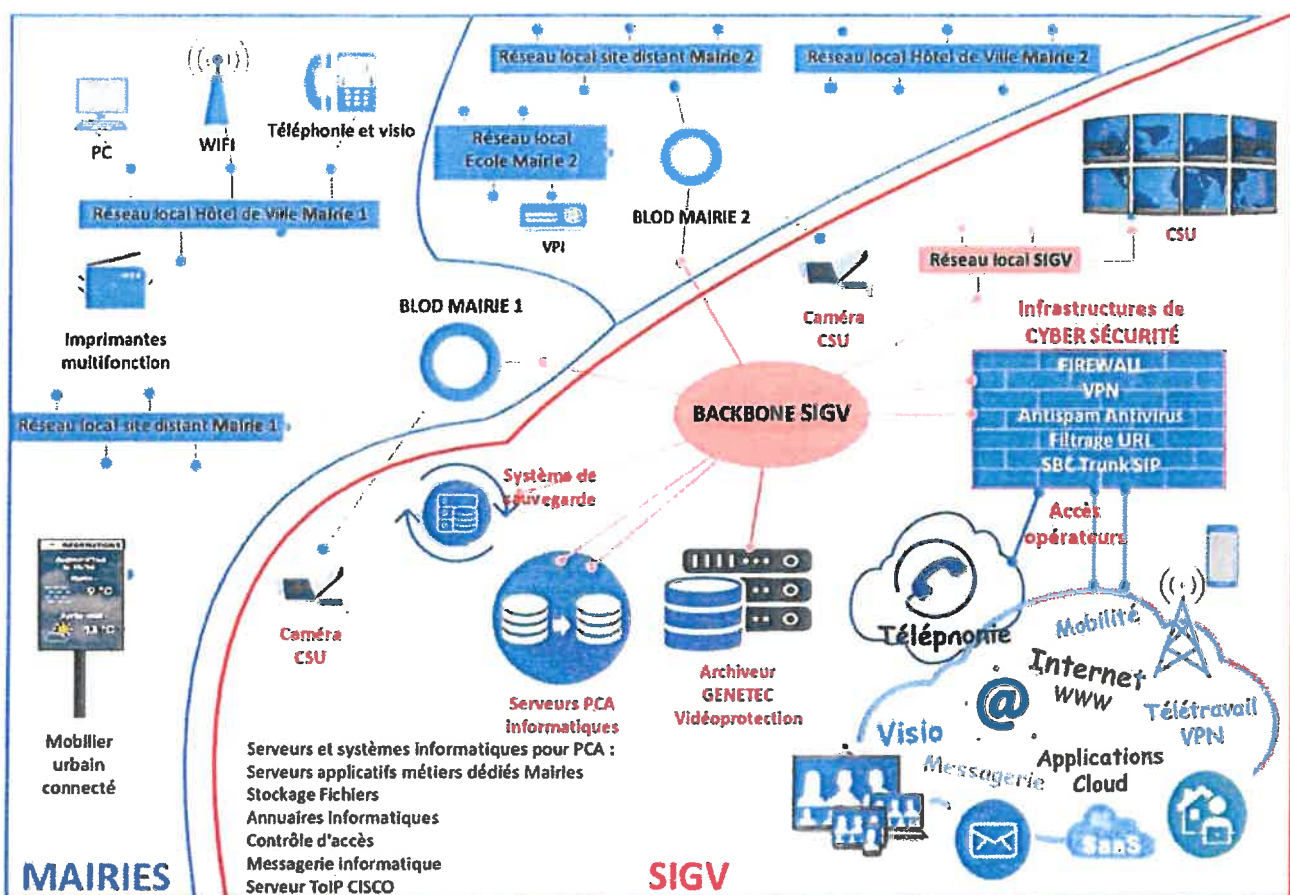
4.1 Infrastructures centrales

Les infrastructures centrales du SIGV permettent aux réseaux locaux des mairies de s'interconnecter aux ressources mutualisées du SIGV suivantes :

- ✓ Cœur de réseau (Backbone)
Epine dorsale réseau pour l'accès aux ressources centralisées. Ce réseau central permet l'interconnexion des réseaux locaux des mairies aux infrastructures mutualisées informatiques, téléphoniques et aux accès opérateurs
- ✓ Systèmes et serveurs avec un PCA informatique
Ces systèmes et serveurs mettent à disposition des Mairies :
 - Les annuaires informatiques, contrôlant les authentifications et les accès à certaines applications métiers, à la messagerie, et aux répertoires de fichiers partagés sur le réseau
 - La messagerie informatique
 - L'hébergement des applications métiers des Mairies et de leurs bases de données, sur les serveurs du SIGV
 - Le stockage des fichiers partagés, dédiés à chaque mairie
 - Les infrastructures de fiabilisation des serveurs et du stockage par un système de miroir PRA-PCA, et un système de sauvegarde
- ✓ Systèmes centralisés de téléphonie fixe d'entreprise sur IP

- Serveurs ToIP
 - Passerelles opérateurs
 - Boîtiers de conversion IP / analogique
- ✓ Infrastructures de cybersécurité
Les infrastructures de sécurité assurent la protection technique contre les cyber-attaques, les spams et les virus. Elles assurent également la protection contre les intrusions depuis les réseaux téléphoniques, avec l'utilisation des accès SIP.
- ✓ Accès opérateurs
Les accès opérateurs interconnectent l'ensemble des réseaux des Mairies et du Syndicat aux réseaux externes téléphoniques et Internet, via les différents médias : Fibre optique, cuivre, ou mobiles (GSM, 4G, 5G)
- ✓ Infrastructures du Centre de supervision urbain
 - Caméras vidéos et actifs réseau d'interconnexion des caméras aux BLOD des communes
 - Mur d'image
 - Plate-forme logicielle de gestion, stockage et recherche vidéo (Genetec)

Le schéma suivant représente ces infrastructures, avec en rouge, les infrastructures SIGV, et en bleu, les infrastructures des mairies :



Les Mairies 1 et 2 sont indiquées à titre d'exemple.

4.2 Prestations de service mutualisées

Le SIGV fournit les prestations de services qui assurent aux mairies membre le bon fonctionnement de leur système d'information de bout en bout :

- ✓ La définition de la stratégie numérique : gestion des budgets, gestion des marchés et des fournisseurs, choix des services numériques pour les métiers, les utilisateurs et les habitants
- ✓ La conception et la mise en place des nouvelles solutions et des évolutions numériques
- ✓ L'exploitation du système d'information
- ✓ L'amélioration continue des services

L'organisation informatique mise en place permet aux mairies de bénéficier des services du SIGV suivants :

- ✓ DSI : conseils sur la stratégie numérique, sur la définition des budgets, la passation et le pilotage des acquisitions et des prestations informatiques propres aux mairies (matériels et logiciels bureautique, logiciels métiers, réseaux locaux, périphériques et équipements spécifiques, etc.)
- ✓ DPO externalisé : Responsable de la protection des données, conseil sur la mise en place des mesures nécessaires à la protection des données personnelles, et au respect du RGPD
- ✓ Assistance à la gestion de projet pour les déploiements d'applications métiers, de terminaux, outils et solutions bureautiques ou pédagogiques pour les écoles (installations de PC, tablettes, solutions d'impressions multifonction, classes informatiques et classes mobiles des écoles primaires, déménagements ou aménagements informatiques de sites ou de services, etc.)
- ✓ Gestion des évolutions et de la mise en place des nouvelles solutions centralisées et mutualisées

Concernant l'exploitation du SI, les périmètres de prestation sont les suivant :

- ✓ Exploitation du SI, maintien en condition opérationnel et en condition de sécurité des SI :
 - Centre de service utilisateurs pour le traitement des demandes et des incidents :
 - ◆ plate-forme d'assistance informatique
 - ◆ Interventions sur site
 - ◆ Prêt de matériel bureautique courant en cas de panne et pour un évènement ponctuel (PC, écran, clavier, souris, téléphone fixe, smartphone, vidéoprojecteur, etc.)
 - Administration des équipements réseaux des mairies
 - Administration des infrastructures mutualisées et centralisées
 - Administration et paramétrages système des postes de l'ensemble de la solution de téléphonie d'entreprise (CISCO)
- ✓ Installations unitaires des PC dans le domaine, du socle logiciel de base et des clients lourds des applications métier (sous condition de contrat en cours avec l'éditeur).

