

Annexe 1 à la convention – Composition du service commun

Fonction	Statut	Catégorie	Grade	Temps de travail pour le service commun	Agent concerné par un transfert – Oui / Non	Agent concerné par une mise à disposition – Oui / Non
Directeur de l'Innovation et des Services Numériques	Titulaire	B	Technicien principal de 1 ^{ère} classe	95 %	Non	Non
Responsable de la Sécurité des Systèmes d'informations	Titulaire	C	Adjoint technique principal de 1 ^{ère} classe	95%	Non	Non
Responsable support	Titulaire	B	Technicien	95%	Non	Non
Responsable projets	Non Titulaire	B	Technicien	95%	Non	Oui mise à disposition de la commune de Brie-Comte-Robert

Annexe 2 à la convention

Fiche d'impact sur la situation du personnel Les agents concernés par la mise en place du service commun sont au nombre de 4

Domaine d'impact	Nature de l'impact	Degré de l'impact *	Description de l'impact
Organisation / Fonctionnement	Lieu de travail / Locaux	1	Les agents travaillent déjà en service commun dans les locaux de la commune de Brie-Comte-Robert
	Fonctionnement du service commun	1	Le service est déjà géré ainsi.
	Organigramme	1	L'organigramme du service reste identique
	Liens hiérarchiques / Liens fonctionnels	1	Pas de changement
Technique / Métier	Fiche de poste	1	Pas de changement
	Méthodologie / Process/ Procédures de travail	1	Pas de changement
	Moyens / Outils de travail	1	Pas de changement
Statutaire / Conditions de travail	Position statutaire	1	Pas de changement
	Affectation	3	Affectation des agents au service commun pour 95 % de leur temps de travail
	Liens hiérarchiques	1	Pas de changement
	Liens de collaboration	1	Pas de changement
	Régime indemnitaire	1	Pas de changement
	SFT	1	Pas de changement
	NBI	1	Pas de changement
	Temps de travail / Aménagement du temps de travail / temps partiel	1	Pas de changement
	Congés	1	Pas de changement
	CET	1	Pas de changement
Action sociale	1	Pas de changement	

* 1 = aucun impact / 2 = faible impact / 3 = Fort impact / 4 = Très fort impact

ANNEXE - Simulation du coût du service pour les membres

Il est rappelé que le bilan est réalisé au cours du 1^{er} trimestre de l'année n+1 et que la clé de répartition entre chacun des membres est le nombre de tickets.

Pour établir cette simulation de bilan, l'année 2022 est prise comme référence.

Coût annuel 2022 du service

Pour Brie Comte Robert :

Charges de personnel correspondant à une mise à disposition de 3 agents pour le service commun à hauteur de 95% de leur temps de travail : 129 609 €

Prestataire de service : 40 000 €

Coût de renouvellement des biens : 2 214 €

Contrat de services (logiciels office 365 792 €, TeamViewer 2 056 €) : 2 848 €

Fluides : Electricité, eau & gaz pour chauffage : 1 700 €

Frais de nettoyage : 2 507 €

Assurances : 225 €

Soit un total de : 179 103 €

Pour la communauté de communes de l'orée de la brie :

Charge de personnel 2022 correspondant à une mise à disposition de 1 agent pour le service commun à hauteur de 95% de son temps de travail : 28 551 €

Contrat de service (ClariLog by one) : 9 000 €

Soit un total de : 37 551 €

Nombre de tickets pour l'année 2022

Collectivités	Brie-Comte-Robert	Chevry-Cossigny	Servon	Varenes-Jarcy	CC de l'Orée de la Brie
Nb tickets 2022	1 501	149	123	72	30
Répartition %	80,05 %	7,95 %	6,56 %	3,84 %	1,60 %

Il convient, par ailleurs, d'inclure les frais de déplacements fixés à 45 € / mois et par agent ; soit 4 agents pour la ville de BCR et 1 agent pour la CCOB.

Coût supporté par la commune de BCR : 45 € x 3 agents x 12 mois = **1 620 €**

Coût supporté par la CCOB : 45 € x 1 agent x 12 mois = **540 €**

Les déplacements ne concernent que les communes de Servon, Chevry-Cossigny et Varenes-Jarcy ainsi que la CCOB.

	Servon	Chevry-Cossigny	Varenes	CCOB
Nb tickets 2022	123	149	72	30
% répartis entre chaque commune hors BCR	32,89 %	39,84 %	19,25 %	8,02 %

Dès lors, le coût du service pour chaque membre est le suivant

Commune de Brie-Comte-Robert

- 179 103 x 80,05% = 143 371,95 €
- 37 551 x 80,05 % = 30 059,57 €

Commune de Chevry-Cossigny

- 179 103 x 7,95 % = 14 238,69 €
- 37 551 x 7,95 % = 2 985,30 €

Commune de Servon

- 179 103 x 6,56 % = 11 749,16 €
- 37 551 x 6,56 % = 2 463,34 €

Commune de Varenes-Jarcy

- 179 103 x 3,84 % = 6 877,55 €
- 37 551 x 3,84 % = 1 441,96 €

Communauté de communes de l'Orée de la Brie

- 179 103 x 1,60 % = 2 865,65 €
- 37 551 x 1,60 % = 600,82 €

Frais de déplacement à ajouter

Commune de Servon (1620 x 32,89%) + (540 x 32,89%) = 532,82 + 177,61 = 710,43 €

Commune de Chevry (1620 x 39,84%) + (540 x 39,84%) = 645,41 + 215,14 = 860,55 €

Commune de VJ (1620 x 19,25%) + (540 x 19,25%) = 311,85 + 103,95 = 415,80 €

Communauté de communes de l'Orée de la Brie (1620 x 8,02%) + (540 x 8,02 %) = 129,92 + 43,31 = 173,23 €

