

DÉPARTEMENT
DES
BOUCHES DU RHÔNE
=====

COMMUNE DE MIRAMAS

EXTRAIT
du REGISTRE des ARRÊTES du MAIRE

N° 77 / 2023

OBJET :
Contrat d'Assistance et de
Maintenance avec la société
NAONED

Nature : Décision du
Maire prise par
délégation

Matière : 1.4 Autres
types de contrats

Nous, MAIRE de la Commune de MIRAMAS,

VU l'article L.2122-22 et L.2122-23 du Code général
des collectivités territoriales,

VU la délibération n°27-2020 du Conseil Municipal de
Miramas du 10 juin 2020, donnant délégation
d'attributions du conseil municipal au Maire,

CONSIDÉRANT la nécessité pour la ville de Miramas
de mettre en place un contrat d'Assistance et de
Maintenance avec la société NAONED pour le progiciel
Mnesys utilisé par le service des Archives.

DECIDONS

ACTE NOTIFIE LE :

En exécution des pouvoirs susvisés,

- **DE SIGNER** un contrat d'Assistance et de Maintenance avec la société NAONED, située
17 rue Marie Curie – 44230 Saint Sébastien-Sur-Loire.

La société prendra en charge :

- 1°) L'Assistance et la Maintenance de la solution complète Mnesys Archives ;
- 2°) L'Assistance et la Maintenance de l'option « import de bordereaux de versement issus de
tableurs CSV » ;

Le présent contrat prendra effet au 1er/07/2023 pour une durée initiale d'un an et se
renouvellera tacitement, au maximum 3 fois.

- **D'IMPUTER** le montant de la redevance annuelle au budget de la commune, chapitre et
article correspondants, soit un montant total H.T. fixé à 1 530 €.

Madame la Directrice Générale des Services et Madame la Trésorière d'Istres sont chargées
chacune en ce qui la concerne, de l'exécution de la présente décision.

Fait à Miramas, le 01 JUIN 2023

Le maire certifie sous sa responsabilité le caractère
exécutoire de cet acte et informe que celui-ci peut faire
l'objet d'un recours pour excès de pouvoir
devant le Tribunal Administratif de Marseille dans un délai
de deux mois à compter de la date de publication
le : 01/06/23

Le Maire

Frédéric VIGOUROUX



*Conformément à l'article R421-5 du Code de Justice Administrative, le présent acte pourra faire l'objet d'un recours contentieux devant le
Tribunal administratif de Marseille dans un délai de deux mois à compter de sa publication. Le cas échéant, la saisine pourra notamment
s'effectuer par voie de dématérialisation depuis le site internet www.telerecours.fr*

naoned

Envoyé en préfecture le 01/06/2023

Reçu en préfecture le 01/06/2023

Publié le 01/06/23

ID : 013-211300637-20230601-2023_77-CC



Contrat d'assistance et de maintenance du logiciel Mnesys Archives Ville de Miramas

Validité de la proposition : 4 mois

Date de la proposition : 26/04/2023



Téléphone : 02 85 52 17 21
Fax : 02 53 68 17 50



17 rue Marie Curie
44230 Saint-Sébastien-Sur-Loire



www.naoned.fr
Siret : 497 516 450 00051

Sommaire

1. Prestation d'assistance et maintenance	3
1.1. Périmètre de la prestation	3
1.2. Le centre d'aide, votre outil d'accompagnement au quotidien	4
1.2.1. De la documentation essentielle	5
1.2.2. De l'information en continu	5
1.2.3. Des réponses à vos toutes questions	5
1.3. Un service de qualité apprécié par nos clients	6
1.4. Des rencontres entre utilisateurs	9
2. Durée du contrat	10
3. Organisation des prestations	10
4. Proposition financière	10
5. Conditions financières	11
5.1. Conditions et modalités de facturation	11
5.2. Conditions et modalités de paiement	11
5.3. Prix initial et révisions	11
5.4. Frais de déplacement et prestations supplémentaires	12
6. Annexes	13
6.1. Conditions d'assistance et de maintenance	13
6.2. Centre d'aide	13

1. Prestation d'assistance et maintenance



Une solution pérenne et évolutive Un accompagnement de proximité de vos équipes

Vous accompagner sur la durée

En menant ce projet, vous souhaitez acquérir une solution qui réponde bien sûr à vos besoins métier mais qui puisse aussi vous accompagner sur la durée.

