

**Convention-cadre de gestion du service du numérique entre la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées et le Pôle Métropolitain Pays de Béarn**

Vu le code général des collectivités territoriales et notamment ces articles L. 5216-7-1 et L 5215-27,

Vu la délibération de la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées (mentionnée par la suite CAPBP) du 15 décembre 2015 identifiant le numérique comme axe prioritaire de mutualisation,

Vu les statuts de la Communauté d'agglomération de Pau Béarn Pyrénées,

Considérant que la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées dispose d'une Direction du Numérique mutualisée avec la Ville de Pau comprenant 55 agents,

Considérant qu'elle dispose ainsi en interne des effectifs et des compétences humaines et techniques permettant d'apporter une assistance aux établissements publics du territoire en matière de numérique.

Considérant ainsi que dans l'intérêt d'une meilleure organisation et efficience du numérique sur le territoire, il apparaît opportun de mettre en place par convention les moyens permettant à la Communauté d'apporter une telle assistance à tout autre collectivité territoriale ou établissement public intéressés du territoire,

Considérant qu'en application des dispositions de l'article L. 5215-27 du CGCT, un établissement public peut confier par convention la gestion de certains équipements ou services relevant de ses attributions à tout autre collectivité territoriale ou établissement public,

Considérant que cette convention permet ainsi à la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées de fournir des prestations en matière de numérique au Pôle Métropolitain Pays de Béarn (mentionné par la suite Pôle métropolitain) dans le respect des règles de la commande publique dès lors que cette activité reste limitée et que la Communauté n'agit donc pas comme un opérateur privé,

Considérant qu'il convient de fixer les modalités de la convention par laquelle le Pôle Métropolitain entend confier la gestion du service ci-après défini à la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées,

IL EST CONVENU CE QUI SUIT

ENTRE

La **Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées**, représentée par Monsieur François BAYROU, son Président, dûment autorisé à cet effet par délibération du conseil communautaire en date du 16 novembre 2021,

Ci-après désignée « **la Communauté** »

D'une part,

ET

Le **Pôle Métropolitain Pays de Béarn**, représenté par Monsieur Patrice LAURENT, son Vice-Président, dûment autorisé à cet effet par délibération du conseil en date du 28 octobre 2022 ;

Ci-après désigné « **le Pôle métropolitain** »

D'autre part,

## **ARTICLE 1 : OBJET**

Dans le cadre d'une bonne gestion du service numérique sur son territoire, le Pôle métropolitain confie, en application de l'article L. 5215-27 du CGCT, la gestion du service numérique à la communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées.

## **ARTICLE 2 : MODALITES D'EXECUTION DE LA CONVENTION**

La présente convention est un cadre permettant ensuite de confier l'exécution de ce service à la Communauté.

Le présent contrat est soumis à l'arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de techniques de l'information et de la communication.

La Communauté en charge des activités du domaine numérique s'engage à mettre en œuvre un «Bloc» de services s'inscrivant dans un esprit de collaboration interactive, équitable et transparente entre le Pôle métropolitain et la Communauté en portant une attention particulière à :

- Garantir le maintien du niveau de service actuellement disponible et assurer le respect des engagements pris à la fois en termes d'équipement ou de plage horaire d'intervention ;
- Veiller à la disponibilité, à la continuité de service et à la sécurité du réseau informatique et téléphonique du Pôle métropolitain ainsi qu'à la conservation des données hébergées sur les serveurs (au sein des datacenters) de la Communauté d'agglomération.

A ce titre et de façon progressive, dans un souci de convergence et d'efficience, la Communauté :

- Met en place un centre d'appel multi-canal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et les demandes des utilisateurs suivant les offres du socle de service souscrites par le Pôle métropolitain ;
- Favorise la convergence avec la construction progressive du « Bloc Socle » partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuieront les offres de service applicative partagée ;
- Définit une offre de service s'appuyant sur des standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité ...) ;
- Consolide les infrastructures dans les datacenters de la Communauté. A ce titre, la Communauté se réserve la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information permettant d'intégrer des niveaux de service contraints au-delà de la plage de service minimale assurée (24h/24, 7 jours /7) ou en cas de besoins ponctuels de capacité ;
- Propose son catalogue de services au Pôle métropolitain.