Frais d'infrastructure

S'ajoutent aux frais ci-dessus, des frais d'infrastructure pour certains des membres : Brie-Comte-Robert, Servon et CCOB

Coût annuel 2022 INFRASTRUCTURE MUTUALISEE

Contrat de services logiciels PRTG : 2 549 €

Maintenance infra : 4 000 €

Energie : 32 612,33 €

Soit un total de : 39 161 €

A ces frais est ensuite appliquée une clé de répartition validée par les Communes savoir le nombre de Go occupés sur les serveurs de l'infrastructure système (sur un total de 5 775 Go) :

Villes	Servon	Brie-Comte-Robert	Communauté de communes de l'Orée de la Brie
Nb Go	613	5 000	162
En %	10,61 %	86,58 %	2,81 %
Somme	4 154,98 €	33 905,59 €	1 100,42 €

Coût total du service pour chacune des parties à la convention

- **Brie-Comte- Robert :**

143 371,95 € + 30 059,57 € + 33 905,59 € = **207 337,11 €**

- **CCOB**

2 865,65 € + 600,82 € + 173,23 € + 1 100,42 € = **4 740,12 €**

- **Chevry-Cossigny**

14 238,69 € + 2 985,30 € + 860,55 € = **18 084,54 €**

- **Servon**

11 749,16 € + 2 463,34 € + 710,43 € + 4 154,98 € = **19 077,91 €**

- **Varennes-Jarcy**

6 877,55 € + 1 441,96 € + 415,80 € = **8 735,31 €**

Pour rappel, l'ensemble des coûts ci-dessus mentionnés fait l'objet d'une avance par la commune de Brie-Comte-Robert et la Communauté de communes de l'Orée de la Brie. Au regard du bilan de l'année, les titres à émettre sont les suivants :

- **Titres émis par la commune de Brie-Comte-Robert :**

- **Vers la CCOB : 2 865,65 € + 129,92 € + 1 100,42 € = 4 095,99 €**
- **Vers Chevry-Cossigny : 14 238,69 € + 645,41 € = 15 884,10 €**
- **Vers Servon : 11 749,16 € + 532,82 € + 4 154,98 € = 16 436,96 €**
- **Vers Varennes-Jarcy : 6 877,55 € + 311,85 € = 7 189,40 €**

- **Titres émis par la Communauté de communes de l'Orée de la Brie**

- **Vers Brie-Comte-Robert : 30 059,57 €**
- **Vers Chevry-Cossigny : 2 985,30 € + 215,14 = 3 200,44 €**
- **Vers Servon : 2 463,34 € + 177,61 € = 2 640,95 €**
- **Vers Varennes-Jarcy : 1 441,96 € + 103,95 € = 1 545,91 €**



Direction innovation et services numériques

Présentation convention 2023

1. Restitution schéma directeur
2. Direction innovation et services numériques, à retenir
3. Nos valeurs
4. Les actions issues du schéma directeur
5. Convention et catalogue de services

Sommaire



En synthèse :

- . Un parc informatique à jour
- . Des logiciels transverses et métiers « standards »
- . Dématérialisations bien avancées
- . Appuis efficaces à souligner : Informatique, Référent fonctionnel
- . Une maturité numérique des agents de bon augure
- . Bonnes sensibilités à la sécurité et à la réglementation des données personnelles
- . Mais une infrastructure télécom à faire évoluer: Boucle Locale Radio vers Fibres optiques
-

Des marges de progression :

- . Optimisation des process workflows existants
- . Développement de front-office (interfaces utilisateurs)
- . Développements d'un Portail décisionnel (Finances, RH)
- . Disposer des solutions logicielles manquantes : SIG, Services techniques – Patrimoine
- . Ambitionner l'accueil multi-formes ambitieux : Accueil - Portail téléphonique

Des questions à trancher :

- . L'assistance informatique aux communes, telle qu'en état : pérennité ?
- . Le développement numérique de Brie Comte-Robert peut-il, doit-il, profiter également aux autres structures (service commun) : le passage à une dimension supérieure est-il envisageable ?

Synthèse schéma directeur BCR...



En synthèse :

- . Satisfaction des services (assistance) du Service commun de l'Informatique
- . Des organisations se satisfaisant des outils en place, pas ou peu d'ambitions numériques au-delà de l'existant
- . Existence d'outils logiciels hétérogènes, pas de communautés de pratiques entre communes

Des marges de progression :

- . Fonctionnellement pas vraiment : malheureusement convaincus que les besoins fonctionnels sont liés aux tailles de communes

Des questions à trancher :

- . Convaincre que le développement numérique de Brie Comte-Robert essaïmera sur tout le territoire intercommunal, il faudra alors un peu investir financièrement ...

... et coté com com

Servon :

- Installation des VP + logiciels eni ecole
- Installation Fibre sur les différents sites précédé d'audits avec prestataires
- Installation des nouveaux server, migration des utilisateurs
- Mise a jour système et applications de 30 IPADS, avec formation Mme dupont
- Recherches et tentatives de récupérations installation téléphonique alcatel

Varenes Jarcy :

- Intervention école changement ssd et réinstallation de 17 postes informatiques.
- Suivi déploiement Orange fibre sur plusieurs sites
- Planifié : changement de l'affichage d'information devant la mairie. Mise à niveau du système.

Chevry – Cossigny :

- Mise à niveau matériel et applicative de l'ensemble des ordinateurs en Windows 7 - 10 postes
- Installation des nouveaux server, configuration de l'annuaire entreprise et refonte réseau.