Chaque logiciel de la gamme Mnesys possède une feuille de route construite à partir des besoins et processus métiers exprimés par les clients utilisateurs.

Toutes les corrections et améliorations apportées sur le logiciel font l'objet de mises à jour.

La proximité de nos équipes

Selon nous, un accompagnement de proximité des archivistes et de vos équipes Informatiques est indispensable à une bonne utilisation de nos solutions et à une qualité de service.

Vous trouverez ci-dessous quelques retours de nos clients sur le service d'assistance.

En bref, vous faites certes aujourd'hui le choix d'une solution métier, mais vous vous engagez également avec un éditeur. Vous devez donc pouvoir placer en lui toute votre confiance dans sa capacité à être réactif pour vous accompagner au quotidien mais aussi dans sa capacité à faire progresser sa solution pour suivre les évolutions de votre métier.

1.1. Périmètre de la prestation

Indispensable à une utilisation optimale de vos logiciels, Naoned propose une prestation d'assistance et de maintenance afin de vous accompagner dans votre utilisation quotidienne.

La prestation d'assistance et de maintenance intègre les services suivants :

- La maintenance applicative des solutions Mnesys :
 - La maintenance corrective couvre tous les dysfonctionnements en production des logiciels Mnesys.
 - La maintenance évolutive concerne les évolutions et améliorations des logiciels Mnesys.
 - La maintenance préventive lorsque Naoned fait évoluer ses logiciels afin d'anticiper la survenance d'anomalies.
- L'assistance à l'utilisation des logiciels Mnesys.

naoned

Pour accéder à ces prestations, vous devez obligatoirement posséder un droit d'utilisation d'un des logiciels Mnesys conformément au contrat de Concession de Licence Utilisateur Final (CLUF).

Périmètre contractuel

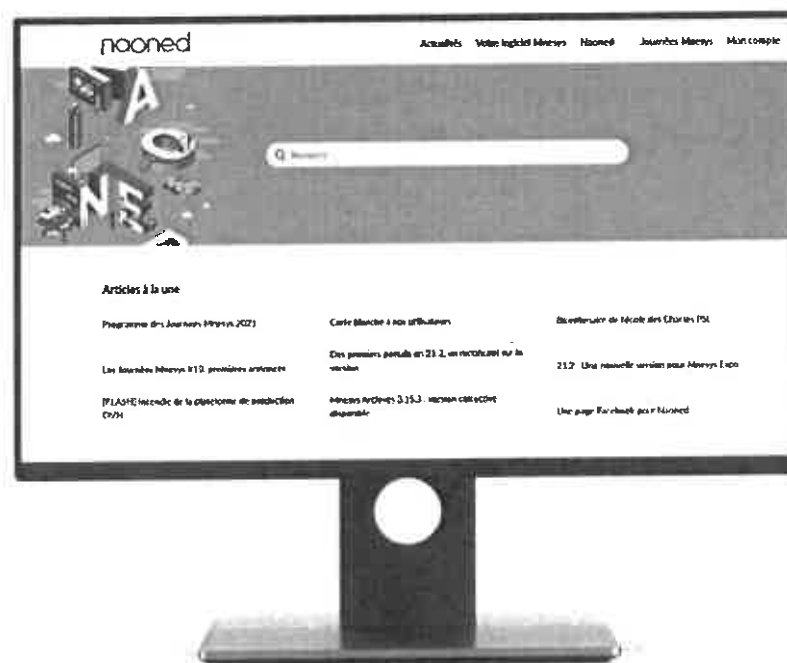
Le périmètre de cette prestation est décrit et détaillé dans nos **Conditions d'assistance et de maintenance**.