### **I – BLOC SOCLE**

Dans le cadre de cette gestion du numérique pour le « Bloc Socle », la Communauté réalise pour le Pôle métropolitain les missions et les activités suivantes :

- A) **Un service de transport IP sur un réseau** (de type LAN étendu) opéré par ses propres services en mettant à disposition du Pôle métropolitain la convergence de l'ensemble des moyens de communication grâce aux services numériques qui peuvent être associés à un lien de transport THD dédié (virtualisation, échange Machine-à-Machine, voix sur IP, sauvegarde sécurisée, vidéo-surveillance ...), soit :
- Une fibre optique dédiée pour chaque bâtiment public dans le cadre du GFU (liaison FTTB - Fiber To The Business) (la liste des sites sera inscrite en annexe),
  - Une large gamme de débits adaptés aux besoins,

- L'accès à Internet,
- Durant les premières années, dans le cas où le Pôle métropolitain ne serait pas encore raccordable à la fibre optique, l'alternative via des technologies substitutives (type xDSL ou 4G) pourra être mise œuvre (dans le cadre d'un réseau unifié et convergent),
- Le réseau sans fil privé pour les agents et les élus dans les bâtiments administratifs du Pôle métropolitain reposant sur la mise à disposition de bornes Wifi.

**A ce titre, les prestations assurées par la Communauté se déclinent comme suit :**

- **En investissement**
  - Le passage du câble optique de la limite de propriété jusqu'au répartiteur général de du bâtiment à travers les fourreaux existants ou à poser, l'installation des tiroirs optiques et des boites intermédiaires éventuelles et des tests de réflectométrie sur l'ensemble.
  - L'achat, la mise en place et la configuration des actifs réseaux terminaux par site (pour le raccordement des bornes WiFi uniquement).<sup>1</sup> En fonction de la capacité restant de ports disponibles sur les commutateurs réseau après la mise en place du Wifi, des accès filaires pourront être étudiés avec le Pôle métropolitain.
  - L'acquisition des contrôleurs et des bornes Wifi.
- **En fonctionnement**
  - Les coûts de maintenance et les frais d'abonnements télécoms le cas échéant (pendant la période transitoire en attente de raccordement fibre).
  - La fourniture d'accès internet dans le cadre d'un débit partagé.
  - La gestion des équipements de sécurité informatique.

**Pour le Pôle métropolitain, les acquisitions et les prestations de services restent sous sa responsabilité :**

- **En investissement**
  - La mise en place d'un local sécurisé pour héberger les équipements actifs de réseau de répartition du réseau local (LAN) pour les bureaux de chaque bâtiment.
  - Les équipements de gestion des fluides et de sécurisation (énergie, climatisation, onduleurs) pour le local d'hébergement, selon les besoins en termes d'infrastructure à déployer dans le Pôle métropolitain.
  - Les prestations d'installation de ces équipements.
  - Les prestations de câblage des équipements depuis les switches de répartition vers les bureaux le cas échéant et en fonction des ports disponibles sur les switches mis à disposition.<sup>2</sup>
- **En fonctionnement**
  - Les contrats de maintenance des équipements d'hébergement et de gestion des fluides.

<sup>1</sup> Il est rappelé que la Communauté ne prendra pas en charge les coûts de raccordement filaires en dehors du câblage des bornes, exception faite du câblage pour les crèches dans lesquelles le WiFi ne sera pas déployée. Toute opération de câblage pour de la connexion de poste en filaire est à la charge du Pôle métropolitain.

<sup>2</sup> Dans le cadre d'une demande d'une couverture IP filaire de son LAN dans un bâtiment, le Pôle métropolitain pourra faire appel à la convention annexe de mise à disposition de matériels.

B) **L'hébergement**, l'exploitation et le maintien en condition opérationnelle (MCO) du système d'information<sup>3</sup> du Pôle métropolitain au sein des datacenters de la Communauté permettant :

- La fourniture d'espace d'hébergement sécurisé au sein des datacenters de la Communauté (ou chez un prestataire hébergeur le cas échéant).
- L'hébergement des serveurs virtualisés du Pôle métropolitain sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement. L'agglomération administrera le matériel serveur, les couches de virtualisation, le stockage, les accès réseaux et la plate-forme d'exécution des applications (systèmes d'exploitation et couches sécurité).
- L'ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services fondamentaux liés à l'administration des systèmes informatiques de production (OS, AD, DNS, DHCP, DFS, Hyperviseur, services de sauvegarde et de restauration) hébergés et des infrastructures.<sup>4</sup>

Dans le cadre de cette convention socle, **la Communauté ne prendra pas en charge la gestion des applications métiers installées sur ses serveurs** (applications, moteurs d'exécution et bases de données) et ni des prestations de services associées (installation, maintenance préventive, corrective et évolutive, intégration, développement...) qui resteront à la charge du Pôle métropolitain dans le cadre de ses contrats de maintenance contractualisés avec les éditeurs de progiciels.

**A ce titre, les prestations assurées par la Communauté se déclinent comme suit :**

- **En investissement**
  - L'achat, l'intégration dans les datacenters et la configuration des serveurs physiques, virtuelles et des licences logicielles associées.
- **En fonctionnement**
  - La redevance de maintenance constructeur des serveurs et de maintenance éditeur des logiciels d'infrastructures.

C) **Les services de téléphonie fixe et mobile**<sup>5</sup> dont la fourniture des postes téléphoniques de type numérique, les smartphones et les abonnements mobiles type 4G permettant notamment le routage des appels entrants et sortants et sa sécurisation par un accès de secours.

