TORCY
SAÔNE-ET-LOIRE

DÉCISION DU MAIRE

Prise dans le cadre de l'article L 2122-22
du Code Général des Collectivités Territoriales

N° DE/2024-003

OBJET : CONVENTION D'ADHÉSION SOLUTION DE GESTION ET TRAITEMENT DE DEMANDES KANLAB'

L'an deux mille vingt-quatre, le vingt-quatre du mois de janvier,

Nous, Philippe PIGEAU, Maire de TORCY,

Vu la délibération du Conseil Municipal de TORCY en date du 15 juin 2020 accordant au Maire certaines des délégations prévues à l'article L 2122-22 du Code Général des Collectivités Territoriales ;
Vu le Code de la Commande Publique, notamment ses articles L 2123-1 et R 2123-1 1 ;
Considérant la préoccupation de la municipalité d'optimiser la prise en charge et le traitement des demandes provenant des administrés, des élus et des services internes,
Considérant à cet effet, la proposition d'adhésion à la solution KANLAB' de la société ALCOSE DÉVELOPPEMENTS jointe à la présente décision;

DÉCIDE :

ARTICLE 1 : D'ADHÉRER à la solution KANLAB' proposée par la société ALCOSE DÉVELOPPEMENTS.

ARTICLE 2 : D'APPROUVER les termes de la convention d'adhésion jointe à la présente décision avec les conditions suivantes :

Désignation	Tarifs H.T
Déploiement du logiciel.....	2 550.00€
Contenu de la prestation (par an) - Droit et usage de la solution « Kanlab » et maintenance fonctionnelle..... - Hébergement des données.....	 586.00€ 395,00€

ARTICLE 3 : **DE SIGNER** ladite convention de partenariat et d'inscrire les dépenses au budget principal 2024 en cours d'élaboration.

Certifié exécutoire pour avoir été reçu à la sous-Préfecture le 25 JAN. 2024 .....
et publié, affiché ou notifié le 25 JAN. 2024 .....
Le Maire,

MAIRIE DE TORCY 71210

Pour extrait conforme,
Le Maire,

MAIRIE DE TORCY 71210

M. Philippe PIGEAU.

Alcose Développements

CONTRAT LOGICIEL KANLAB'

L'adhérent souhaite mettre en place une solution de gestion et de traitement de demandes à destination de ses services afin d'optimiser son organisation et sa communication.

Ce présent document définit les conditions d'utilisation de la solution Kanlab'.

ARTICLE I - LES PARTIES CONTRACTANTES

Mairie de TORCY

Avenue de Bourgogne

71210 - TORCY

Représenté(e) par M. Philippe PIGEAU, Maire de Torcy

Désigné(e) sous le terme « l'adhérent »

ET

SAS ALCOSE DÉVELOPPEMENTS

1, place de Strasbourg

29200 BREST

Représentée par Monsieur Thierry LE SCAO, Président.

Désignée sous le terme « le prestataire »

ARTICLE II - OBJET DE LA COMMANDE

La mise à disposition d'un logiciel web hébergé et sécurisé " Kanlab' ".

Aucun achat matériel et/ou logiciel (serveurs / systèmes de sauvegarde / logiciels spécifiques ...) ne sera à prévoir hormis les coûts de déploiement et d'utilisation du logiciel (cf. article IX).

ARTICLE III - LOGICIEL WEB HÉBERGÉ ET SECURISÉE « KANLAB' »

III.1- ACCÈS AU SITE

http://www.kanlab.fr

Il permet la formulation et la consultation des demandes à destination des services de la collectivité depuis une interface unique et personnalisée.

Il est accessible depuis l'interface personnalisée de l'adhérent. Chaque utilisateur ayant un accès sécurisé par identifiant et par mot de passe, définit préalablement par l'administrateur.

PP

III.2- DESCRIPTION DU SERVICE

Le logiciel Kanlab' permet à l'adhérent le traitement des demandes provenant de leurs clients, administrés, élus et services internes.

Kanlab' permet :

- de joindre des photos, emails et documents aux demandes ;
- d'affecter aux utilisateurs les tâches liées au traitement d'une demande ;
- de paramétrer selon sa propre organisation le déroulé du traitement d'une demande ;
- de suivre l'avancée d'une demande ;
- de recevoir une notification au traitement de la demande.

La société Alcose Développements ne garantit pas dans le temps le maintien de ces services qui sont susceptibles d'évoluer en fonction des améliorations apportées. Dans la mesure du possible, le client sera informé de ces évolutions.

III.3- RESPONSABILITÉS

Du prestataire

Il n'intervient aucunement dans l'utilisation du logiciel. Aucun contrôle n'est exercé sur la véracité ou l'exactitude des informations formulées dans les demandes. L'adhérent est seul responsable de l'usage qu'il fait de ses données et supporte tous les risques afférents à cet usage.

De l'adhérent

L'adhérent assure l'entière responsabilité de l'utilisation des codes d'accès qui lui sont fournis et qu'il a créé pour ses agents. Il s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires afin de préserver le caractère nominatif de ces codes. Il se porte également garant du respect des dispositions du présent contrat par toute personne sous son autorité.