Naoned se réserve le droit de modifier les conditions d'assistance et de maintenance afin de garantir au client une qualité de service optimale. Naoned informera des modifications par le biais d'une actualité (Centre d'aide) et mettra à disposition les nouvelles conditions dans la rubrique dédiée du Centre d'aide.

1.2. Le centre d'aide, votre outil d'accompagnement au quotidien

Le centre d'aide est l'outil principal utilisé pour la prestation d'assistance et de maintenance.

Accessible en ligne, il est exclusivement dédié et réservé à nos utilisateurs qui se connectent via un système d'identification personnel sur leur compte nominatif. Simple d'utilisation, efficace et complet, il regroupe tous les contenus dédiés à l'utilisation des logiciels et permet de faire une demande d'assistance (ticket).



naoned

1.2.1. De la documentation essentielle

Le centre d'aide rassemble toutes les informations indispensables à l'utilisation des logiciels Mnesys :

- Documentation sur les logiciels : FAQ, vidéos tutorielles, notes de version, documentation technique et fonctionnelle, présentation des logiciels...
- Informations sur Naoned : interlocuteurs, organisation, conférences en ligne
- Présentation des services associés aux logiciels (hébergement, maintenance...), catalogue des prestations, conditions...

Le contenu du centre d'aide est en constante évolution puisqu'il s'enrichit au fur et à mesure des besoins, questions et demandes de nos utilisateurs.

1.2.2. De l'information en continu

Montées de version, nouveautés, précisions techniques et fonctionnelles, pré requis, Journées Mnesys, sondages utilisateurs, ateliers et conférences en ligne... Toute l'actualité de Naoned et de vos logiciels est publiée sur le centre d'aide. La possibilité de s'abonner aux alertes mail vous permet de rester informé en temps réel.

1.2.3. Des réponses à vos toutes questions

L'accompagnement de vos équipes sur les questions fonctionnelles et techniques est inclus dans la prestation d'assistance et de maintenance et également disponible par le biais du Centre d'aide, via le service de ticketing (logiciel Zendesk®).

Ce sont les membres du pôle "Services" qui vous accompagnent au quotidien : ils reçoivent, qualifient et répondent à vos demandes.



Composé de professionnels expérimentés aux profils variés et complémentaires, le pôle "Services" est dédié à la mise à disposition, à l'exploitation et l'hébergement, à l'assistance et à la maintenance des logiciels Mnesys.



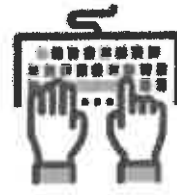
Directeurs et chefs de projet

Les **directeurs et chefs de projets** interviennent lors des déploiements des logiciels au sein de votre service. Garants de la réussite de votre projet, ils sont les chefs d'orchestre de toute la phase de mise à disposition.



Consultants métier

Les **consultants métiers** sont tous **archivistes de formation**. Ils répondent aux questions fonctionnelles concernant l'utilisation courante du logiciel. Ils assurent également les formations sur nos logiciels et vous accompagnent dans vos projets de reprise de données.



Ingénieurs systèmes

Les **Ingénieurs systèmes** sont chargés des installations et mises à jour logicielles. Ils répondent aux questions techniques autour des logiciels et de leurs prérequis. Ils peuvent également accompagner vos équipes informatiques.