- La migration et l'évolution vers la voix sur IP pour l'ensemble du Pôle métropolitain adhérentes.
- L'augmentation de l'accès à la mobilité pour les agents sur leurs sites.

**A ce titre, les prestations assurées par la communauté d'agglomération se déclinent comme suit :**

- **En investissement**
  - L'acquisition des postes téléphoniques, les équipements d'opérateurs d'accueil, les équipements de routage des appels entrants et sortants et les interfaces pour l'accès au réseau opérateur et les prestations d'installation au réseau téléphonique et de migration progressive vers la téléphonie sur IP ainsi que les licences de droits d'usages.

---

<sup>3</sup> La gestion des courants faibles n'est pas incluse dans le périmètre et devra s'organiser avec le service compétent du Pôle métropolitain. Pour le Pôle métropolitain s'il dispose de personnels informatiques formés et compétents des aménagements pourront être envisagés dans les modalités de gestion des serveurs du Pôle métropolitain.

<sup>4</sup> Si le Pôle métropolitain dispose d'un service informatique interne, une délégation de droits spécifiques à l'administration de l'annuaire et des machines virtuelles sera étudiée lors de la mise en place de convention.

<sup>5</sup> Les services de type communications unifiées (type MS Office365, Jabber, ...) ne sont pas fournis dans ce bloc de service, ils sont délivrés dans le cadre de la convention "Poste de Travail". Si le Pôle métropolitain dispose déjà d'une solution de communications unifiées et s'il souhaite la conserver, il en assurera les coûts de maintenance. La Communauté s'attachera à maintenir un socle d'interopérabilité pour que le Pôle métropolitain puisse continuer à bénéficier du service existant.

- **En fonctionnement**

- Le maintien en condition opérationnelle des équipements de communication constituant l'architecture de téléphonie en réseau,
- La fourniture des abonnements liés aux raccordements au réseau opérateur<sup>6</sup>,
- La gestion et l'administration de la flotte mobile<sup>7</sup>.

## **II – BLOC ANNEXE**

- A) La fourniture et le maintien en condition opérationnelle des postes de travail et de l'application de travail collaboratif,
- B) La fourniture et la maintenance des systèmes d'impression (copieurs...),
- C) L'accompagnement en termes de maîtrise d'ouvrage informatique,
- D) L'assistance au maintien en condition opérationnelle des applications métier\*.

*\* inclus la maintenance après la garantie de 24 mois mais en dehors de l'investissement initial à prendre en charge par les structures.*

*La Communauté doit réaliser la surveillance applicative.*

*La Communauté doit réaliser l'ensemble des activités de surveillance applicative pour les applications qui lui sont confiées, assurer le suivi au quotidien du fonctionnement des processus couverts par l'application et alerter le Pôle métropolitain sur les dysfonctionnements, anomalies ou incidents constatés :*

- *Maintenir les modes opératoires de suivi applicatif et les outils associés,*
- *Maintenir les procédures techniques et fonctionnelles de traitement et de contrôle,*
- *Maintenir et gérer la configuration logicielle sur tous les environnements concernés : production, développement/test, formation,*
- *Garantir le maintien de l'étanchéité entre les différents environnements du Pôle métropolitain et de la Communauté (Production, Pré-Production, Recette, Intégration, Développement...),*
- *Maintenir et gérer les outils, consignes, et documentations nécessaires à l'évolution de la configuration de l'application, en collaboration avec la Structure, réaliser les contrôles de l'application sur l'environnement de Production,*
- *Analyser les reporting, alerter si besoin et proposer au Pôle métropolitain des actions à mener en correctif et préventif,*
- *En collaboration avec la structure, pour les applications supervisées, prendre en charge les alertes remontées par l'outil de supervision, mener les actions de communication et les actions nécessaires à un retour à la normale,*
- *Contribuer à la gestion des droits et habilitations sur les environnements en coopération avec le Pôle métropolitain : extraction périodique des habilitations utilisateurs et non-utilisateurs sur l'environnement de Production, et les autres environnements, mise à jour et modification des droits utilisateurs selon les procédures de la Commune.*

*La Communauté doit réaliser la surveillance applicative des performances.*

*La Communauté doit assurer un suivi et une analyse des performances globales de l'application, et proposer des actions corrections/ d'amélioration le cas échéant.*

*La Communauté doit réaliser la conduite applicative des applications.*

*La Communauté doit réaliser l'ensemble des activités de conduite applicative pour les applications concernées :*

- *Fournir et mettre en place des outils, consignes, et documentations nécessaires à l'exploitation et à l'administration des modules composant l'application et ses interfaces,*
- *Mettre en place ou maintenir une administration fonctionnelle en coopération avec le Pôle métropolitain concernée (mise en production de paramétrages applicatifs, gestion des habilitations...)*

---

<sup>6</sup> La Communauté se réserve le droit de déclencher une facturation annuelle supplémentaire dans le cas d'un fort dépassement des volumes d'appel. Par exemple : dépassement de quota dû à de nombreux appels vers des numéros internationaux, vers des numéros payants... Les quotas indicatifs (en volume /min) par strate sont annexés à cette convention.