III.4- DESCRIPTIFS DES PRESTATIONS

- Déploiement du logiciel :

  > Réalisation du cahier des charges :

  - réunion de cadrage et présentation des interlocuteurs (à distance) ;
  - élaboration d'un planning de mise en œuvre ;
  - rédaction du cahier de paramétrage.

  > Paramétrage de la solution :

  - utilisateurs ;
  - services ; bâtiments ;
  - modèles de demandes.

PP

> Mise en ligne de la solution.

> Formation au logiciel :

Elle poursuit deux objectifs : la maîtrise de la solution ainsi que la connaissance des règles élémentaires en gestion de flux de demandes. Cette formation est dispensée à distance, par téléphone (et par partage d'écran). Le formateur possède la pédagogie nécessaire afin de s'adapter à tout public.

- **Hébergement et support** (abonnement annuel) :
  > Les droits d'usage au logiciel Kanlab' ;
  > La prise en charge de l'hébergement des données (se reporter à l'article IV) ;
  > L'assistance technique (hotline) et la maintenance (se reporter à l'article V) ;
- **Des prestations additionnelles sur options** (se reporter à l'article X.1 - OPTIONS).

ARTICLE IV - HÉBERGEMENT DES DONNÉES ET MAINTENANCE PRÉVENTIVE DE LA SOLUTION

Sauvegardes, restaurations éventuelles, traçabilité des données sur 20 ans et des fichiers (photos, documents PDF) sur 3 ans.

La base de données est répliquée en temps réel sur 2 serveurs indépendants, disposant chacun de 2 disques durs montés en RAID 1 (= copie instantanée de la base sur 4 disques durs). Une sauvegarde complète est effectuée toutes les 12 heures sur 2 supports différents avec une rétention de 6 mois. Il est important de souligner que le prestataire trace et enregistre toutes tentatives d'accès anonymes ou authentifiées dans une base de données.

Un audit de sécurité de nos installations est également réalisé par un expert chaque année. Enfin, la plateforme est protégée contre les risques de virus grâce à l'anti-malware Microsoft Defender, et sécurisée par un firewall VMWare NSX.

ARTICLE V - ASSISTANCE TECHNIQUE (HOTLINE) ET MAINTENANCE ÉVOLUTIVE ET CORRECTIVE

L'assistance téléphonique est assurée de 9h00 à 17h30 du lundi au vendredi. Le suivi de l'assistance (évolutive et corrective) peut être effectué par mail, téléphone ou logiciel de prise en main à distance (Inquiero, Go To Assist, VNC).

Le délai d'intervention en cas de panne logicielle est de 4 heures et de 24 heures en cas de panne

ARTICLE VI - DÉLAI DE LIVRAISON

La solution devra être mise en service dans un délai de 21 jours à compter de la réception du présent contrat par le prestataire. Si le délai contractuel d'exécution ou de livraison est dépassé, par le fait du prestataire, celui-ci encourt, par jour de retard et sans mise en demeure préalable, des pénalités fixées à 100,00 euros TTC.

L'adhérent ne pourra protester contre aucun retard d'exécution et/ou de livraison dans le cas où le prestataire n'a pas été en possession en temps utile des informations nécessaires à l'exécution des services correspondants.

ARTICLE VII - DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est passé pour une durée d'un an à compter de sa signature. Il sera renouvelé par reconduction tacite, pour des périodes successives d'un an, sans que la durée totale de contractualisation ne puisse excéder 4 ans. L'utilisation de la solution pourra être effectuée pendant la durée du présent contrat.

ARTICLE VIII - RÉSILIATION

- **À l'initiative du prestataire** :

Le prestataire se réserve le droit de suspendre de plein droit l'accès au logiciel Kanlab' en cas de manquement grave de l'adhérent à ses obligations légales ou contractuelles. Dans ce cas précis, l'adhérent ne pourra demander au prestataire une quelconque indemnité.

Dans les huit jours, une lettre recommandée avec avis de réception sera adressée à l'adhérent l'avertissant de ces manquements. A l'issue de ce délai, le prestataire pourra résilier l'accès au logiciel à l'adhérent, sans autre préavis.

- **À l'initiative de l'adhérent** :

L'adhérent peut demander la résiliation de son accès au logiciel Kanlab' à chaque date anniversaire du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. L'adhésion au contrat cesse sous réserve que la demande ait été notifiée au prestataire 60 jours au moins avant la date anniversaire.

Le montant annuel de l'abonnement à la solution ne pourra en aucun cas être restitué en cas de non-utilisation du logiciel. La demande de résiliation devra être adressée à la société Alcose Développements – 1, place de Strasbourg – 29200 BREST.

ARTICLE IX - PRIX

(Cf. article III.4 - Descriptifs des prestations à la charge du prestataire).