1.3. Un service de qualité apprécié par nos clients



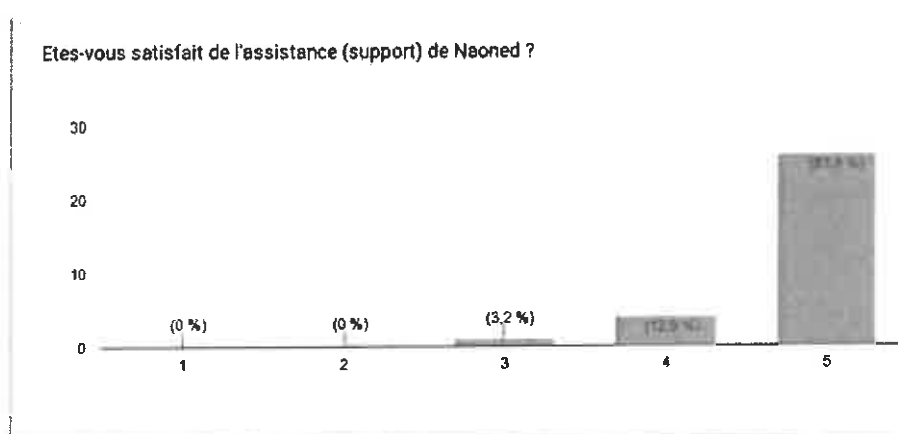
“Chez Naoned, nous sommes convaincus que l'accompagnement des archivistes et de vos équipes informatiques est tout aussi important que nos logiciels eux-mêmes.”

Oriane Troubat, responsable du pôle Services

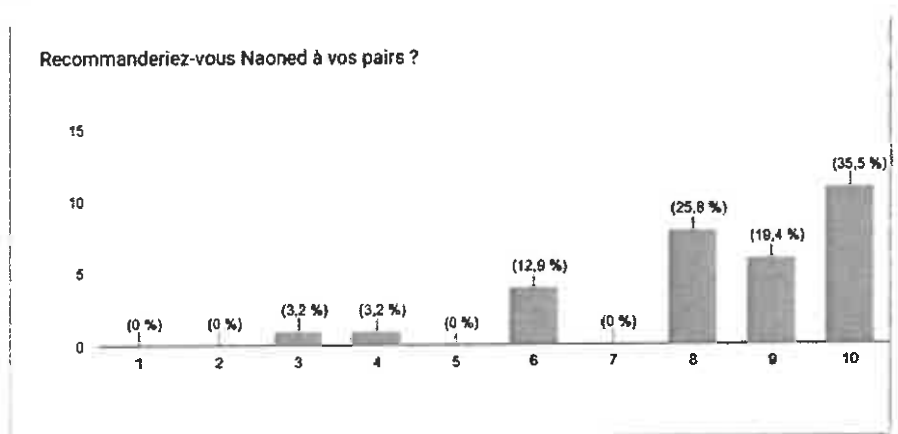
Naoned met en place un **bilan téléphonique** ainsi qu'une **enquête de satisfaction annuelle** permettant d'échanger et d'évaluer la satisfaction et les besoins de nos utilisateurs. Le bilan est un rendez-vous téléphonique individualisé, il offre la possibilité à nos clients de s'exprimer librement et en toute franchise dans une démarche d'amélioration continue de nos services et de notre relation client.

En voici quelques extraits :

En 2022, 95% de nos utilisateurs sont satisfaits du service d'assistance* :



En 2022, 81% de nos clients recommanderaient Naoned à leurs pairs* :



Qu'appréciez-vous le plus chez Naoned ?* :

- "La communication et la transparence"
- "La réactivité"
- "L'écoute"
- "Le respect des règles archivistiques : les techniciens sont aussi archivistes. Nos questionnements trouvent toujours réponses"
- "Le support et les échanges avec vos professionnels, la réactivité"
- "La rapidité de traitement des problèmes qui peuvent se poser"
- "La rapidité de réponse en cas de problème"
- "La relation de proximité et les pratiques commerciales"
- "La disponibilité et la bienveillance des équipes"
- "La relation client et le soin du développement logiciel"