<sup>7</sup> Dans le cadre de la fourniture des forfaits mobiles (Voix et Voix + Data), la Communauté met à disposition des forfaits téléphonique utilisable en France métropolitaine. Tout déplacement à l'étranger devra être signalé par le Pôle métropolitain à la Communauté, et les dépassements "Hors-Forfait" liés à une utilisation à l'étranger (Voix et/ou Data) seront refacturés au Pôle métropolitain.

- *Surveiller fonctionnellement et techniquement chaque environnement (de production, pré-production, formations) et alerter le cas échéant,*
- *Assister les éditeurs des applications pour vérifier le bon fonctionnement des chaînes de traitement, des flux reçus et transmis,*
- *Vérifier le contenu fonctionnel des flux et des données reçues et transmises (intégrité des données, qualité des données transmises ...),*
- *Assister le Pôle métropolitain dans la gestion des arrêts/relances des traitements informatiques en lui fournissant les spécifications nécessaires à l'élaboration des arrêts/relances des traitements informatiques.*

**Les prestations assurées par la Communauté se déclinent comme suit :**

- **En investissement**
  - L'acquisition des postes informatiques (PC, tablettes, terminaux), les licences des logiciels collaboratifs et des petits logiciels liés au poste de travail, les copieurs, les petits matériels informatiques divers (écrans, claviers, souris, ...).
- **En fonctionnement**
  - La maintenance des applications métier à l'issue de la garantie de 24 mois,
  - La maintenance des matériels et des petits logiciels,
  - La masse salariale des personnels dédiés à la délivrance des services numérique (exploitation et production, guichet numérique, parc, chef de projets, administratifs, ...).

Si toutefois le Pôle métropolitain souhaite confier des prestations complémentaires en matière de numérique à la Communauté, elle signera avec cette dernière les contrats supplémentaires annexés à la présente convention.

En outre pour tout investissement complémentaire dépassant le cadre de la présente convention de gestion ou des contrats annexés à cette dernière, la Communauté pourra acquérir du matériel supplémentaire à la demande du Pôle métropolitain.

Cette demande devra être formulée par écrit à la Communauté d'agglomération dans un délai de 6 mois antérieurement à la date d'acquisition souhaitée du matériel. Elle donnera lieu à la signature par les deux parties d'une convention de mise à disposition fixant les modalités de cette mise à disposition au Pôle métropolitain de matériel supplémentaire acquis par la Communauté et notamment les modalités de participation financière à l'acquisition dudit matériel par le Pôle métropolitain.

### Schéma de gouvernance du dispositif

Afin d'assurer la définition et le suivi du présent contrat d'engagement, il est proposé de mettre en place la comitologie suivante :

**Comité de pilotage numérique :**

- **Objet :**
  - Arbitre et valide les contenus du schéma de mutualisation numérique,
  - Assure son suivi stratégique et son évaluation,
  - Assure les arbitrages éventuellement nécessaires en matière d'évolutions ou de modifications du catalogue de service,
  - Réalise un bilan annuel de la mise en œuvre du schéma de mutualisation,
  - Examine les conditions financières de ce schéma de mutualisation.

- Participants :
  - **Pour le Pôle métropolitain** : l'élu en charge des questions d'Administration générale du Pôle métropolitain et / ou le Directeur.
  - **Pour la Communauté** : les vice-présidents en charge du numérique, le directeur du numérique, le DGS de l'agglomération, le cas échéant.
  
- Fréquence : biannuel à savoir en janvier pour le bilan de l'année passée et en juin de l'année pour les arbitrages portant sur l'année N+1, ou plus fréquemment si nécessaire (évolutions ou crises).

#### **Comité technique :**

- Objet :
  - Assure le suivi opérationnel des conventions, des difficultés éventuelles,
  - Assure la maîtrise du niveau de service et des moyens en fonctionnement courant,
  - Permet de porter de premiers arbitrages en lien avec les offres de services,
  - Veille au respect des indicateurs qualité et de pilotage, le cas échéant, propose des pistes d'amélioration,
  - Remonte les informations au Comité de Pilotage.
  
- Participants :
  - **Pour le Pôle métropolitain** : le technicien en charge des questions administratives et financières.
  - **Pour la Communauté** : le chef de projet en charge du schéma de mutualisation.
  
- Fréquence : au moins 3 fois par an (avril, septembre et décembre), ou plus fréquemment si nécessaire (évolutions majeures, acquisitions supplémentaires ...).