...évidemment ceci en plus des 1875 tickets produits par l'ensemble des collectivités et dont la résolution est conforme à nos engagements à plus de 95%

Bilan 2023 en quelques infos

CNIL

RGPD

Loi pour une république numérique

Loi Agec

Loi Reen

Decret tertiaire

Decret Bacs

Conscient des Réglementations



Maitrise de l'écosystème territorial



Pragmatique : partir d'une problématique pour aboutir à la solution



Conscient des réglementations



Solicitable sur tous les sujets numériques

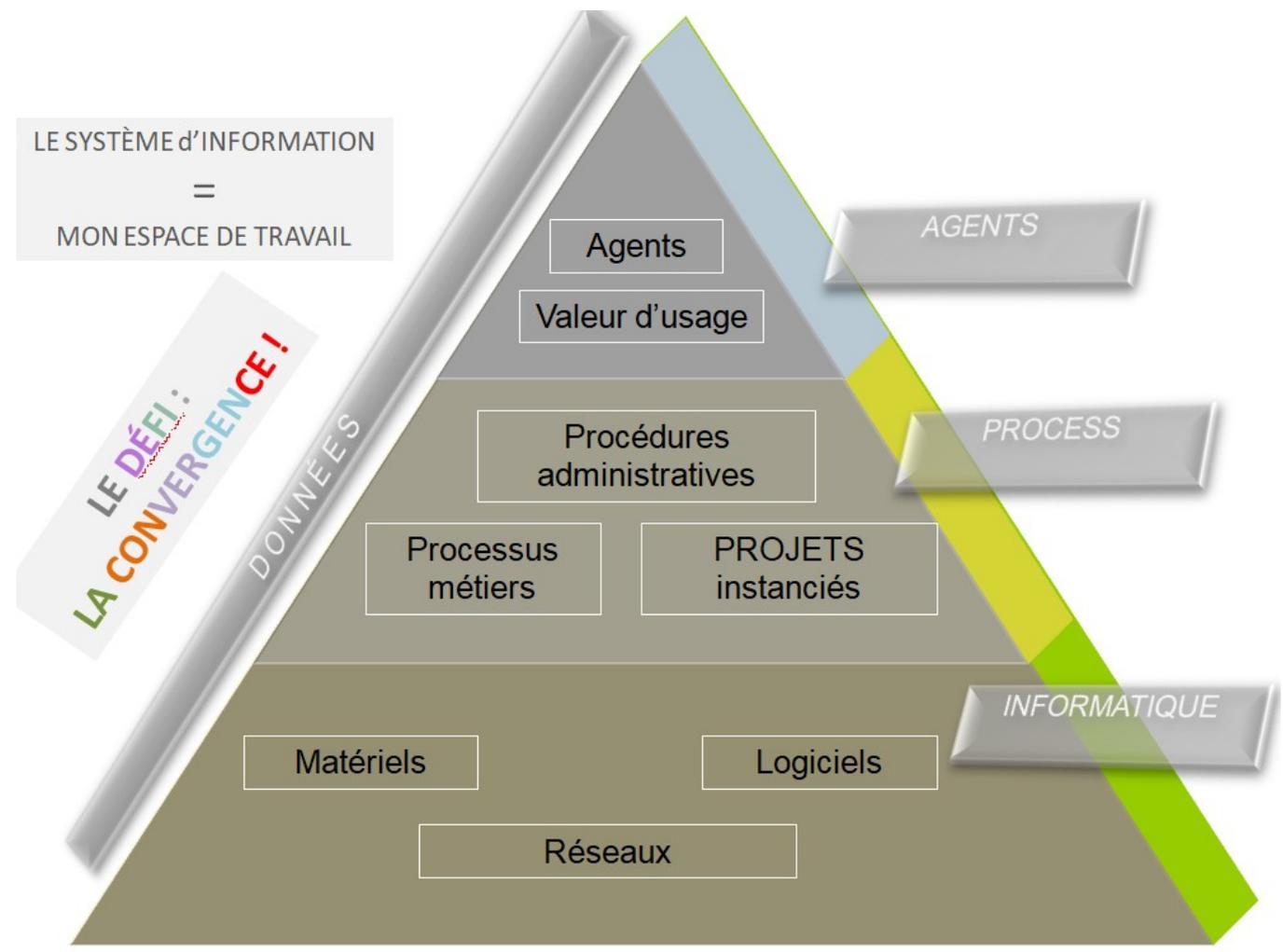


Co construction, pilotage, communauté de pratiques



Réactivité

DISN : Ce qu'il faut retenir



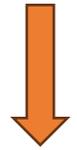
L'approche systémique

Les évolutions de la DISN : identité – périmètre – structure

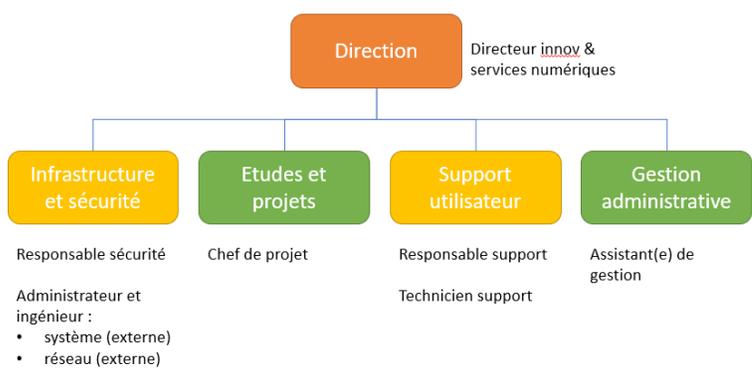
- Schéma directeur qui fixe un cadre pour les années 2023-2026.
- Structure de la DISN qui évolue afin de répondre aux enjeux :



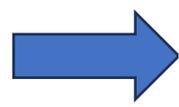
SCHEMA DE DEVELOPPEMENT DES SERVICES
 ET USAGES NUMERIQUES DE LA
 VILLE DE BRIE COMTE-ROBERT
 S. D. S. U. N. 2023 - 2026