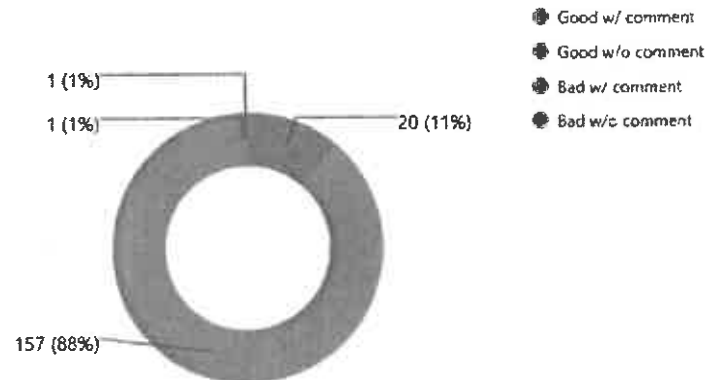
* Sondage réalisé auprès de nos clients dans le cadre du bilan annuel 2022. 1 seule réponse par organisation.

naoned

Le centre d'aide offre à nos utilisateurs, la possibilité de juger la résolution d'un ticket. En effet, à chaque ticket fermé, l'émetteur reçoit un mail lui indiquant de préciser si Oui ou Non il est satisfait de la prise en charge de sa demande. Il a également la possibilité d'ajouter un commentaire.

Voici la satisfaction de la résolution des tickets entre janvier et juillet 2022 :

Good vs bad satisfaction tickets



Score de satisfaction 98,9%

Et quelques commentaires :

Note Bonne, je suis satisfait(e)

Victor a une fois de plus fait preuve d'un grand professionnalisme et de compétences très appréciables.

Note Bonne, je suis satisfait(e)

Problème réglé super rapidement comme d'habitude. Merci beaucoup !

Note Bonne, je suis satisfait(e)

Merci pour vos réponses. Cela mériterait de figurer dans l'aide en ligne (il me semble que je l'avais consultée et que cela n'y figure pas). Cordialement,

Note Bonne, je suis satisfait(e)

Rapide et efficace, as usual

Note Bonne, je suis satisfait(e)

Réponse très rapide et parfaitement adaptée, merci beaucoup!

naoned

1.4. Des rencontres entre utilisateurs

Plus de 500 archivistes et 130 services d'archives communales, départementales, d'entreprises, de musées, d'établissements publics et de bibliothèques composent notre communauté d'utilisateurs.

Leur nombre, la diversité des pratiques mais également les différentes typologies d'organisations sont une richesse essentielle pour nos équipes comme pour nos clients.

Les Journées Mnesys

Chaque année, Naoned réunit ses utilisateurs deux ou trois jours dans un lieu dédié et/ou à distance. Conférences plénières et ateliers participatifs rythment ces journées autour de sujets spécifiques à nos logiciels comme plus généraux autour des archives ou des nouvelles technologies.

C'est également l'occasion pour Naoned de présenter, en toute transparence, sa feuille de route. Les ateliers permettent à nos utilisateurs de s'exprimer sur leurs besoins, de participer à la construction des futures versions, d'échanger entre pairs sur leurs pratiques ou avec des consultants métiers de Naoned pour les aider à une meilleure utilisation des logiciels.

Les conférences réalisées à distance depuis 2021 sont toutes enregistrées et accessibles dans le centre d'aide.



Retour en images sur les Journées Mnesys 2019 : [Journées Mnesys 2019](#)
 Replay de quelques conférences des [Journées Mnesys 2021](#) et [2022](#)

2. Durée du contrat

La présente prestation entrera en vigueur le 01/07/2023. Le présent contrat est conclu pour une période initiale de 1 (un) an.

Le contrat est reconduit tacitement par période successive de 1 (un) an pour une période de reconduction maximale de 3 ans sans que cette période ne puisse dépasser le 30/06/2027.

Le contrat pourra être dénoncé annuellement par l'une ou l'autre des parties contractantes, sans indemnité de part et d'autre, par lettre recommandée avec accusé de réception sous respect d'un préavis de trois mois avant la date anniversaire du contrat.

3. Organisation des prestations

Vous trouverez plus de détails sur nos offres d'assistance et maintenance en annexe de cette proposition commerciale, dans le document intitulé "Conditions d'assistance et de maintenance".