#### **Point d'avancement opérationnel :**

Suivi continu des activités liées au Numérique et aux SI pour le Pôle Métropolitain à un rythme mensuel par le(s) chef(s) de projet de la Communauté en charge du schéma de mutualisation :

- Elaboration et présentation des rapports d'activité liés à l'exploitation et l'administration du « Bloc Socle »,
  
- Consolidation et présentation des indicateurs d'engagement de service et d'un rapport consolidé des demandes et des incidents issus de l'outil de gestion du centre d'appel multi-canal de la Communauté.

### **ARTICLE 3 : MODALITES D'EXECUTION DES CONTRATS**

Les contrats conclus par le Pôle métropolitain pour la gestion des services objet de la présente convention ne seront pas repris jusqu'à leur échéance par la Communauté. A charge pour le Pôle Métropolitain de les résilier dans le respect des règles contractuelles.

La Communauté informera le Pôle métropolitain avant l'adoption ou la conclusion de tout acte relatif aux services objet de la présente convention.

A l'expiration de la présente convention, les contrats signés dans le cadre de la gestion du service objet de la présente convention par la Communauté seront exécutés dans les conditions antérieures jusqu'à leur échéance par le Pôle métropolitain.

La substitution n'entraîne aucun droit à résiliation ou indemnisation pour les cocontractants.

Dans le cadre de l'expiration de la convention, la réversibilité des moyens nécessaires pour que le Pôle métropolitain puisse à nouveau disposer en propre de son système d'information est à définir. Il convient aussi de préciser les modalités d'exécution des prestations d'ingénierie pour la reconstruction du système d'information.

#### **ARTICLE 4 : POLITIQUE GENERALE DE PROTECTION DE L'INFORMATION**

Une vigilance particulière devra être accordée par l'ensemble des parties prenantes au respect des règles de protection des données à caractère personnel. Le délégant est responsable du traitement qui sera effectué dans le cadre de la présente convention, la Communauté assurant un rôle de sous-traitant selon la répartition présentée dans le tableau en annexe 1 E.

##### **Contexte général**

Confronté à un environnement à risque et à une augmentation des menaces liées à l'usage des systèmes d'information et afin de se mettre en conformité avec la réglementation nationale et internationale, la Communauté a entamé une réflexion sur la protection de son patrimoine informationnel et matériel.

Les enjeux en sont stratégiques, tant vis-à-vis des agents et des usagers, dont la Communauté et le Pôle métropolitain ont le devoir de protéger leurs intérêts et leurs données personnelles, que vis-à-vis des collectivités publiques, dont il est essentiel de préserver leur image de marque et leur réputation.

Dans ce contexte, et afin de poursuivre les démarches déjà engagées et d'atteindre les objectifs fixés par la Communauté, il a été décidé de renforcer et de partager la politique générale de protection de l'information qui devient un thème majeur pour les années à venir avec le Pôle métropolitain.

##### **Objectifs**

La Politique Générale de Protection de l'Information a pour objectifs de :

- Fournir des instructions sur les règles et les principes que la Communauté et le Pôle métropolitain entendent mettre en application pour assurer la protection des informations.
- Permettre à chacun d'identifier et classer ce qui est à protéger dans son domaine afin de ne pas porter atteinte aux objectifs des Collectivités, et préserver leur image ainsi que leur réputation.
- Sensibiliser les agents et les parties prenantes sur leurs droits et devoirs au regard des risques qui pèsent sur les Systèmes d'information et les informations.

Les principes et les règles seront progressivement édictés dans un document partagé et visent à mettre en conformité les Collectivités avec les lois et les obligations réglementaires relatives à la sécurité des systèmes d'information auxquelles elles sont soumises, dont la conformité avec les exigences de la nouvelle Réglementation Européenne de Protection des Données (RGPD), entrée en vigueur le 25 mai 2018.

##### **Champ d'application**

La protection de l'information requiert la mobilisation de tous les acteurs de la Communauté, du Pôle métropolitain et le concours de leurs partenaires et fournisseurs.

Conformément aux exigences du RGS et du RGPD, la Politique Générale de Protection de l'Information prend en compte :

- Tous les aspects qui peuvent avoir une influence sur la protection de l'information technique (matériels, logiciels, réseaux, etc.) et non techniques (organisations, personnel, etc.).
- Tous les risques et menaces, d'origine humaine ou naturelle, accidentelle ou délibérée.
- L'intégration de la protection de l'information tout au long du cycle de vie des systèmes d'information.

La Politique Générale de Protection de l'Information de la Communauté couvre et concerne :

- Les moyens (matériels, logiciels et structurels) assurant la mise en état opérationnel des systèmes d'information de la Communauté et des moyens mis à disposition pour le Pôle métropolitain dans le cadre du schéma de mutualisation.
- Les agents de la Communauté et du Pôle métropolitain, quels que soient leurs secteurs d'activité.
- Les partenaires, les fournisseurs et les intervenants externes ayant accès à des informations de la Communauté ou devant se connecter au SI de la Communauté, ou hébergeant ou gérant des ressources, systèmes ou données de la Communauté ou du Pôle métropolitain.