Le socle logiciel de base comprend :

- Microsoft Windows 10 ou 11 PRO
- Microsoft Office (2016 ou ultérieur)
- Les 3 navigateurs Chrome, Edge, et Mozilla
- Adobe Reader
- Teamviewer
- Client VPN Forticlient
- 7-ZIP
- Trend Micro AntiVirus (SIGV)

- Logiciel d'annuaire téléphonique CISCO Jabber (SIGV)
Ce socle logiciel pourra évoluer en fonction des besoins.
Un socle différent est installé sur les PC des écoles, avec du Office 365 licences éducation et l'outil pédagogique Open-Sankoré.

4.3 Accès et services opérés et hébergés télécoms et Internet

Le SIGV souscrit et gère les contrats et abonnements auprès opérateurs téléphoniques et internet, fixes et mobiles, et est lui-même opérateur des fibres optiques des mairies adhérentes.
Il centralise également la gestion des noms de domaines des mairies, des adresses IP publiques, et des certificats SSL.

Ces activités permettent aux communes de bénéficier des services suivants :

- ✓ Fourniture et gestion des accès et lignes opérateurs pour :
 - Les services de téléphonie fixe et les numéros de téléphones à 10 chiffres SDA (sélection directe à l'arrivée) associés,
 - Les services d'accès à Internet, comprenant les adresses IP publiques
 - Les abonnements aux forfaits de téléphonie mobile GSM, et les cartes SIM ou eSIM associées
- ✓ Fournitures et gestion des noms de domaines et des certificats SSL pour :
 - Le fonctionnement des noms de domaines (boucbelair.fr) pour les sites internet de la commune et les adresses emails
 - La sécurisation des sites Internet des communes ouverts au public (certificats SSL)

4.4 Exploitation des BLOD des communes en tant qu'opérateur

Le SIGV est en charge d'opérer et exploiter les BLOD, propriétés des communes, et d'assister les mairies dans les travaux et les opérations de maintenance de leurs fibres optiques.

Dans ce cadre, le SIGV assure :

- ✓ La prise en charge et gestion du contrat Orange Wholesale France (OWF) pour la location des fourreaux et des chambres optiques sur la voie publique
- ✓ La gestion du logiciel de cartographie et de repérage des fibres et des tiroirs optiques
- ✓ La fourniture du matériel d'interconnexion (SFP) et le raccordement des fibres aux réseaux locaux des sites des communes, caméras, terminaux et mobiliers urbains, et backbone SIGV.
- ✓ Le bon fonctionnement et la sécurité des transmissions de données sur ces liaisons

Les mairies devront assurer, comme décrit au « 5.4 Boucles et liaisons optiques des communes » :

- ✓ Les travaux de tirage et de maintenance des FO sur leur commune, comprenant les livrables documenta
- ✓ la fourniture des SFP, dans le cas où elles n'auraient pas respecté les préconisations du SIGV concernant les marques et les modèles de commutateurs, et également dans le cas de terminaux spécifiques (équipement, terminaux et mobilier urbain connectés spécifiques acquis par les mairies)

4.5 Equipements et infrastructures de vidéo-protection

Dans le cadre de sa mission de vidéo-protection rendue par le service du CSU, le SIGV fournit, maintient et exploite les équipements suivant :

- ✓ Caméras
- ✓ Serveurs, systèmes, stockages et logiciels de gestion des caméras, d'enregistrement et de lecture des vidéos et des plaques d'immatriculation
- ✓ Actifs réseaux de raccordement des caméras :
 - Commutateurs réseau Ethernet
 - Convertisseurs cuivre – fibres si nécessaire
 - Injecteurs POE si nécessaire (pour l'alimentation des caméras par le câble réseau)
 - Modules SFP
- ✓ Coffrets étanches pour les raccordements des caméras aux réseaux fibres optiques et électriques, comprenant les équipements nécessaires (tiroirs et connecteurs optiques, prises électriques, commutateur réseau)

Dans le cas où il serait absolument nécessaire d'installer un mat pour supporter la ou les caméras, c'est-à-dire que la mairie n'aurait aucun support possible existant à l'emplacement prévu de la caméra, c'est le SIGV qui prendra en charge les travaux de pose, avec son sous-traitant, dans les conditions suivantes :

- ✓ Les mairies valideront la faisabilité des travaux par rapport aux contraintes administratives et techniques
- ✓ Les mairies délivreront les autorisations de voiries nécessaires au SIGV et à ses sous-traitants pour la réalisation des travaux
- ✓ Les mairies amèneront les réseaux fibre optiques et électriques dans le mât (avec disjoncteur électrique, également au pied du mat ou à proximité), avec les réserves de longueurs suffisantes pour que le SIGV puisse raccorder les arrivées dans son coffret.
- ✓ Le SIGV fournira et réalisera les travaux de pose des mâts et des coffrets étanches (comprenant les équipements de raccordements fibre optique et prises électriques)
- ✓ Le SIGV réalisera également les raccordements des câbles optiques et électriques en attente, ou si les câblages sont posés à postériori,
- ✓ La mise sous tension de l'arrivée électrique se fera en collaboration avec la mairie

5 Périmètres non mutualisés, sous responsabilité des Mairies

Chaque mairie adhérente au SIGV conserve les responsabilités et prérogatives relatives aux périmètres non mutualisés par le SIGV, à savoir le matériel et les logiciels informatiques à usage bureautique ou métier, ainsi que les infrastructures liées à leurs bâtiments (CFO, CFA, dispositifs de sécurité des biens et des personnes, etc.)

Les mairies sont donc responsables sur ces périmètres non mutualisés :

- ✓ De l'acquisition des produits et des solutions
- ✓ Des souscriptions de contrats nécessaires au support utilisateur et technique, et à la maintenance des produits acquis (mises à jour logicielles, réparations et entretien matériel)
- ✓ De l'installation des solutions, en dehors des matériels et logiciels informatiques bureautiques standards et unitaires, dont l'installation et l'exploitation est prise en charge par le SIGV.

5.1 Matériels et logiciels bureautiques et scolaires

Le matériel informatique bureautique et scolaire sous la responsabilité des mairies concerne (liste non exhaustive) :

- ✓ PC fixe, PC portables, écrans, claviers, souris et autres accessoires et périphériques (micro-casques, supports de stockages externes, cordons, etc.)



- ✓ Equipements mobiles : Téléphones, Smartphones, tablettes et accessoires associés (chargeurs, écouteurs, kits mains libres voitures, casques, cordons, etc.)
- ✓ Téléphones fixes de bureau, casques et cordons
- ✓ Imprimantes multifonctions (imprimantes, photocopieur, scanner, fax) et traceurs
- ✓ Vidéoprojecteurs, etc.
- ✓ Equipements de visioconférence
- ✓ Systèmes d'exploitation des PC et logiciels bureautiques (Microsoft Windows, Pack Office, Adobe, Utilitaires de compression et de chiffrement (ZIP, RAR, etc.), logiciels de visioconférence
- ✓ Certificats de signatures numériques
- ✓ Classes informatiques, classes mobiles, VPI, ENI, dispositifs et applications pédagogiques des écoles primaires
- ✓ Etc.