Direction de l'innovation et des services numériques



- Un axe entier dédié à l'intercommunalité



AXE 7 - INTERCOMMUNALISER			
6.1.18 – Projet 7.1 – Essaimage numérique intercommunal			
BCR Brie Comte Robert		Schéma Directeur des Services et Usages numériques	
A X E : 7. INTERCOMMUNALISER			
PROJET : 7.1	7.1: ESSAIMAGE NUMERIQUE INTERCOMMUNAL	Priorité COPIL : P1 – P2 – P3	
Pilotage	Période	Investissement € TTC	Fonctionnement
CDP : Systèmes d'Information Appui : Direction Générale des Services M. le Maire – Président de la CCOB	2023	Interne	Interne
Descriptif		Impacts techniques	Impacts organisationnels
L'informatique est un service commun, au même titre que l'Urbanisme : 1 agent CCOB est intégré à la Direction TSN de Brie Comte-Robert au titre de l'assistance. Cette prestation est satisfaisante et unanimement reconnue ; pour autant les outils logiciels étant hétérogènes, la pérennité efficiente de la prestation peut poser à terme ses limites. Une 1 ^{ère} cible vise à donner lieu à une meilleure efficacité collective : . pédagogique : le SI de BCR – les procédures – les données, le portefeuille d'outils logiciels . des outils logiciels identiques . des communautés de pratiques. Un 2 ^{ème} volet porte sur de nouvelles ambitions fonctionnelles : . Infrastructures systèmes : mutualisation . Instrumentation IoT (objets connectés) . Système d'Information Géographique (Projet 3.2) . Logiciel de gestion des Services techniques et du Patrimoine (Projet 3.3) . Equipements culturels : billettique – programmation –gestion (juste donner envie, pour l'instant). Le Catalogue de services actuel est en phase d'évolution ambitieuse (Délégué à la protection des données, Responsable sécurité des Systèmes d'Information, Archivage électronique ...).		-> Aucun pour BCR, non directement impactée par le changement de solutions logicielles.	Un partage intercommunal d'une culture et d'objectifs numériques est une délicate opération de lobbying. Planification : . 2023 : Catalogue de services, nouvelle Convention, sensibilisations, démonstrations des solutions BCR différentes, négociations financières . 2024 : Plans de basculement . 2025 : bascules au 1 ^{er} janvier sur les nouvelles applications, assistance technique et fonctionnelle de 1 ^{er} niveau de BCR.

2023-2026 : objectifs interco



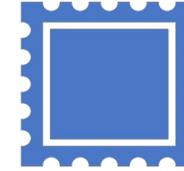
Pour notre nouveau responsable de la sécurité des systèmes d'informations :

Certification DPO de la CCI obtenue début Juin 23
Certification RSSI à venir en septembre 2023



Pour notre collaborateur nouveau chef de projet de la DISN

Formation gestion projet et méthodologies de projet (SCRUM & Agile) à venir



Pour notre support utilisateur

Nouvel outil de gestion de tickets, contrats, stocks.
Conforme aux exigences qualité « ITIL »
Formation ITIL pour le responsable support et son collaborateur

✓ **Renforcer le catalogue de service**

✓ **Adoption d'un catalogue logiciel commun (2024)**

- ✓ Conforme avec l'ambition du nouveau schéma directeur de la DISN
- ✓ Qui permet de renforcer la synergie numérique de la communauté de communes

✓ **Création de la mission DPO pour les communes désireuses**

- ✓ Plus proche de la réalité terrain qu'un prestataire externe
- ✓ Rationnaliser les couts

✓ **Proposer une infrastructure mutualisée**

✓ **De façon passive et automatique, notre nouveau RSSI se charge d'augmenter et de sensibiliser à la sécurité numérique**

Répondre aux nouveaux besoins



Catalogue de services de la DISN

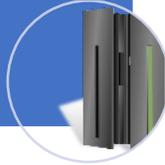
Communauté de communes
L'Orée de la Brie
Brie-Comte-Robert • Chevry-Cossigny • Servon • Varennes-Jarcy

1 place de la Gare
77170 Brie-Comte-Robert
☎ : 01 60 62 15 81
✉ : communaute@loreedelabrie.fr

Convention de mise en place d'un service commun entre la Communauté de communes de l'Orée de la Brie, la commune de Brie-Comte-Robert, la commune de Servon, la commune de Chevry-Cossigny et la commune de Varennes-Jarcy relative aux systèmes d'informations Article L 5211-4-2 du Code Général des Collectivités Territoriales

2
onduleurs

Depuis 2 sources de puissances (arrivées électrique)