En matière de Politique de Sécurité des Systèmes d'Information, la Communauté a mis en œuvre les recommandations et les plans d'actions lui permettant de répondre aux enjeux de sécurité numérique. La démarche de sécurité de la Communauté permet d'apporter des solutions, en matière de sécurité, dans une démarche d'amélioration continue, afin de pérenniser le niveau de sécurité.

Le périmètre d'application de cette politique de sécurité est le système d'information de la Communauté et plus précisément :

- Les ressources transversales systèmes et réseaux LAN, Fibre Optique et Internet mises à disposition des agents par la Communauté ;
- Les équipements mis à disposition des agents par la Communauté (PC, téléphone, tablettes) ;
- Les prestataires de la Communauté ;
- Les locaux techniques de la Communauté (datacenters, baies techniques) ;
- Les ressources informatiques mises à disposition du Pôle métropolitain... ;
- Les ressources informatiques mises à disposition de tiers dans le cadre de prestations contractualisées.

Ainsi, le niveau de sécurité déclinée par la Communauté a été construit pour être en adéquation avec les enjeux de la collectivité et définit une liste d'objectifs et de bonnes pratiques en matière de sécurité des systèmes d'information, dont :

- La gestion des actifs ; les actifs de la Communauté sont identifiés et le niveau de protection est conforme à son niveau d'importance.
- Le contrôle d'accès logique est identifié pour les agents et prestataires et permet de limiter l'accès à l'information et aux moyens de traitement de l'information. En particulier, les partenaires et / ou prestataires intervenant sur site ou à distance peuvent bénéficier d'accès réglementés aux seules ressources utiles pour leurs prestations et limités à leurs durées d'intervention.
- La sécurité physique et environnementale ; les datacenters de la Communauté sont sécurisés, (murs, portes avec contrôle d'accès, ...) avec une protection adaptée au niveau des risques identifiés. Des mesures de protection contre les menaces extérieures et environnementales sont mises en place (incendies / dégâts des eaux / intrusions physiques...). Les mesures de protections des bureaux, des salles et des équipements hébergés dans le Pôle métropolitain restent sous la seule responsabilité de ces dernières.
- La sécurité d'exploitation permet de s'assurer de l'exploitation correcte et sécurisée des moyens de traitement de l'information de la Communauté. Elle garantit que l'information et les moyens de traitement de l'information sont protégés contre les logiciels malveillants, de l'intégrité des systèmes d'exploitation. Elle empêche toute exploitation des vulnérabilités techniques au niveau des fichiers, des postes de travail, des serveurs physiques et virtuels. Les flux de messagerie électroniques sont protégés par des solutions de sécurité (anti-spam et anti-virus). La protection des flux de navigation internet, se fait à travers la solution de filtrage UTM (Unified Threat

Management), dont le filtrage des sites à risques et de catégories, les Antivirus et les filtrages applicatifs.

- La gestion des sauvegardes est mise en œuvre et précise le périmètre, les modalités de stockage et de restauration, la fréquence. En autres, elle concerne à la fois les données vivantes, les données applicatives et les sauvegardes complètes des systèmes. Les agents d'exploitation s'assurent de la bonne exécution des sauvegardes quotidiennement. Des tests de restauration de fichiers sont réalisés à intervalle régulier.

## **ARTICLE 5 : ENGAGEMENT DE SERVICE / DELAI DE REPONSE DE LA COMMUNAUTE**

L'ensemble des services proposés au Pôle métropolitain par la Communauté fait l'objet d'engagements quant à leur bon fonctionnement, du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00, hors jours fériés.

L'ensemble des engagements de service pris par la Communauté vis-à-vis du Pôle est détaillé en « ANNEXE 1 A » de la présente convention cadre.

Dans un souci de qualité de service, la Communauté s'engage à respecter des délais raisonnables sur les différentes sollicitations de ses utilisateurs.

De manière générale, la Communauté s'engage à mobiliser tous ses moyens pour répondre efficacement aux demandes de des agents du Pôle métropolitain qui ne rentrerait pas dans les deux cas évoqués ci-dessus.

### **Saisine des demandes et des incidents des utilisateurs :**

Le Pôle métropolitain s'engage à passer tous appels de demandes ou d'incidents concernant les services délivrés par la Communauté ou les opérateurs dans le cadre de la gestion du « Bloc Socle » directement par le centre d'appel multi-canal selon les modalités édictées par la Communauté.

### **Catalogue de services**

La Communauté va mettre progressivement en place un catalogue de services auquel le Pôle métropolitain pourra souscrire sous la forme d'une convention spécifique d'adhésion pour le ou les services proposés. Toutefois, l'adhésion à ces services implique l'adhésion à ce bloc de services.