L'installation physique, l'entretien et la maintenance des périphériques évolués (points d'impression multifonction, vidéoprojecteurs, VPI, traceurs et scanner grands formats, etc.), sont également sous la responsabilité des mairies. Elles devront donc prendre en charge (liste non exhaustive) :

- ✓ Les percements nécessaires et l'installation physique des équipements
- ✓ Les déplacements d'équipements
- ✓ Les remplacements de consommables et accessoires (toners et cartouches d'imprimantes, lampes et filtre de vidéoprojecteurs et VPI, etc.)
- ✓ L'entretien, la maintenance et les réparations matérielles

5.2 Matériels et logiciels métiers

Les matériels et logiciels métiers, acquis sous la responsabilité des mairies, comprennent l'ensemble des dispositifs spécifiques utilisés par les directions et services des mairies, leur permettant d'assurer leurs missions au sein de la mairie (liste non exhaustive) :

- ✓ Equipements spécifiques liés à l'activité métier d'un service (traceurs ou scanners grands formats, Tableaux Blancs Interactif, Vidéoprojecteurs Interactifs, Ecran numérique Interactif, terminaux de paiement, machines à affranchir, flotte de géolocalisation de véhicules, coffre de gestion des clés, caméra et enregistreurs de vidéosurveillance, contrôle d'accès, etc.)
- ✓ Applications métiers, liées à l'activité métier d'un service (finance, RH, verbalisation électronique, urbanisme, état civil, etc.)

Il est impératif que les directions et services des mairies souhaitant acquérir ou changer un logiciel, consultent leur référent informatique et le SIGV, afin d'évaluer les impacts techniques et fonctionnels de l'intégration de la solution sur le SI en place.

Une attention particulière devra-t-êtré portée sur les souscriptions de logiciels en mode SAAS, particulièrement poussées par les éditeurs. Les points de vigilance d'une telle souscription sont les suivants :

- ✓ Impact financier sur les budgets de fonctionnement et augmentation du coût total significative au bout de quelques années de souscription.
- ✓ Augmentation libre des éditeurs du coût de l'abonnement si le contrat ne comporte pas de clause de limitation
- ✓ Captivité du client par l'externalisation de l'hébergement et du format des données. Les clauses contractuelles de réversibilité des données en fin de contrat doivent être étudiées.
- ✓ Perte de maîtrise sur la localisation du stockage des données. Les clauses contractuelles RGPD et sur les lieux de stockage des données doivent être étudiées

- ✓ Les engagements sur les niveaux services sont en général soumis à des surcoûts, notamment sur les points suivants :
 - Taux de disponibilité de service
 - Accès à un support premium pour l'assistance utilisateur
 - Sauvegardes / restaurations des données
 - Traitement des demandes et délais associés (modifications de paramétrages, gestion des circuits et des comptes, etc.)
 - Réversibilité des données

5.3 Infrastructures réseaux locaux, locaux techniques et câblage CFO et CFA

Les infrastructures de câblages courant fort et courant faible, ainsi que les équipements associés (baies, tableaux électriques, prises, bandeaux de prises, etc.), les équipements réseaux, les équipements destinés à la sûreté, à la sécurité et à la gestion technique des bâtiments et des sites communaux, sont à la charge des mairies :

- ✓ Commutateurs LAN et bornes WiFi pour la connexion des terminaux informatique d'un bâtiment aux ressources informatiques mutualisées du SIGV
- ✓ Infrastructures CFA relatives aux réseaux locaux : câblage réseaux, prises Ethernet, baies équipées pour le brassage, bandeaux de prises, tiroirs optiques, cordons de brassages, etc.
- ✓ Infrastructures CFA dans les bureaux et salles de travail : câblage réseau en goulottes, faux plafond ou faux plancher, prises à proximité des terminaux réseaux permettant leur raccordement sans installation de cordon réseau supérieur à 5 mètres, ou traversant un endroit de passage ou exposé à arrachement, écrasement ou pincement
- ✓ Autres infrastructures CFA potentiellement connectées au réseau : système de sécurité incendie, alarmes intrusion, contrôle d'accès, GTB/GTC, Interphonie, Visiophonie, etc.
- ✓ Infrastructures de CFO : câblages électriques, armoires électriques, onduleurs et batteries, etc.

5.4 Boucles et liaisons optiques des communes

Les BLOD sont constituées des fibres optiques des communes passant par la voie publique, pour l'interconnexion réseaux des sites, terminaux et mobiliers urbains connectés appartenant à la commune, et des caméras du CSU du SIGV.

5.4.1 Réalisation des travaux et opérations de maintenance

Les travaux et opérations de maintenance de fibres optiques sont à la charge des mairies.

Ils devront être réalisés en collaboration avec le SIGV, de manière à ce que ce dernier soit consulté concernant les chemins (chambres, fourreaux et appuis aériens, soit propriétés des communes, soit en location d'OWF ou SMED13/ENEDIS), nombre de brins, types de FO et de connecteurs, et l'emplacement des arrivées et des tiroirs dans les baies et coffret.

La mairie et ses sous-traitants devront, pour tous les travaux de FO :

- Fournir les DOE des travaux au SIGV
- Fournir les documents contractuellement dus aux propriétaires des fourreaux et appuis aériens dans les délais imposés (OWF, SMED13/ENEDIS, ou autre fournisseurs d'infrastructures de passage des FO)
- Respecter les règles d'ingénierie imposées par les propriétaires des fourreaux et appuis aériens

5.4.2 Gestion des pénalités

Les recettes des travaux, réalisées conjointement entre le maître d'œuvre des travaux FO (prestataire de la Mairie) et le(s) propriétaire(s) des fourreaux et appuis aériens (fournisseur des infrastructures de passage des FO), donnent potentiellement lieu à des pénalités de la part d'OWF ou SMED13/ENEDIS en cas de non-conformité technique ou documentaire.

Le SIGV, contractant et opérateur auprès d'OWF et SMED13/ENEDIS, déclarera dans ce cas le fournisseur sous-traitant des travaux de la mairie, qui devra verser les montants de ces pénalités directement à OWF, SMED13/ENEDIS, ou tout autre fournisseur propriétaire d'infrastructure de passage des FO.

5.4.3 Périmètres des travaux de tirage de FO et de raccordements électriques

Pour l'interconnexion des sites, de terminaux ou de mobiliers urbains connectés, appartenant à la commune :

- ✓ Les FO sont installées de bout en bout par les communes (de tiroirs à tiroir optiques des locaux techniques des sites concernés, ou jusqu'au raccordement des équipements, terminaux et mobiliers urbains)
- ✓ Les raccordements électriques des terminaux et mobiliers urbains relèvent de la responsabilité de la commune

Comme indiqué au paragraphe « 4.4 Exploitation des BLOD », l'exploitation des BLOD, propriétés des communes, est réalisée par le SIGV, en tant qu'opérateur, sous condition de fourniture des DOE par les communes ou par leur prestataire.

5.5 Infrastructures de vidéo-protection

Pour le raccordement des caméras du CSU du SIGV, les réseaux câblés de fibre optique et d'alimentation électrique sont pris en charge par les communes dans les conditions suivantes :

- ✓ Les fibres seront prévues de bout en bout, du tiroir optique du site de raccordement jusqu'au coffret de branchement réseau et électrique des caméras
- ✓ L'arrivée électrique dans le coffret réseau devra être protégée en amont par un disjoncteur, installé au pied du mat ou accessible à hauteur d'homme, sans nacelle ni échelle, à proximité immédiate de l'emplacement de la caméra.
- ✓ Le SIGV ne pourra, ni ne devra, en aucun cas, engager de travaux de génie civil de VRD pour le raccordement réseau et électrique de ses caméras.
- ✓ Le seul cas où le SIGV aura en charge le raccordement des réseaux, est celui d'une installation où il fournit et pose le mat et le coffret (cf. § 4.5 Equipements et infrastructures de vidéo-protection)
- ✓ Les actifs réseaux et les caméras du SIGV devront être alimentés électriquement en mode nominal 7 jours sur 7 et H24.

Afin d'éviter des installations de batteries, peu performantes du point de vue économique et écologique, ou de batteries solaires, de puissance insuffisantes, il est fortement recommandé aux mairies, soit :

- de prévoir dans leurs marchés d'éclairage public, l'alimentation H24 des mats supportant des caméras. Il conviendra que les mairies puissent intégrer cette contrainte grâce à un marché global de performance.

Cette contrainte doit être explicitement exprimée vis-à-vis des prestataires d'éclairage public des mairies, qui appliquent désormais une trame noire, et qui de ce fait par défaut, n'alimentent plus le mat d'éclairage en pleine nuit.