2
armoires électriques

2 arrivées TGBT depuis deux armoires différentes



- 1 Fibre 100Mbps
- 1 secours 4G

Garantie de temps de rétablissement 4h



- 2 climatiseurs

GTR 8h sur le principal



- 2 firewall Sophos XGS

Haute disponibilité



- 4 serveurs avec Baie de disque
- 2 switchs d'infrastructure

Perte possible d'un serveur, de plusieurs disques & alim



- Boitier de sauvegarde (NAS)
- Sauvegarde déconnectée

Crypté, alim redondés



- 4 switchs de distribution

Secours, équipement rechange disponible



Climatisée



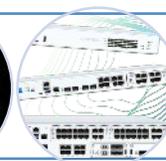
Ondulée



Liaison Wan



Infrastructure réseau et système secondaire



Sauvegarde secondaire



Salle secondaire : 4eme trimestre 2023



Catalogue de services de la DISN



TABLE DES MATIÈRES

Table des matières

Présentation du catalogue de services	1
Le Schéma Directeur des services et usages numériques (SDSUN)	1
Rapport du SDSUN concernant les structures intercommunales :	1
Fiche Axe7 - Intercommunaliser :	3
Le catalogue de services	5
Fonctionnement de la DSI	5
La formalisation des demandes	5
Les délais d'interventions	6
Le renouvellement des matériels	6
Les demandes financières et administratives	7
Les comités de pilotage (COPIL)	7
Les incidents	8
Incident de connexion	8
Incident logiciel métier	8
Incident matériel	8
Récupération de données, de mots de passe	9
Demandes	9
Arrivée d'un agent	9
Mouvement interne d'un agent (changement de service)	9
Départ d'un agent	10
Fourniture de consommables	10
Fourniture de nouveau matériel (ordinateur, imprimante etc.)	10
Déplacement matériel existant	11
Renouvellement matériel existant	11
Accès à un matériel existant	11
Accès à un matériel existant non fourni par la DISN	11
Câblage	12
Accès à un logiciel existant / à la signature électronique	12
Acquisition d'un nouveau logiciel métier présent au catalogue logiciel	12
Acquisition d'un nouveau logiciel métier non présent au catalogue logiciel	13

TABLE DES MATIÈRES

Formation logiciel métier	13
Cybersécurité	13
Maitrise d'ouvrage projet fonctionnel	14
Maitrise d'ouvrage projet technique	14
Mise à disposition d'infrastructures	14
Délégué à la protection des données (DPO)	15
Informations de contact	16

DIRECTION INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES

Présentation du catalogue de services

Le Schéma Directeur des services et usages numériques (SDSUN)

Le catalogue de services s'inscrit dans l'axe 7 « intercommunaliser » du schéma directeur 2023-2026 des services et usages numériques de la ville de Brie Comte Robert, étendu aux autres villes de la communauté de communes.

Ainsi, la Direction de l'innovation et des services numériques répond aux besoins métiers des collectivités conventionnées en fournissant les services détaillés ci-après dans le respect des engagements qualités définis.

Les relations entre la DISN et les collectivités conventionnées sont basées sur le principe d'un service commun et sur la forfaitisation de la participation des communes.

Tous les coûts liés aux prestations associées aux deux grandes catégories (incidents et demandes) sont inclus dans le service commun.

Tous les couts liés aux logiciels, aux acquisitions et les frais d'exploitation techniques (liaisons internet, maintenances...) sont supportés par chaque commune indépendamment, néanmoins un catalogue logiciel est en étude et viendra compléter le catalogue de services.

La participation des communes est liée à la notion de nombre de tickets (incidents et demandes mélangés). Cette notion sera révisée d'année en année.

Rapport du SDSUN concernant les structures intercommunales :

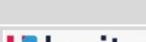
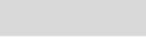
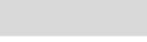
« L'informatique est un service commun de la CCOB, accompagnant l'informatisation des communes de l'EPCI. Comment est donc perçu ce service mis à disposition de la Communauté de communes (pour lequel un poste est financé à la CC) ? »



- . Informatique : Service commun (des règles)
 - . un service, non une compétence
 - . des missions
 - . un rattachement hiérarchique, des effectifs répartis
 - . des coûts: unité(s) d'œuvre
 - . convention(s)
- . Urbanisme : autre Service commun
- . Police municipale : Convention de mutualisation
 - . entre les communes
 - . Brigade intercommunale de l'environnement (2 agents)

Un 1^{er} point consiste à inventorier les solutions logicielles présentes dans chaque structure :

DIRECTION INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES

LOGICIELS à retenir :					
Finances					
Ressources humaines					
Etat-Civil, Elections		---			
Courrier		---	---	---	---
Scolaire, Périscolaire		---			
Médiathèque		---		---	
Police municipale		---			---
Urbanisme					
Service techniques Patrimoine	---	---	---	---	---
SIG	---	---	---	---	---

Pour l'administration de la Communauté de communes de l'Orée de la Brie :



FORCES	FAIBLESSES
. Support technique informatique de BCR (Service commun): outils logiciels identiques (Finances, RH, Urbanisme)	. Pas de SIG, logiciel Services techniques . Critiques similaires à BCR pour la solution Civil Finances, satisfaits pour les RH (s'en satisfait)
. La compétence Aménagement numérique	. Pas de dispositif (SI – SIG ...): historisation, typologie, interventions, réceptions, occupations, Conventions opérateurs ... ? . Stratégie : Liaisons douces inter communes de 2008 ?, pose de fourreaux ? . Pas de stratégie définie liée à la compétence (cf: <i>nécessité d'un interlocuteur pour Seine et Marne numérique</i>) -> les communes membres semblent d'ailleurs en ignorer les conséquences (perte de l'exercice de la compétence)
. OPPORTUNITÉS	MENACES
. Justement le début des « mutualisations » : Services communs (Informatique, Urbanisme) – Contrat de mutualisation (Police) . De nouvelles perspectives semblent se dessiner au travers du SDSUN, vues et à examiner plus loin (scénarii) Un bon début, mais quid de l'esprit des outils mutualisables ? . Rater l'opportunité serait dommageable pour une dynamique numérique communautaire

DIRECTION INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES

Pour les 3 autres communes membres :



FORCES	FAIBLESSES
. Des outils logiciels rendant satisfaction, similaires et quelquefois différents (voir tableau comparatif)	. Faibles exigences
. Excellents rapports avec la Direction TSN de Brie Comte-Robert	. Pratico – pratique !
OPPORTUNITÉS	MENACES
<p>. Le SDSUN de Brie Comte-Robert prenant en compte (Informatique comme Service commun) les 5 structures (BCR, CCOB +3 communes) -> à faire partager.</p> <p>QUELQUES DÉFIS :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Une assistance technique voire fonctionnelle est concevable sous réserve d'outils logiciels identiques . Les besoins fonctionnels sont les mêmes quelques soient les tailles des communes . Les outils logiciels ne sont que « des outils » : il n'y a pas d'ingérence dans l'organisation de chaque commune membre . On avance mieux en regroupant les forces Des messages non partagés réduisant considérablement la dynamique des communes membres limitrophes à Brie Comte-Robert