Le coût de chaque service sera calculé par unité d'œuvre en prenant en compte les moyens mis en œuvre.

Dans un premier temps en 2021, la priorité sera donnée aux outils facilitant la communication et l'échange entre collectivités (messagerie, annuaire, espaces partagés, extranet communautaire).

## **ARTICLE 6 : MODALITES PATRIMONIALES**

Le Pôle métropolitain s'engage à mettre à la disposition de la communauté, à compter de l'entrée en vigueur de la convention, l'ensemble des biens meubles et immeubles nécessaires à la gestion des services objet de la présente convention tels qu'énumérés en annexe 1B.

Cette mise à disposition est effectuée à titre gratuit.

Pendant la durée de la présente convention, la Communauté assure, sous sa responsabilité, la gestion et l'entretien des biens qui lui ont été confiés. Elle s'assure de l'état des biens qui ont fait l'objet d'une mise à disposition à titre gratuit à son profit et s'engage à contracter les polices d'assurance nécessaires à couvrir les activités accomplies dans le cadre de la présente convention.

L'ensemble des biens d'infrastructure informatique (serveurs, composants actifs de réseau et systèmes d'exploitation) acquis par le Pôle métropolitain antérieurement à la signature de la convention et pouvant être intégrés dans l'architecture technique du « Bloc de services », nécessaires à l'exercice des activités de ce « Bloc », pourront être utilisées par la Communauté après étude technique mais resteront la propriété du Pôle métropolitain.

## ARTICLE 7 : DUREE

La présente convention s'applique à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022 pour une durée de 5 ans.

Cependant, les parties auront la faculté de résilier la présente convention dans le respect d'un préavis de six mois, à compter de la troisième année, sans aucune indemnisation pour l'une ou l'autre des parties.

En cas de sortie anticipée, le Pôle métropolitain aura la faculté de racheter le mobilier et les biens nécessaires à la gestion des services objet de la présente convention selon leur valeur nette comptable. A défaut de récupération de ces biens, elle dédommagera la Communauté à hauteur de la moitié de cette valeur nette comptable résiduelle (correspondant à la durée moyenne de mobilisation du matériel en stock avant réaffectation).

## ARTICLE 8 : MODALITES FINANCIERES

Les prestations de base détaillées dans la présente convention à l'article 2 feront l'objet d'un remboursement par le Pôle métropolitain à la Communauté.

Par souci de simplicité de gestion et de lisibilité des moyens communs mis à disposition par la Communauté, la participation du Pôle métropolitain repose sur l'affectation d'une unité de compte (coût unitaire du service) à une unité de valeurs stables et connues réévaluées annuellement :

- Le nombre d'agents disposant d'un poste informatique correspondant au dernier recensement établi par le Pôle métropolitain.

Pour la première année de service du « Bloc », l'unité de compte est valorisée à **1050 €HT**<sup>8</sup>.

Pour le Pôle métropolitain Pays de Béarn, pour la première année, le coût total du « Bloc Socle » est valorisé à :

Objet	Unité de Compte		Unité de valeur (Prix € / an)	Total
Bloc socle	Nombre d'agents dotés d'un poste	XX	1050	*XX

En outre, les modalités financières de chaque service complémentaire seront déterminées dans les contrats afférents à la gestion dudit service.

Cette prestation de services fera l'objet d'une facturation annuelle de la part de la communauté envers le Pôle métropolitain.

### Caractère des prix et variation des prix

#### *Caractère des prix*

Les prestations unitaires de la présente convention sont traitées à prix révisibles.

#### *Le mois d'établissement des prix*

Le mois d'établissement des prix est le mois de juin de l'année de signature de la convention.

Ce mois est appelé « mois zéro » ou  $m_0$ .

<sup>8</sup>En cas d'économies constatées sur ce bloc de service, cette économie sera répercutée au bénéfice du Pôle métropolitain sur cette unité de valeur (prix initial) en année N+1. Les économies répercutées correspondront à la différence de coûts réellement constatés, si ceux-ci sont inférieurs par rapport aux coûts moyens évalués par extrapolation linéaire des dépenses actuelles. Un nouveau montant en €/agent sera alors appliqué au Pôle métropolitain.

### *Prix initial de la convention*

Les prix initiaux sont les prix initiaux hors taxes, à savoir l'unité de compte, réputés établis sur la base des conditions économiques du mois zéro.

« P<sub>0</sub> » désigne :

- Pour les prix unitaires : l'unité de compte pris individuellement ;

### **Révision des prix**

La révision s'exécute chaque mois de juin :

$$P = P_0 \times [0.125 + (0.875 \times (\text{Syntec}_{\text{mars}} / \text{Syntec}_0))]$$

**P** = prix révisé hors taxes pour l'unité de compte. Le prix révisé hors taxe est arrondi au centième (à deux décimales) ;

**P<sub>0</sub>** = prix initial hors taxes pour l'unité de compte ;

**Syntec<sub>0</sub>** = dernière valeur publiée de l'index de référence au **mois de juin** de l'année de la date de signature de la convention (Année 0).