- de prévoir la conciliation des toutes les parties impliquées (Police municipale, service technique, CSU et responsables Mairies et SIGV) afin de choisir les emplacements de caméras à proximité d'une arrivée électrique existante.
- de prévoir la pose d'un compteur électrique en dernier recours

5.6 Conditions d'exploitation

La responsabilité du SIGV sur ces périmètres non mutualisés n'est engagée que par rapport aux moyens humains et techniques qu'il fournit, ainsi qu'à la conformité des achats et contrats souscrits par la mairie.

En effet, les Mairies étant responsables de leurs acquisitions et des contrats de support et de maintenance associées, le SIGV ne peut pas s'engager en cas d'écart avec ses préconisations et avec la présente convention, sur les délais de traitement des tickets relatifs à ces achats ou contrats.

Le Syndicat s'engage donc à fournir les moyens humains et techniques nécessaires au MCO sur ces périmètres et pour garantir un délai moyen inférieur à J+1 d'intervention (enregistrement, prise en compte et qualification) sur les tickets utilisateurs. En fonction de la qualification, le délai de résolution pourra dès lors être estimé au-delà des 3 jours de délais conformes (cf. paragraphe « 6.5 Engagements des niveaux de services du SIGV »)

Les mairies sont responsables de veiller à ce que le syndicat bénéficie des conditions nécessaires à réaliser le maintien en condition opérationnel sur les équipements, installations et solutions qu'elles auront acquis, en prenant soin notamment :

- ✓ De réaliser ses acquisitions dans le respect des contraintes techniques d'interopérabilité et de compatibilité avec le SI en place,
- ✓ De gérer les obsolescences de son parc matériel et logiciel, de manière à bénéficier des évolutions et mises à jour indispensables au maintien en condition de sécurité du SI
- ✓ De souscrire les contrats de support et maintenance nécessaires au SIGV dans la gestion des pannes matérielles, des incidents et des évolutions
- ✓ De fournir les documents relatifs à ces acquisitions et contrats qui sont nécessaires à leur exploitation
- ✓ A la propreté et au respect des consignes d'utilisation de son matériel, de ses logiciels et du stockage, ainsi qu'au respect des consignes dispensées dans les chartes informatiques des Mairies.

Les demandes d'exploitation plus structurantes (demandes de changement du SI) sur ces périmètres non mutualisés seront quant à elles planifiées d'un commun accord entre les parties concernées, afin de minimiser les impacts sur la continuité de service de l'équipe informatique du SIGV, ainsi que celle de la mairie.

Elles concernent notamment les demandes suivantes :

- ✓ Installations de nouveaux serveurs applicatifs
- ✓ Mises à jour logicielles majeures
- ✓ Déploiements groupés de matériels ou de logiciels (plus de 3 utilisateurs ou terminaux)

6 Organisation et fonctionnement

Ce chapitre présente au travers des organisations et fonctionnements en place dans les mairies et au sein du syndicat, les matrices des rôles et responsabilités (matrices RAM ou RACI), réparties entre les mairies et le syndicat) qui incombent à chacun dans la gestion du SI.

Le rôle d'autorité (Accountable) consiste à définir et contrôler l'activité. Il décide, contrôle et valide la marche à suivre, l'organisation et le fonctionnement de l'activité. Il n'y a qu'une seule fonction qui doit porter ce rôle.

Le rôle de responsable (Responsible), ou de réalisateur consiste à faire exécuter ou à exécuter l'activité, conformément aux consignes données par l'autorité. Ce rôle peut être porté par plusieurs fonctions, comprenant celle qui est autorité.

Le rôle de consulté (pour retour, avis, expertise et/ou support) consiste à émettre les avis et préconisations nécessaires à la bonne réalisation de l'activité. Ce rôle peut être porté par plusieurs fonctions.

Le rôle d'informé consiste à prendre en compte l'activité afin de gérer les prérequis et les impacts potentiels, Ce rôle peut être porté par plusieurs fonctions.

Les fonctions devant apparaître dans ces RACI sont les suivantes :

- ✓ Pour les mairies, les fonctions suivantes sont données à titre indicatif, excepté pour le référent informatique qui est une fonction pré-requise en tant qu'interlocuteur privilégié du service informatique du SIGV. Toutes les autres fonctions listées ayant un rôle dans l'organisation et le fonctionnement entre la mairie et le syndicat jouent potentiellement un rôle dans le RACI, et doivent être identifiées par les mairies :
 - Réf.info., Mairie : référent informatique de la mairie
 - Direction, Directeur ou directrice général(e) des services de la mairie
 - Agents du service de la mairie qui utilisent le produit.
 - Direction, directeur ou directrice du service utilisateur final de la mairie.
 - Chef de projet ou de produit au sein du service utilisateur final.
 - Direction, directeur ou directrice du service achat public, finance et comptabilité de la mairie.
 - Agents du service achat public, finance et comptabilité de la mairie.
 - Direction, directeur ou directrice du service technique de la mairie.
 - Agents du service technique de la mairie

Cette présente convention n'ayant pas pour objet de décrire les organisations des Mairies, la matrice n'identifie donc uniquement que le rôle de « Mairie » et celui de référent informatique. Chaque Mairie doit donc définir sa propre organisation, et dans l'objectif de faciliter l'application de la présente convention, formalisera dans le détail ses rôles et responsabilités vis-à-vis du SIGV.

- ✓ Pour le SIGV :
 - DSI, SIGV : Direction, directeur ou directrice des systèmes d'information du SIGV
 - Sce info., SIGV : équipe du service des systèmes d'information du SIGV
 - SG, SIGV : Secrétaire Général(e) du SIGV
 - Agent achats, SIGV : assistante administrative, achat public, comptabilité et finance

6.1 Matrice RACI des achats publics et de l'exploitation du SI

La matrice ci-dessous décrit les rôles et responsabilités des périmètres d'activité d'acquisition et d'exploitation du système d'information.

Les périmètres et activités non mutualisés et mutualisés sont décrits dans le chapitre précédent.

Activité / périmètre	Autorité	Responsables réalisateurs	Consultés	Informés
Pour les périmètres et activités non mutualisés				
Passation de marché public, choix d'une offre, d'une	Mairie	Mairie	Sce info., SIGV.	

solution ou d'un produit bureautique				
Passation de marché public, choix d'une offre, d'une solution ou d'un produit métier	Mairie	Mairie	Mairie Sce info., SIGV.	Réf.info., Mairie
Gestion administrative et financière de l'achat (commande, facturation, paiement)	Mairie	Mairie Réf.info.	Sce info., SIGV.	
Exécution d'une commande et pilotage de marché le cas échéant	Mairie	Mairie Sce info., SIGV. Prestataire externe.		
Gestion contractuelle des pannes ou bugs logiciels d'un produit sous contrat de support et maintenance	Mairie	Mairie Réf.info. (bureautique)		
Gestion de l'exploitation : tickets utilisateurs, gestion des opérations et gestion technique applicative	DSI, SIGV	Sce info., SIGV. Réf.info., Mairie. Prestataire(s) externe(s)		
Administration fonctionnelle des applications métiers	Mairie	Mairie Réf.info., Mairie.	Sce Info., SIGV.	
Pour les périmètres et activités mutualisés				
Passation de marché public, choix d'une offre, d'une solution ou d'un produit	Président, SIGV.	SG, SIGV. DSI, SIGV.	Sce info., SIGV. En fonction du montant : CAO, SIGV.	En fonction de l'impact : Mairies
Gestion administrative et financière de l'achat (commande, facturation, paiement)	SG, SIGV.	Agent achats, SIGV.	DSI, SIGV.	Sce info., SIGV.
Exécution d'une commande et pilotage de marché le cas échéant	DSI, SIGV.	Sce info., SIGV. Prestataire externe.	En fonction des impacts : Mairies.	En fonction des impacts : Mairies.
Gestion de l'exploitation et prêts ponctuels de matériel bureautique	DSI, SIGV.	Sce info., SIGV. Réf.info., Mairie. Prestataire(s) externe(s)	En fonction des impacts : Mairie.	En fonction des impacts : Mairie.