Déploiement du logiciel

Etape projet		Contenu de la prestation	Montant HT
1	Déploiement du logiciel	Réalisation du cahier des charges de la solution "Kanlab"	1 250,00 €
		Paramétrage de la solution "Kanlab"	925,00 €
		Mise en ligne de la solution	200,00 €
		Formation à distance à l'utilisation de "Kanlab"	375,00 €
		Remise, négociation	-200,00 €
		TOTAL HT	2 550,00 €
		TVA (20%)	510,00 €
		TOTAL TTC	**3 060,00 €**

PP

Alcose Développements

Hébergement & Support

Contenu de la prestation		Montant HT
Droit usage de la solution "Kanlab" et Maintenance fonctionnelle		586,00 € / an
Hébergement des données		395,00 € / an
	TOTAL HT	981,00 € / an
	TVA (20%)	196,20 €
	TOTAL TTC	**1 177,20 € / an**

ARTICLE X - OPTIONS ET CONDITIONS DE RÈGLEMENT

X.1- OPTIONS

Tout au long de la période contractuelle, l'adhérent a la possibilité, s'il le souhaite, de solliciter le prestataire pour l'exécution de prestations d'accompagnement, sur devis.

X.2- FACTURATION ET CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Les sommes dues seront réglées après exécution des prestations dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception de la facture ou de la demande de paiement équivalente.

Conformément au Décret 2018-1075 du 3 décembre 2018, le taux des intérêts moratoires mentionnés à l'article L. 2192-13 du Code de la Commande Publique est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage. Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, due pour tout retard de paiement, en sus des intérêts moratoires, est fixé à 40 euros.

- **Règlement de la mise en œuvre** : ce montant sera facturé uniquement la première année de commercialisation, valable pour la durée du contrat. Les prestations seront réglées après mise en service et sur présentation de la facture correspondante.

- **Règlement du contrat d'abonnement** : Il sera facturable en une échéance annuelle à terme à échoir. Dans le cadre de la reconduction, la facturation s'effectuera à chaque date anniversaire du présent contrat à terme à échoir.

X.3- TARIFICATION LIÉE A L'HÉBERGEMENT DES DONNÉES

A la souscription au présent contrat, un espace disque d'une capacité de 4225 Mo est mis à disposition de l'adhérent pour le stockage de ses données (photos, documents...).

La consommation de l'espace disque est relevée tous les ans à date anniversaire jusqu'à échéance du contrat. En cas de dépassement de la limite de stockage, une tarification supplémentaire sera appliquée sous forme d'augmentation du montant de l'abonnement annuel.

PP

ARTICLE XI - PÉNALITÉS

Il est prévu des pénalités journalières d'indisponibilité de 50,00 Euros TTC sans mise en demeure préalable dans le cas où la solution serait indisponible plus de 1 jour dans le mois.

L'indisponibilité est le temps qui s'écoule entre la demande d'intervention faite par email au prestataire (support@alcose.fr) et la disparition du désordre. Les cessations de fonctionnement dûes à des interventions de maintenance préventive contractuellement prévues ne sont pas des indisponibilités au sens du présent article. Les pénalités indiquées ci-dessus correspondent à une indisponibilité totale du matériel, empêchant tout travail. Lorsque le travail est seulement gêné, la pénalité est divisée par deux.

ARTICLE XII - ASSURANCE

Avant tout commencement d'exécution, le prestataire devra justifier qu'il est couvert par un contrat d'assurance au titre de la responsabilité civile découlant des articles 1240 et suivants du Code Civil ainsi qu'au titre de sa responsabilité professionnelle, en cas de dommage occasionné par l'exécution de cette commande.

ARTICLE XIII - PROCÉDURE AMIABLE

En cas de difficultés pour l'application des présentes, les parties peuvent décider de se soumettre préalablement à une procédure amiable. A ce titre, toute partie qui souhaiterait recourir à ladite procédure, et ce, préalablement à la saisine d'un tribunal compétent, devra le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception, lui laissant un délai de quinze jours pour accepter ou refuser la procédure amiable. Conformément aux dispositions de l'article R312-11 du Code de la Justice Administrative, les parties solliciteront du Tribunal Administratif de Rennes l'exercice d'une mission de conciliation. En cas de conciliation, les parties s'engagent à signer un accord transactionnel. L'accord transactionnel précisera de manière expresse si les présentes continuent à s'appliquer.

ARTICLE XIV - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément à la règlementation européenne sur la protection des données personnelles (RGPD) entrée en vigueur le 25 mai 2018, l'adhérent dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression sur les données à caractère personnel le concernant. Pour exercer ses droits, l'adhérent doit adresser un email au prestataire (support@alcose.fr).

ARTICLE XV - CLAUSES COMPLÉMENTAIRES

Le délai de validité de la présente offre contractuelle est fixé à 90 jours à compter de sa date de signature par le prestataire. Ce contrat est établi en deux exemplaires identiques, l'un pour l'adhérent et l'autre pour le prestataire.

Pour la Mairie de TORCY

A Torcy le 20/12/2023

Nom, signature et cachet

(parapher les pages précédentes)

Pour budget 2024

PIGEAU, Philippe
Maire de Torcy

MAIRIE DE TORCY
71210

Pour la société ALCOSE DÉVELOPPEMENTS

A Brest, le 30/11/2023

Le Président, Thierry LE SCAO

Alcose Développements

PP