Fiche Axe7 - Intercommunaliser :

AXE 7 – INTERCOMMUNALISER
Projet 7.1 – Essaimage numérique intercommunal

	<p>Schéma Directeur des Services et Usages numériques</p>	
---	---	--

A X E :	7. INTERCOMMUNALISER
---------	-----------------------------

PROJET : 7.1	7.1: ESSAIMAGE NUMÉRIQUE INTERCOMMUNAL	Priorité COPII : P1 – P2 – P3
--------------	--	----------------------------------

DIRECTION INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES

Pilotage	Période	Investissement € TTC	Fonctionnement
CDP : Systèmes d'Information Appui : . Direction Générale des Services . M. le Maire – Président de la CCOB	2023	Interne	Interne

Descriptif	Impacts techniques	Impacts organisationnels
<p>L'informatique est un service commun, au même titre que l'Urbanisme : 1 agent CCOB est intégré à la Direction TSN de Brie Comte-Robert au titre de l'assistance. Cette prestation est satisfaisante et unanimement reconnue ; pour autant les outils logiciels étant hétérogènes, la pérennité efficiente de la prestation peut poser à terme ses limites.</p> <p>Une 1^{ère} cible vise à donner lieu à une meilleure efficacité collective :</p> <ul style="list-style-type: none"> . pédagogique : le SI de BCR – les procédures – les données, le portefeuille d'outils logiciels . des outils logiciels identiques . des communautés de pratiques. <p>Un 2^{ème} volet porte sur de nouvelles ambitions fonctionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Infrastructures systèmes : mutualisation . Instrumentation IoT (objets connectés) . Système d'Information Géographique (Projet 3.2) . Logiciel de gestion des Services techniques et du Patrimoine (Projet 3.3) . Equipements culturels : billettique – programmation – gestion (juste donner envie, pour l'instant). <p>Le Catalogue de services actuel est en phase d'évolution ambitieuse (Délégué à la protection des données, Responsable sécurité des Systèmes d'Information, Archivage électronique ...).</p>	<p>-> Aucun pour BCR, non directement impactée par le changement de solutions logicielles.</p> <p>Des solutions logicielles à compléter, déjà précisées au titre de BCR, reste à convaincre la CCOB et les 3 autres communes membres, tout en prenant en compte que certaines (SIG) font déjà partie de la notion de « Service commun ».</p>	<p>Un partage intercommunal d'une culture et d'objectifs numériques est une délicate opération de lobbying.</p> <p><u>Planification :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . 2023 : Catalogue de services, nouvelle Convention, sensibilisations, démonstrations des solutions BCR différentes, négociations financières . 2024 : Plans de basculement . 2025 : bascules au 1^{er} janvier sur les nouvelles applications, assistance technique et fonctionnelle de 1^{er} niveau de BCR.

DIRECTION INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES

Le catalogue de services

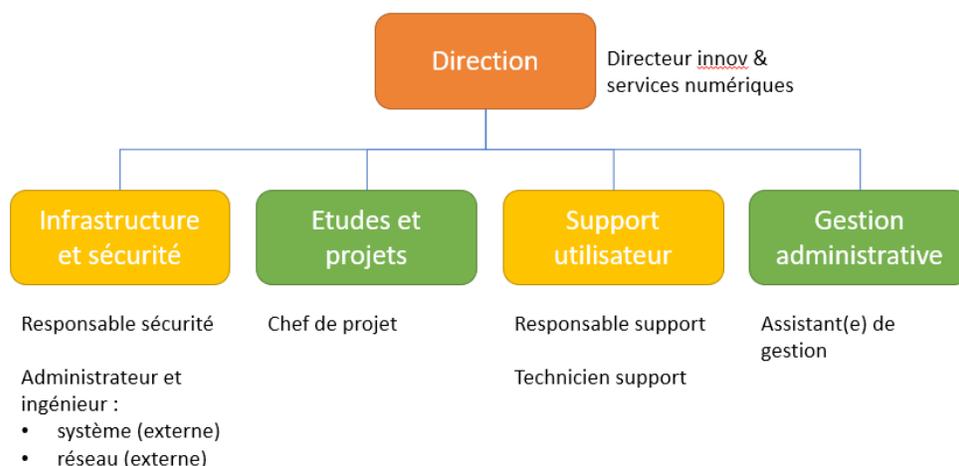
Le catalogue de services proposé aux collectivités conventionnées doit donner une visibilité des services numériques délivrés.

Le catalogue est donc formalisé selon 2 familles de services :

- Les incidents (panne, dysfonctionnement, assistance etc.)
- Les demandes (d'ajout de matériel, de changement de logiciel etc.)

Fonctionnement de la DSI

Direction de l'innovation et des services numériques



Les postes et l'organigramme

La formalisation des demandes

Toutes les demandes doivent être adressées au pôle support qui est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30. Des astreintes sont possibles sur les temps d'ouvertures au public ou

DIRECTION INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES

dans le cadre d'élections. Il appartient aux communes d'en faire la demande au moins 1 mois à l'avance.

Un agent est systématiquement disponible au 01 60 62 64 03 ou par courriel à support@briecomterobert.fr pour qualifier vos demandes, dans le respect des engagements qualité.

Ses compétences lui permettent de traiter les demandes « simples » par prise de main à distance ou de déclencher une intervention sur site.

Dans tous les cas de figure, un premier courriel de prise en compte de l'intervention est envoyé au demandeur, suivi, lorsque la demande est qualifiée, par un courriel récapitulatif le nom du technicien, le niveau de l'engagement qualité, les actions programmées et l'échéance maximale d'intervention.