6.2 Matrice RACI de gestion des actifs des mairies

La gestion des actifs informatiques concerne la gestion des inventaires et la cartographie technique des items informatiques et numériques constituant le SI, tels que :

- ✓ Matériels informatique
- ✓ Licences logicielles
- ✓ Certificats et signatures numériques
- ✓ Souscriptions Cloud, SAAS, opérateurs et hébergeurs

Elle a pour objectif de :

- ✓ soutenir les décisions concernant les choix stratégiques sur les orientations techniques et budgétaires
- ✓ optimiser l'exploitation du SI en matière d'efficacité des interventions et des affectations des ressources
- ✓ rationaliser économiquement la gestion des ressources et informatiques et de leur affectation
- ✓ renforcer la cybersécurité par la maîtrise des composants du SI

Activité / périmètre	Autorité	Responsables réalisateurs	Consultés	Informés
Gestion des inventaires	Mairie	Mairie Réf.info., Mairie.	Sce info., SIGV.	
Gestion des stocks	Mairie	Sce info., SIGV (bureautique) Mairie	Réf.info., Mairie.	
Gestion des obsolescences, des configurations et des versions	DSI, SIGV	Sce info., SIGV Réf.info., Mairie.	Mairie	
Gestion des prêts SIGV	DSI, SIGV	Sce info., SIGV Mairie		
Gestion de l'outil ITSM	DSI, SIGV	Sce info., SIGV	Réf. info., Mairie	

6.3 Matrice RACI de gestion des locaux techniques, CFO et CFA, fibre optiques

La matrice ci-dessous décrit les rôles et responsabilités dans la gestion des locaux techniques, câblage des bâtiments courant fort (CFO), courant faible (CFA), et fibres optiques des communes.

Vous trouverez la description de ces périmètres techniques dans les paragraphes :

- ✓ 5.3 Infrastructures réseaux locaux, locaux techniques et câblage CFO et CFA
- ✓ 5.4 Boucles et liaisons optiques des communes

A l'exception des actifs de commutation réseau et WIFI, et des BLODs des communes, l'ensemble des autres installations listées dans ces paragraphes, CFO et CFA des bâtiments, n'est pas entretenu ni maintenu par le SIGV. Il s'agit des éléments suivants :

- ✓ Câblage informatique et téléphonique du bâtiment
- ✓ prises dans les bureaux,
- ✓ bandeaux de prises des locaux techniques,
- ✓ baies dans les locaux techniques
- ✓ Installations électriques et sécurisation électrique le cas échéant (onduleurs, batteries, groupe électrogène, etc.)
- ✓ Infrastructures fibres optiques à l'intérieur des bâtiments

En effet, le SIGV utilise et prend en charge une partie de l'exploitation de ces installations, il n'a pas les compétences de montage / câblage d'installation de CFO/CFA, ni d'électricien.

Activité / périmètre	Autorité	Responsables réalisateurs	Consultés	Informés
Passation de marché public	Mairie	Mairie	Sce info., SIGV.	Réf.info., Mairie.
Gestion administrative et financière de l'achat (commande, facturation, paiement)	Mairie	Mairie	Sce info., SIGV.	Réf.info., Mairie.
Exécution d'une commande et pilotage de marché le cas échéant	Mairie	Mairie Prestataire externe. Sce info., SIGV. Si raccordement de caméras : CSU, SIGV.	En fonction des impacts : Mairie	Réf.info., Mairie.
Gestion de l'exploitation CFO et CFA des bâtiments de la mairie	Mairie	Mairie. Prestataire externe. Sce info., SIGV.	Réf.info., Mairie.	
Gestion de l'exploitation des BLOD des communes	DSI, SIGV.	Sce info., SIGV. Réf.info., Mairie. Prestataire(s) externe(s)	En fonction des impacts : Mairie	

6.4 Circuits de traitement des dossiers informatiques entre Mairies et Syndicat

6.4.1 Le centre de service utilisateurs

Le centre de service est une organisation mise en place par le SIGV afin de répondre aux besoins informatiques des utilisateurs des mairies.

Son fonctionnement est décrit dans une plaquette diffusée aux mairies, et mise à jour avec les éléments de contact, d'horaires et de périmètres en place dans le service informatique du SIGV et ses sous-traitants.

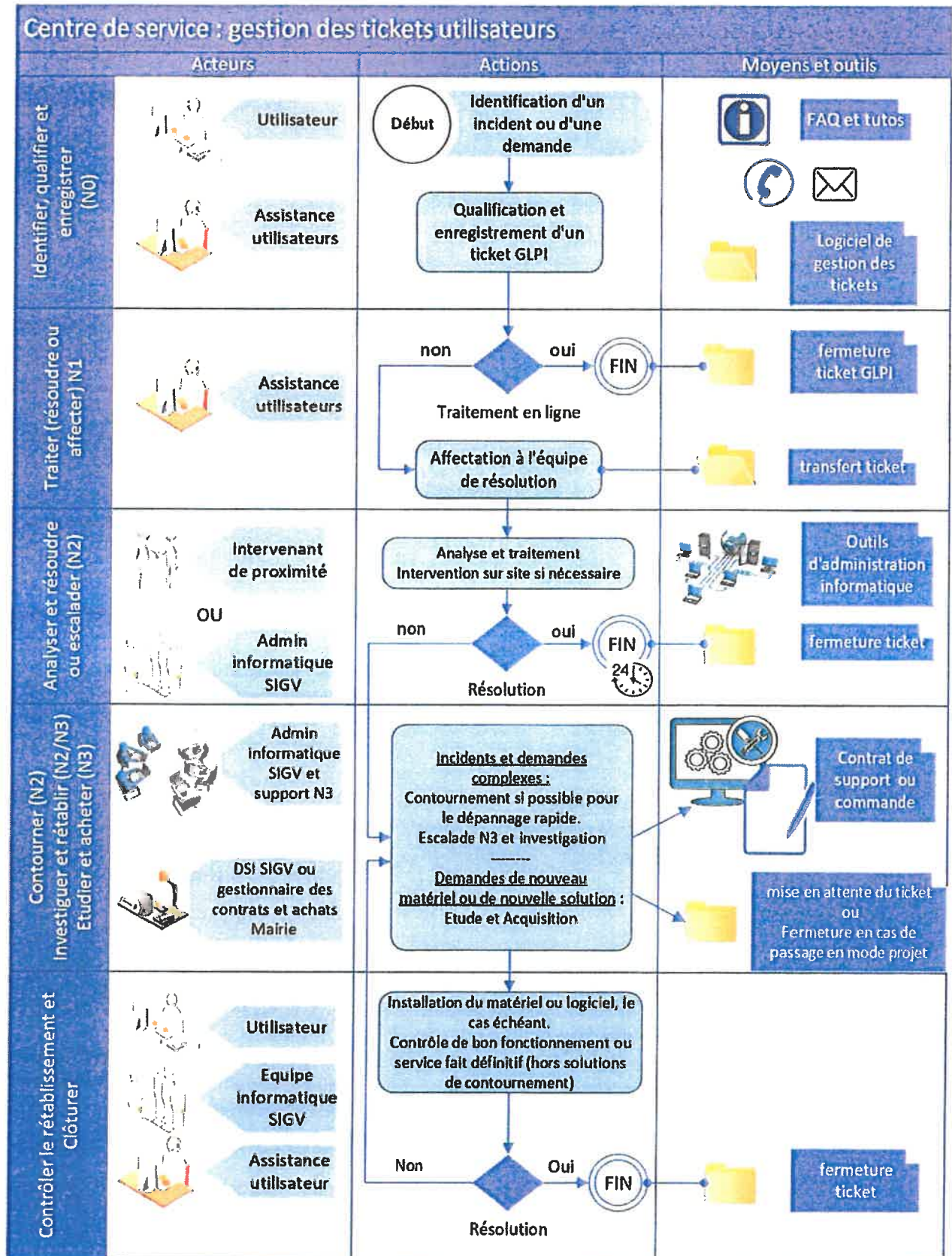
Il est constitué :

- ✓ De la plate-forme de prise d'appel et prise en compte des emails utilisateur (assistance utilisateur),
- ✓ des intervenants internes ou externes du service informatique du SIGV,
- ✓ de l'outil de gestion des tickets informatiques

Le logigramme ci-après détaille le fonctionnement du traitement des tickets utilisateurs par le centre de service.