4. Proposition financière

Désignation	Prix € HT/an
Assistance et maintenance de la solution complète Mnesys Archives	1 420€
Assistance et maintenance de l'option "Import de bordereaux de versement issus de tableurs CSV"	110€
Prix € HT total / an	1 530€
Taux de TVA	20 %
Prix € TTC total / an	1 836€

5. Conditions financières

5.1. Conditions et modalités de facturation

La facturation de la prestation d'assistance et de maintenance s'effectue annuellement à terme à échoir. Toute année commencée est due en totalité.

Dans le cas du renouvellement d'un contrat d'assistance et maintenance existant, la facturation de la prestation d'assistance et de maintenance s'effectue à partir de la date d'entrée en vigueur du nouveau contrat.

5.2. Conditions et modalités de paiement

Les factures sont payables par virement bancaire à 30 jours date de réception de facture. De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par Naoned de manière particulière, le défaut de paiement à l'échéance entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'exigibilité de toutes les sommes restant dues, ainsi que, la facturation d'intérêts de retard dès le premier jour suivant modalités et taux d'intérêt légal, majoré de 5 points.

Le non règlement des sommes dues 30 jours après émission de la facture de la prestation entraînera automatiquement l'arrêt du service jusqu'à la date de paiement intégral des sommes dues et ce sans qu'il y ait besoin de le notifier par courrier. Cette suspension n'entraînera aucune réduction de l'annuité. De plus, toute demande de remise en fonctionnement ou de réouverture des services entraînera un chiffrage spécifique en dehors de la prestation.

5.3. Prix initial et révisions

Le montant de la prestation est celui défini au présent contrat. Ce prix contractuel s'entend hors taxes, les taxes légales s'appliquent en sus. Ce montant sera révisé chaque année le 1er janvier, en fonction de l'évolution à la hausse des indices Syntec selon la formule de révision suivante : $P_t = P_{t-1} \times (S_p / S_{p-1})$

Dans laquelle :

- P_t = prix après révision ;
- P_{t-1} = prix de base du contrat ;
- S_p = dernier indice SYNTEC connu au moment de la révision.
- S_{p-1} = indice SYNTEC d'origine du contrat

L'indice de base utilisé pour la révision est l'indice du mois de signature du contrat.

Dans le cas du traitement des incidents non imputables au logiciel, des prestations supplémentaires peuvent être facturées ainsi que des frais annexes et de déplacement. Pour

les intérêts de retard, leur prix est basé sur les tarifs en vigueur chez Naoned au jour de l'intervention ou du fait générateur.

5.4. Frais de déplacement et prestations supplémentaires

Dans le cadre de la prestation d'assistance et maintenance, toutes les prestations qui ne sont pas couvertes par le présent contrat seront facturées au tarif en vigueur chez Naoned et notamment, sans que cette liste puisse être considérée comme exhaustive, les prestations suivantes :



- Toute assistance ou reconstitution de fichiers dus à la présence d'un virus ;
- La reconstitution de fichiers en cas de destruction accidentelle
- Les interventions sur site
- les prestations mentionnées sur le catalogue de prix

Les prestations qui ne sont pas expressément prévues dans la liste des prestations fournies pourront être assurées par Naoned à titre de prestations supplémentaires et facturées en sus en appliquant le tarif journalier de Naoned.

6. Annexes

6.1. Conditions d'assistance et de maintenance

6.2. Centre d'aide

<p>Date, cachet et signature - précédé de la mention bon pour accord POUR LE CLIENT 01 JUIN 2023 <i>Bon pour accord</i> <i>Le Maire,</i> <i>Frédéric GOUROUX</i></p>  <p>MAIRIE DE MIRAMAS 13 B. du P... *</p>	<p>Date, cachet et signature - précédé de la mention bon pour accord POUR NAONED <i>Bon pour accord</i></p>  <p>naoned 17 RUE MAHEUVRÉ 44230 SAINT SEBASTIEN SUR LOIRE TEL. 02 85 11 11 11 SIRET 497 51 11 00 5</p>
---	---