Les délais d'interventions

Hors conjoncture exceptionnelle, la DSI s'engage à tenir les délais d'interventions pour 95% des demandes. Un tableau de bord est envoyé tous les semestres à chaque collectivité conventionnée.

Les délais commencent à la réception de la demande et s'arrêtent à la résolution technique. Un courriel est alors envoyé à l'utilisateur afin qu'il valide, sous 10 jours, la clôture de l'intervention.

La DSI évalue l'impact de la demande afin de la prioriser selon le schéma suivant :

<i>Impact</i>	<i>Non bloquant</i>	<i>Bloquant</i>
<i>Une seule personne</i>	Priorité Basse	Priorité Moyenne
<i>Plusieurs personnes</i>	Priorité Moyenne	Priorité Haute

Ainsi, une panne non bloquante pour une personne sera traitée en priorité basse alors qu'une panne bloquante pour plusieurs personnes sera traitée en priorité haute.

Le tableau ci-dessous indique le délai maximal de résolution de la demande :

<i>Priorité</i>	
<i>Haute</i>	2 heures
<i>moyenne</i>	4 heures
<i>basse</i>	9 heures

Les interventions sont toutes traitées en heures et jours ouvrés.

Le renouvellement des matériels

L'engagement qualité de la DISN, en conformité avec la loi AGEC, consiste à remplacer les matériels selon un cycle qui sera étendu à 7 années si possible. Les matériels remplacés seront alors recyclés et les documents de recyclage conservés par la DISN.

La DISN signale tous les matériels quelle estime « obsolètes » dans une période temporelle permettant d'inscrire ces renouvellements au budget de l'année N+1. La décision de leurs remplacements incombe à la collectivité conventionnée.

L'ajout de matériel reste possible à tout moment, mais néanmoins soumis à un audit de la DISN afin de valider son ajout au parc de maintenance.

DIRECTION INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES

Afin d'optimiser la gestion budgétaire, les matériels sont répartis en deux catégories :

- Normaux : ordinateurs fixes et portables, imprimantes, etc.
- Complexes : serveurs, éléments réseau actifs, photocopieurs, autocom, etc.

Les matériels et périphériques de petites valeurs (souris, claviers etc.) sont considérés comme des consommables.

Les collectivités conventionnées ont également la possibilité de commander des matériels via la DISN (qui fait bénéficier de ses tarifs tel un groupement de commande) sans qu'il s'agisse de matériels à intégrer au parc de maintenance, ces matériels ne seront ni inventoriés ni maintenus par la DISN.

Les demandes financières et administratives

Le pôle administratif est disponible au 01 60 62 64 03 ou par courriel à dsiadministratif@briecomterober.fr aux mêmes heures que le pôle support, hors astreintes, pour toute question liée aux aspects financiers et administratifs.

La facturation des prestations de la DISN étant basée sur le « ticket », une mise à jour contradictoire est effectuée annuellement. Le titrage des collectivités étant annualisé.

Les comités de pilotage (COPIL)

Le DISN et les responsables de pôles se tiennent à la disposition des collectivités conventionnées afin d'organiser des comités de pilotage réguliers. Généralement, les communes choisissent une périodicité trimestrielle. Tous les sujets informatiques sont abordés : renouvellements des nœuds, projets logiciels métiers, interventions etc.

Un compte-rendu est systématiquement établi par la DISN et transmis aux membres du COPIL.

DIRECTION INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES

Les incidents

On définit comme incident tout ce qui vient perturber le bon fonctionnement du système d'information (pannes, lenteurs, coupures etc.).

Incident de connexion

Description

Il s'agit des pannes liées à l'accès internet, à son poste de travail, à la messagerie, aux applications métiers

Intervenant

Pôle support ou pôle infrastructure

Délais

Selon les engagements qualité, normalement en priorité haute (plusieurs utilisateurs concernés).

Incident logiciel métier

Description

Il s'agit des pannes liées au fonctionnement des applications métiers. Ces demandes d'intervention peuvent être formulées directement aux éditeurs (hors mises à jour)

Intervenant

Société éditrice du logiciel

Pôle support (pour les mises à jour)

Délais

Selon les contrats de maintenance (planification pour les mises à jour).

Incident matériel

Description

Il s'agit des pannes matérielles des ordinateurs, périphériques et matériels d'impression

Intervenant

Pôle support

Délais

Selon les stocks puis selon les engagements qualité.

Conditions

Sur devis si acquisition de matériel nécessaire à la réparation

DIRECTION INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES

Récupération de données, de mots de passe

Description

La DISN est en capacité de réinitialiser les mots de passe ou de restaurer les fichiers de la veille

Intervenant

Pôle support

Délais

Selon les engagements qualité.

Demandes

Par opposition aux incidents, on définit comme demande tout ce qui ne concerne pas une panne. Il peut s'agir par exemple d'un projet de migration logiciel ou de l'ajout/remplacement de matériel.

Arrivée d'un agent

Description

Création du compte utilisateur, paramétrage des droits d'accès

Attention, cette demande peut entraîner la facturation d'un nœud supplémentaire si l'agent a besoin d'un poste de travail supplémentaire.

Intervenant

Pôle support

Délais

Selon engagement qualité.

Mouvement interne d'un agent (changement de service)

Description

Modification des droits d'accès

Intervenant

Pôle support

Délais

Selon engagement qualité.

DIRECTION INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES

Départ d'un agent

Description

Suppression des droits d'accès, sauvegarde des données, blocage de la messagerie

Intervenant

Pôle support

Délais

Selon engagement qualité.