Les acteurs définis dans ce logigramme sont les suivants :

- ✓ Les utilisateurs : agents des mairies qui utilisent le SI, c'est-à-dire, qui ont un compte dans l'annuaire informatique ou téléphonique
- ✓ L'assistance utilisateur : plate-forme de prise d'appel et de prise en compte des emails d'ouverture des demandes et d'incidents des utilisateurs. Peut également traiter en ligne les demandes de conseils et d'assistance informatiques en ligne, et les incidents simples.
- ✓ Equipe informatique SIGV : Intervenants de proximité pour les déplacements sur site, ou pour les tickets nécessitant des compétences de niveau 2
- ✓ Support niveau 3 : intervenants de prestataires externes pour les tickets nécessitant une expertise ou une compétence spécifique



6.4.1.1 Tickets utilisateurs pris en charges par le SIGV

Les périmètres pris en charge par le Syndicat sont les suivants :

- ✓ Périmètres bureautiques et métiers :
 - Le fonctionnement du matériel des mairies : PC et périphériques du PC, Téléphonie fixe, câbles et connectiques de raccordement (vidéo, audio, réseau, alimentation, etc.), impression et numérisation, accès au réseau, etc.
 - Le fonctionnement des applications bureautiques : Word, Excel, Powerpoint, Outlook, synchronisation Exchange sur terminaux mobiles, connexion VPN, etc.
 - Le fonctionnement technique des applications métiers : gestion des incidents de connexion aux applications et gestion des mises à jour logicielles client et serveur
 - Le prêt de PC portable, pour une durée maximum d'un mois
- ✓ Périmètres systèmes, réseaux, télécoms et sécurité:
 - La sécurité du système d'information : Virus, spam, déclaration de perte ou de vol de matériel avec des données sensibles, restauration de données, etc.
 - La gestion des profils et des pilotes du système Microsoft Windows : gestion des comptes et des mots de passe, droits d'accès aux répertoires réseau,
 - La gestion des opérateurs téléphoniques et réseaux gérés par le SIGV (Orange, SFR, Bouygues, etc.) : accès téléphoniques, accès Internet, interconnexions par fibre optique ou VPN

6.4.1.2 Tickets utilisateurs non pris en charges par le SIGV

Les périmètres non couverts par le SIGV, et qui pourront ne pas faire l'objet d'un traitement de ticket, concernent :

- ✓ La gestion fonctionnelle des applications métiers : les problèmes ou dysfonctionnements dans l'utilisation de l'application, la gestion des droits et des accès des utilisateurs.
Les problématiques fonctionnelles des applications métiers sont à traiter avec les éditeurs, avec lesquels les mairies doivent souscrire des contrats de support et de maintenance.
Le SIGV apportera son assistance sur ces périmètres dans la mesure de ses compétences sur ces logiciels, en « best effort ».
- ✓ Les acquisitions (nouveau matériel ou remplacement), et réparations de matériels pour :
 - Le matériel informatique bureautique et des écoles (PC, écrans, claviers, souris, téléphones fixes, mobiles et smartphones, tablettes, VPI et autre matériel informatique scolaire, etc.)
 - les imprimantes/copieurs/scanner,
 - les machines à affranchir,
 - les équipements de visioconférence de salles de réunion,
 - les équipements de contrôle d'accès, dispositifs de GTB ou GTC
 - tout autre équipement ou dispositif pour lesquels les mairies ont souscrit directement les achats et contrats auprès de prestataires, qui interviennent donc directement pour les mairies.
- ✓ Les acquisitions de licences ou de nouvelles solutions (applications, solutions bureautiques ou métiers spécifiques aux communes, etc.)

La plupart des appels et des e-mails, même s'ils sont en dehors du périmètre de traitement du SIGV, feront malgré ce l'objet de l'ouverture d'un ticket.

Ils seront clôturés si le SIGV ne peut pas assurer la prise en charge de l'incident ou de la demande, mais sera tracé et commenté de manière à assurer la visibilité et l'amélioration des fonctionnements.

Les seuls cas où un ticket ne sera pas ouvert seront ceux qui n'ont de toute évidence aucun rapport avec les périmètres décrits dans cette présente convention.
Ces demandes font l'objet du paragraphe suivant.

6.4.2 Les demandes et études métiers et acquisitions bureautiques

Concernant les demandes structurantes ou complexes provenant des besoins métiers (nouveau logiciel, évolutions majeures, équipements spécifiques, réorganisations ou déploiements dans un ou plusieurs services, etc.), ou les besoins d'acquisition de solutions ou de matériels bureautique, elles seront prises en compte par la voie des chefs de services, DGS ou du référent informatique de la mairie, afin qu'elles soient étudiées et qualifiées en collaboration avec le SIGV :

6.4.2.1 Demandes de service utilisateur

Les demandes de service unitaires des utilisateurs pour du matériel bureautique standard (PC, téléphone fixe, téléphone mobile, smartphone, imprimante, écran, clavier, souris, casques, autres accessoires) doivent faire l'objet d'une ouverture de ticket via le centre de service, mais seront sous condition de validation du référent informatique. Ce dernier devra vérifier la pertinence de la demande (remplacement de matériel obsolète ou en panne, nouveau besoin justifié par un changement de mission, un mouvement d'agent (création, modification, suppression), ou autre.

Le référent informatique veillera également :

- ✓ en collaboration avec le service achats, que les budgets alloués soient cohérents avec les demandes.
- ✓ En collaboration avec le SIGV, que le matériel respecte les préconisations techniques pour l'interopérabilité et la compatibilité avec le SI en place

6.4.2.2 Demandes de service de direction

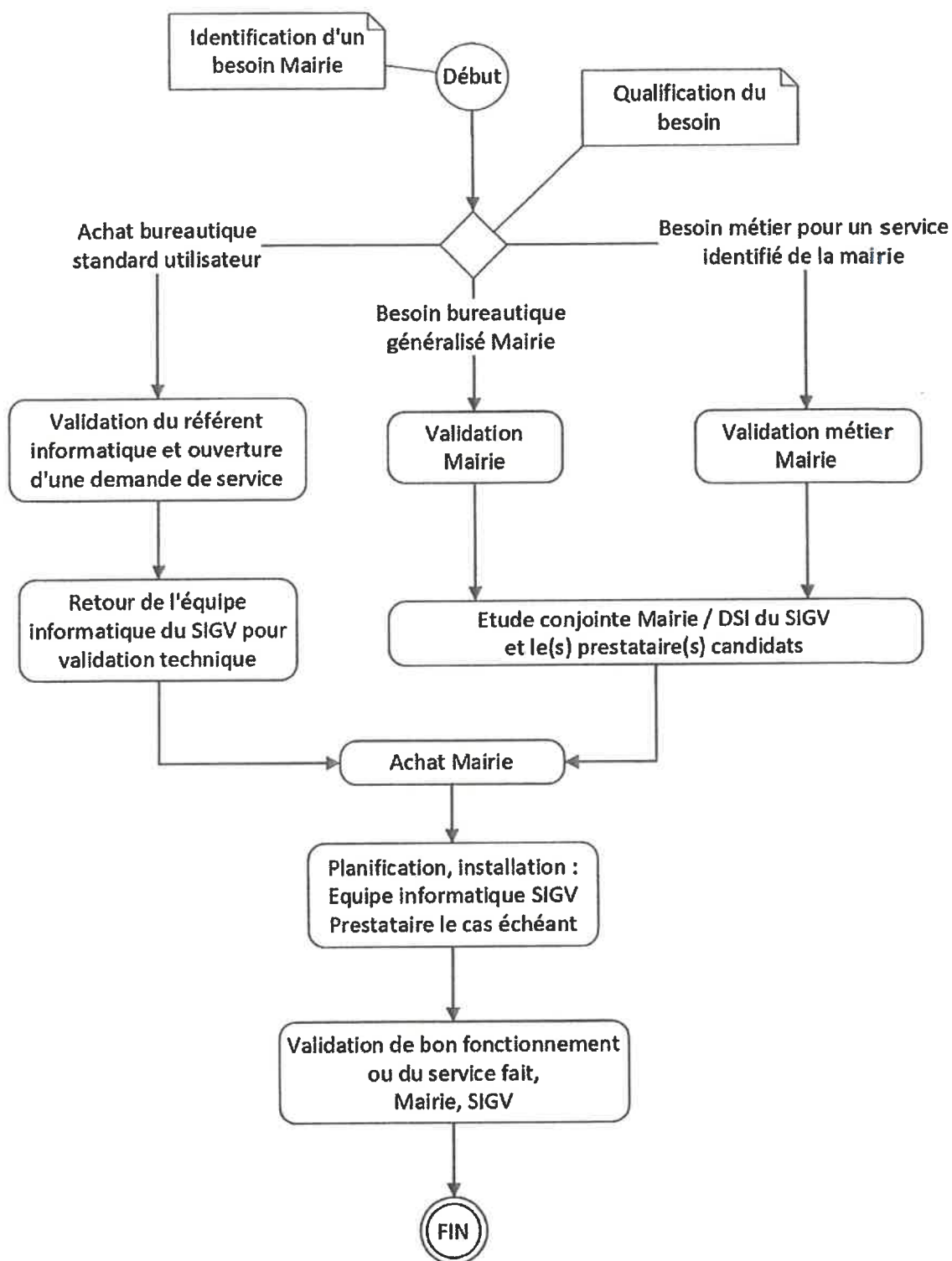
Les demandes des directions et service, de changement sur le SI, concernant une solution bureautique ou une solution métier, doivent faire l'objet d'une qualification et d'une validation de la direction de la mairie (DGS ou direction de service), puis d'une étude conjointe avec le SIGV.

Ce type de demande, considéré comme ayant un impact structurant soit sur le niveau d'activité, ou sur le périmètre d'activité et de compétence, devra être financièrement pris en charge par la mairie.

Ainsi, le SIGV prendra en charge les demandes et études en « best effort », c'est-à-dire, en intégrant les charges induites par ces demandes dans son activité normale. A cet effet, le SIGV fournira un planning de prise en charge afin que la mairie ait la visibilité

Dans le cas où la mairie impose un planning contraignant le SIGV à modifier son niveau d'activité normal, elle devra assurer la prise en charge financière de l'opération.

A titre d'exemple, pour les installations de PC, le SIGV les prend en charge de manière unitaire pour les demandes d'utilisateurs, mais dès lors qu'une campagne de remplacement ou d'équipement est lancée par une ou plusieurs directions, le rythme de déploiement sera géré par le SIGV. Dans le cas contraire, c'est-à-dire si la mairie souhaite des délais d'installation plus rapides, le déploiement devra être financé par la mairie.



FIN du traitement de la demande
Mise en exploitation par le SIGV

6.5 Engagements des niveaux de services du SIGV

Vous trouverez ci-après la description des engagements des niveaux de services du SIGV concernant les délais d'intervention et de résolution sur les incidents et les demandes de services utilisateurs. Les délais de résolution, s'ils ne peuvent être garantis, feront l'objet d'une surveillance renforcée et de mesures d'amélioration en cas de dépassement sur les incidents majeurs, et en cas de dépassements récurrents imputables au syndicat sur les incidents standards et demandes de service.

Urgence \ Impact	i1	i2	i3
	Coupure totale d'un service pour tous les utilisateurs ou pour les usagers. Risque majeur cybersécurité	Coupure ou dysfonctionnement partiel	Dégradation mineure de service. Demandes de services. Solutions et contrats propres aux mairies.
U1 : urgence due à la remise en cause des services indispensables de la mairie	P1 Incident majeur Intervention immédiate Résolution 4h00 De 8h00 à 18h00	P2 Incident sensible Intervention 4h00 Résolution 1j. De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00	P3 Incident standard ou demande de service Intervention 1j. Résolution 3j. De 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00
U2 : urgence sur les services standards, non critiques pour assurer la continuité de service de la mairie	P2 Incident sensible Intervention 4h00 Résolution 1j. De 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00	P3 Incident standard Intervention 1j. Résolution 3j. De 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00	P4 Ticket non urgent, sur RdV planifié De 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00

En fonction de la priorité du ticket, le processus de traitement sera adapté de la manière suivante :

Priorité	Média	Escalade
P1	Appel direct à l'encadrement informatique SIGV. Email dans le cas où l'appel n'aboutit pas, car en dehors des plages horaires d'ouverture (assistance.informatique@sigv.fr , en copie, l'encadrement SIGV)	Immédiate, dès 8h00 du lundi au vendredi. Tout incident majeur qui se déclare avant 16h30 sera pris en charge avec la mobilisation maximum de l'équipe.
P2	Appel téléphonique au 9315, assistance utilisateur dans les plages horaires d'ouverture pour les appels.	Dans les 3 heures, si le ticket n'a fait l'objet d'aucun rappel ni Email de l'équipe informatique. L'utilisateur peut dans ce cas appeler le 93 46 ou les mobiles de service. En cas de dépassement de délais (1 journée), l'utilisateur ou la direction pourra appeler l'encadrement du SIGV afin d'accélérer la prise en charge du ticket.
P3 / P4	Appel téléphonique au 9315, assistance utilisateur dans les plages horaires d'ouverture pour les appels.	Le lendemain, si le ticket n'a fait l'objet d'aucun rappel ni Email de l'équipe informatique. L'utilisateur peut dans ce cas appeler le 93 46 ou les mobiles de service

Les délais d'intervention indiqués signifient que l'équipe informatique aura réalisé dans ces délais l'enregistrement et la prise en compte du ticket, et aura informé l'utilisateur du diagnostic de son incident ou de la qualification de sa demande. Si la résolution est immédiate (en ligne ou dès le diagnostic, par téléphone ou en prise de main à distance), l'intervention donnera lieu à la clôture du ticket.

Les délais de résolution indiqués signifient que l'incident ou la demande aura été traité, soit avec une résolution définitive, soit avec une résolution temporaire (solution de contournement technique ou fonctionnelle pour rétablir un service complet ou partiel, matériel de prêt en cas de panne, etc.), auquel cas, le ticket sera conservé ouvert jusqu'à son traitement définitif.

Les horaires indiqués s'entendent du lundi et vendredi, hors jours fériés. Les délais ne courent que sur ces tranches horaires.

A l'instar des délais d'intervention, les horaires ne sont pas garantis, mais le SIGV s'engage à surveiller leur tenue et à mettre en place les mesures et moyens nécessaires en cas de dérives récurrentes.

En fonction du volume d'activité du service informatique, les horaires sont adaptés afin de traiter dans les meilleurs délais les utilisateurs. Ainsi, les tickets de priorité P3 et P4 pourront être traités sur les plages horaires des P2 lorsque cela sera possible.

C'est uniquement dans les cas où le volume d'intervention est trop élevé par rapport à la capacité de l'équipe que les horaires seront restreints sur les P3 et P4.

6.6 Engagements prérequis des Mairies

Afin que les organisations et les fonctionnements décrits ci-dessus se déroulent conformément aux attentes de toutes les parties, les mairies devront s'engager à :

- ✓ Confier à un ou plusieurs agents de la Mairie le rôle de référent informatique, qui assurera, en collaboration avec le SIGV :
 - La pertinence et la légitimité des ouvertures de demandes de service
 - Le premier niveau de support fonctionnel sur les applications métiers (gestion des droits d'accès, des circuits applicatifs métiers, du support éditeur, etc.)
 - Le premier niveau de support pour le respect du RGPD (connaissance des données sensibles et à caractère personnel gérées par la mairie, ainsi que des accès et des traitements associés)
 - L'interface avec les équipes informatiques du SIGV lorsque nécessaire
 - L'aide à l'expression des besoins informatiques bureautiques et métiers dans les services, et à l'élaboration des budgets informatiques de la Mairie
 - La gestion des achats informatiques de la Mairie
 - La gestion des inventaires et des stocks informatiques (matériels et logiciels) de la Mairie
 - Etc.