Fourniture de consommables

Description

Fourniture de CD/DVD, de clés USB, de téléphones GSM, de cartouches d'encre etc.

Intervenant

Pôle support ou pôle administratif.

Délais

Selon la disponibilité chez le fournisseur.

Conditions

Sur devis

Fourniture de nouveau matériel (ordinateur, imprimante etc.)

Description

Mise à disposition d'un matériel adapté (ordinateur complet et paramétré avec suite bureautique et logiciels métiers, imprimante ou photocopieur, etc.)

Intervenant

Pôle support

Prérequis

Disposer d'un compte utilisateur (cf. arrivée d'un agent)

Disposer d'un accès au réseau communautaire (prise murale ou wifi)

Délais

Selon engagement qualité et disponibilité chez le fournisseur.

Conditions

Sur devis

DIRECTION INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES

Déplacement matériel existant

Description

Déplacement de matériel existant (changement de bureau etc.)

Intervenant

Pôle support

Délais

En fonction des disponibilités des techniciens (demandes en priorité basse).

Renouvellement matériel existant

Description

Dans le cadre des renouvellement préconisés selon les cycles.

Intervenant

Pôle support

Prérequis

Disposer d'un matériel existant

Délais

Selon engagement qualité et disponibilité chez le fournisseur.

Conditions

Sur devis

Accès à un matériel existant

Description

Paramétrage des accès sur matériel existant

Intervenant

Pôle support

Délais

Selon engagement qualité.

Accès à un matériel existant non fourni par la DISN

Description

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation de matériels non audités, validés et/ou fournis par la DISN n'est pas tolérée sur le réseau communautaire.

DIRECTION INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES

Câblage

Description

Pose de câblage supplémentaire dans les bâtiments des communes conventionnées.

Intervenant

Pôle étude

Délais

En fonction du projet.

Accès à un logiciel existant / à la signature électronique

Description

Mise à disposition des accès aux logiciels présents au catalogue logiciel (à venir)

Intervenant

Pôle support

Prérequis

Disposer d'un poste de travail connecté au réseau communautaire

Délais

Selon engagement qualité et disponibilité licence.

Conditions

Sur devis si acquisition nécessaire.

Acquisition d'un nouveau logiciel métier présent au catalogue logiciel

Description

Projet de migration vers un nouveau logiciel présent au catalogue logiciel

Intervenant

Pôle études

Prérequis

Disposer d'un poste de travail connecté au réseau communautaire

Délais

En fonction du projet.

Conditions

Sur devis

DIRECTION INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES

Acquisition d'un nouveau logiciel métier non présent au catalogue logiciel

Description

Projet de migration vers un nouveau logiciel non présent au catalogue logiciel

Intervenant

Pôle études

Prérequis

Disposer d'un poste de travail connecté au réseau communautaire

Délais

En fonction du projet.

Conditions

Sur devis

Formation logiciel métier

Description

La DISN peut coordonner en intra ou chez l'éditeur, des formations sur les logiciels métiers

Intervenant

Pôle études

Prérequis

Avoir au moins 4 agents présents par formation

Délais

En fonction du besoin, un planning formation sera proposé

Conditions

Sur devis

DIRECTION INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES

La DISN assure en plus de la gestion des incidents et des demandes, les prestations suivantes sans qu'il soit nécessaire de formaliser une demande d'intervention :

Cybersécurité

- RSSI (Nouveau !)
- Supervision des antivirus
- Sauvegardes

Enfin, la DSI assure les prestations suivantes pour les collectivités qui le souhaitent :

Maitrise d'ouvrage projet fonctionnel

Description

La DISN peut accompagner dans toutes les phases d'un projet applicatif (étude du besoin, élaboration de scénarios, recherche de solution, suivi du budget, mise en œuvre)

Intervenant

Pôle études

Prérequis

Aucun

Délais

Ne s'applique pas

Conditions

Sur planning.

Maitrise d'ouvrage projet technique

Description

La DISN peut accompagner dans toutes les phases d'un projet technique (étude du besoin, élaboration de scénarios, recherche de solution, suivi du budget, mise en œuvre)

Intervenant

Pôle études

Prérequis

Aucun

Délais

Ne s'applique pas

DIRECTION INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES

Conditions
Sur planning.

Mise à disposition d'infrastructures

Description

La DISN possède une infrastructure système, réseau et sécurité résiliente et à jour des dernières exigences, sur la commune de Brie Comte Robert. Cette infrastructure est proposée en mutualisation aux autres communes.

Intervenant

Pôle études & pole infrastructure

Prérequis

Atteindre un socle de base dont l'estimation financière est faite auprès d'un fournisseur de matériel

Délais

Ne s'applique pas

Conditions

Un coût de fonctionnement correspondant à l'énergie et à la maintenance sera calculé. La répartition sera proratisée en considérant l'espace occupé en Go sur les disques de l'infrastructure.

Ce cout apparaitra sur la convention au point 6.2.

Délégué à la protection des données (DPO)

Description

La DISN peut prendre le rôle de DPO pour chaque collectivité et assurer le pilotage de la mise en conformité avec le RGPD.

Intervenant

Pôle infrastructure

Prérequis

Aucun

Délais

Ne s'applique pas

DIRECTION INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES

Informations de contact

BRETIN GUILLAUME DIRECTEUR INNOVATION ET SERVICES NUMÉRIQUES	BEAULANT FLORENCE ASSISTANTE DE GESTION	PÔLE SUPPORT POLE ETUDES
---	---	-----------------------------

Tél 01 60 62 64 03

Mob 06 82 61 82 42

gbretin@briecomteroberbert.fr

Tél 01 60 62 64 03

dsiadministratif@briecomteroberbert.fr

Tél 01 60 62 64 03

Support@briecomteroberbert.fr
dsietude@briecomteroberbert.fr