- ✓ Tenir informé le SIGV des changements à l'origine des mairies et ayant un impact sur l'exploitation et la sécurité du SI :
 - Réaliser les demandes de services nécessaires à la gestion des mouvements de ses agents (départs, arrivées, mobilités, changement de missions), afin que le syndicat puisse réaliser les mises à jours des annuaires informatiques et des accès associés.
 - Consulter et informer le syndicat de toute acquisition ou souscription de service numérique avec un impact potentiel, même indirect, sur le SI et sa sécurité.
 - Respecter les conditions d'exploitation pré requises sur les périmètres d'acquisition des mairies

- ✓ Communiquer au SIGV les rôles et responsabilités de son organisation sur les activités définies dans les RACI de la présente convention.

7 Responsabilités du SIGV et des mairies

7.1 Responsabilités sur les données et la cybersécurité

7.1.1 Données numériques des maires

Les applications et les données des mairies stockées sur les infrastructures du SIGV et hébergées au SIGV ainsi qu'à de la Mairie de Bouc Bel Air, restent propriété des mairies, et sous leur responsabilité du point de vue RGPD.

Elles sont par contre sous la responsabilité du SIGV quant à leur stockage et leur sauvegarde.

En cas de perte, de dégradation ou de dommage dû à un manquement technique ou humain de la part du SIGV ou d'une ou de plusieurs mairie(s), ces dernières peuvent contracter une assurance cyber-risques afin de se protéger des pertes potentiellement induite par de tels événements.

Les applications et les données des mairies stockées sur les équipements des utilisateurs (PC, Smartphones et tablettes, supports externes tels que disques externes, clés USB, NAS, etc.) ne sont pas sauvegardées par le SIGV, et ne sont pas sous la responsabilité du SIGV en cas de perte, dégradation ou dommage dû à un incident matériel ou logiciel, ou à une erreur humaine.

Les agents du service informatique du SIGV sont soumis au devoir de confidentialité dans le cadre de leur mission d'administration. Ainsi, ils ne communiqueront en aucun cas, sans demande expresse des agents compétents et habilités des mairies, du SIGV, ou toute autre autorité habilitée, des informations relatives aux données appartenant aux mairies, ou aux données à caractère personnel présentes dans les journaux d'activité enregistrés sur les systèmes informatiques et téléphoniques des SI des mairies et du SIGV.

7.1.2 Politiques, contrats et chartes informatiques relatives à la cybersécurité et au RGPD

En complément des infrastructures techniques de sécurité informatique centralisées par le SIGV, des dispositifs organisationnels et fonctionnels sont également en place, et formalisés par les documents et processus suivants :

- ✓ La PGSSI : Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'information, qui décrit les principes organisationnels, fonctionnels et techniques mis en place afin d'assurer la sécurité du SI. Ce document est centralisé par le SIGV, et est applicable à tous (SIGV et Mairies)
- ✓ Elle est complétée par des POSSI (Politiques Opérationnelles de sécurité des Systèmes d'Information), qui détaillent les dispositifs opérationnels et techniques majeurs de la PGSSI :
 - Gestion des sauvegardes
 - Gestion des mots de passe,
 - Gestion des filtres anti-spams
 - Sécurité physique et environnementale du SI
- ✓ Les mairies et le SIGV ont également, en complément de leur règlement intérieur, une charte informatique, décrivant les engagements des collectivités et des agents, en relation avec la mise à disposition et l'utilisation des dispositifs informatiques et téléphoniques professionnels.
- ✓ Les documents relatifs à la conformité au RGPD, gérés par le SIGV pour les Mairies :
 - Les registres des activités de traitement des données à caractère personnel,
 - Les AIPD (Analyses d'impact relatives à la protection des données), le cas échéant de traitements susceptibles d'engendrer des risques élevés pour les droits et libertés des personnes (traitements effectués en dehors des activités encadrées par le CGCT).
- ✓ Les autres documents relatifs à la conformité au RGPD, gérés par les mairies avec l'assistance du SIGV :



- Les documents d'information des personnes (mentions RGPD sur les sites Internet, formulaires de recueil du consentement des personnes, exercice des droits sur les données personnelles, etc.)
 - Les contrats avec les mentions RGPD pour les sous-traitants (éditeurs logiciels, hébergeurs, fournisseurs SAAS, stockage Cloud, etc.)
 - Les documents de consentement des personnes en cas de traitement de leurs données (en dehors du cadre légal)
- ✓ Un contrat RGPD liant le SIGV avec les mairies (mise en place T3 2024)

7.2 Interventions physiques des agents du SIGV dans les Mairies

Le SIGV, lorsqu'il intervient sur site dans les mairies, se doit de :

- ✓ Respecter les contraintes d'accès et de sécurité de la mairie où il intervient.
- ✓ Maintenir l'état des locaux techniques et le vérifier après chaque intervention.
La mairie pourra exiger du SIGV la remise en état des locaux si les écarts constatés relèvent des interventions réalisées par l'équipe informatique.
- ✓ Maintenir l'état des installations matérielles bureautiques et scolaires, et le vérifier après chaque intervention.
La mairie pourra exiger du SIGV la remise en état du matériel si la dégradation constatée relève d'une intervention réalisée par l'équipe informatique.

8 Axes potentiels d'évolution et d'amélioration des services 2024-2025

8.1 Centralisation de la gestion des licences Microsoft

La centralisation de la gestion des licences Microsoft (Windows, Pack Office, Teams, Etc.) par le SIGV permettrait d'améliorer :

- ✓ Les coûts de gestion des licences
- ✓ La gestion des inventaires, volumes et échéances des licences
- ✓ La gestion des obsolescences de version, pour le renforcement de la cybersécurité, et l'évolutivité des fonctions et des usages.

8.2 Mise en place d'un nouveau logiciel de gestion des tickets et dossiers

Le SIGV, s'il a amélioré la visibilité de ses services numériques vis-à-vis des mairies, doit poursuivre son objectif affiché depuis 2022 de publication de journaux de bord et de gestion des inventaires.

Il souhaite ainsi s'engager dans un changement d'outil ITSM. En effet, le logiciel ISILOG utilisé actuellement, ne permet pas avec les moyens impartis, de mettre en place la gestion des actifs et la génération automatique de rapports d'activité.

Le SIGV étudie donc pour 2024-2025, la mise en place d'un nouveau logiciel, GLPI, qui permettra :

- ✓ De mettre en place la gestion des actifs (principalement, la gestion des inventaires des PC des Mairies)
- ✓ D'émettre régulièrement des rapports sur l'activité du service informatique vis-à-vis des mairies :
 - Volumes et types de demandes et d'incidents
 - Etat du parc de PC
 - Satisfaction utilisateurs
 - Projets et avancements

Ces journaux et rapports auront pour objectif l'amélioration des services du SIGV, et l'amélioration des fonctionnements entre mairies et Syndicat.

- ✓ D'étendre le périmètre de gestion des tickets au-delà du service informatiques, pour les demandes et dossiers des autres services du SIGV (CSU, pour l'enregistrement de la main courante, et CISPD, pour l'enregistrement et le traitement des dossiers du service)

8.3 Projet d'évolution des dispositifs du CSU

Un plan d'évolution des infrastructures serveurs et applicatives du CSU est prévu sur 2024 / 2025.

Ce plan consiste à :

- ✓ Remplacer les serveurs GENETEC, afin d'améliorer la fiabilité et les performances actuelles du système de vidéo protection,
- ✓ Mettre en œuvre le logiciel Briefcam avec les infrastructures matérielles nécessaires (serveur et stockage), qui permettra d'améliorer et d'accélérer les recherches d'image sur le système de vidéo protection, en offrant des fonctionnalités de recherches et d'analyses des images.

<p>Simiane Collongue, le 29-10-2024 Pour le SIGV, la Présidente,</p> 	<p>....., le Pour la commune de, le Maire,</p>
--	--