**Syntec<sub>mars</sub>** = dernière valeur publiée de l'index de référence du **mois de mars** de l'année en cours.

L'index de référence pour la révision du prix de la présente convention est l'index SYNTEC publié sur le site du moniteur des travaux publics et du bâtiment.

### Arrondis du calcul :

Les résultats des calculs intermédiaires sont arrondis à trois décimales.

Le coefficient de révision (coefficient multiplicateur du prix initial) est arrondi au millième supérieur (à trois décimales) avant multiplication par le prix initial.

## **ARTICLE 9 : ASSURANCES**

La Communauté est tenue de couvrir sa responsabilité civile par une police d'assurance dont elle tient l'attestation à la disposition du Pôle métropolitain.

Il lui appartient de conclure les assurances qui couvriront les différents risques correspondant à l'exercice de l'objet de la présente convention.

## **ARTICLE 10 : LITIGES**

Les parties s'engagent à rechercher, en cas de litige sur l'interprétation ou sur l'application de la convention, toute voie amiable de règlement avant de soumettre tout différend à une instance juridictionnelle.

Sauf impossibilité juridique ou sauf urgence, les parties recourront en cas d'épuisement des voies internes de conciliation, à la mission médiation prévue à l'article L.213.5 du code de justice administrative.

Ce n'est qu'en cas d'échec de ces voies amiables de résolution que tout contentieux portant sur l'interprétation ou sur l'application de la présente convention devra être porté devant le Tribunal administratif de Pau.

Fait à PAU, le

**Pour la Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées,**

Le Président,

François BAYROU

**Pour le Pôle Métropolitain,**

Le Vice-Président,

Patrice LAURENT

## ANNEXE 1 A Engagement de Service

Domaines de mutualisation	Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Numérique et mutualisation	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)
SOCLE DE BASE	G) Gouvernance	Engagement G.1 : Identifier et partager les initiatives à favoriser dans les années à venir. Maintenir une démarche d'amélioration continue, et de gestion des risques	Respect du plan de gouvernance, nombre d'instances sur l'année (COFIL, COTECH)	Le nombre de comités de pilotage et de comités de projet sur l'année.
		Engagement G.2 : Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais	Délai de prise en compte des demandes	Réponse dans un délai raisonnable (hebdomadaire) sur une demande administrative liée aux services numériques
			Délai d'intervention des incidents par criticité	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2021.
			Engagement G.3: Maintenir les services de la Communauté à délivrer et qu'ils soient organisés de façon adéquate pour suivre un niveau de service de qualité.	Délai de mise en production technique au niveau d'un service
		Engagement G.4 : Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance / support du Pôle métropolitain	Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Assistance du lundi au vendredi de 8h à 18h, hors jours fériés
	A) Accès très haut débit prioritaire – GFU	Engagement A.1 : Maintenir un niveau de disponibilité du réseau pour répondre aux besoins en matière de communication et d'accès à l'information	Indicateurs taux de disponibilité du réseau exprimé en %	Taux de disponibilité = 99,5 % ou délai opérateur dans le cas d'un lien opérateur privé (hors maintenance préventive ou planifiée)

B) Hébergement, exploitation et maintien en opérationnelles (MCO) des infrastructures - services fondamentaux		Indicateur nombre de coupure de service	A préciser : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2021.
	Engagement A.2 : Maintenir et garantir un niveau d'expertise de la Communauté sur le domaine	Indicateur : durée moyenne de l'incident "réseau"	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2021.
	Engagement A.3 : Maintenir le plan de déploiement de la FO et l'accès au réseau GFU.	Nombre de bâtiments raccordés en cours de l'année, nombre de bâtiments restant à raccorder à la FO	Sur la base du document listant les bâtiments administratifs du Pole métropolitain
	Engagement B.1 : Garantir la continuité et la disponibilité des moyens fondamentaux (serveurs, composants actifs de réseau, logiciel d'infrastructure) de traitement de l'information.	Délai d'intervention	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2021.
		Délais de remise en service	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2021.
	Engagement B.2 : Garantir le stockage et la conservation des données et des informations du Pôle métropolitain, se protéger de la perte de données	Délais de restauration	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2021. Par exemple selon la complexité : entre ½ journée et 1 jour
		Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2021.

C) Téléphonie fixe et mobile	Engagement C.1 : Garantir la continuité et la disponibilité des moyens de téléphonie (serveurs, composants actifs de téléphonie, poste)	Délai d'intervention	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2021.	
		Délais de remise en service	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2021.	
		Taux de modernisation du parc actuels	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2021.	
	S) Sécurité	Engagement S.1 : Garantir les sauvegardes des données	Nombre de sauvegardes réussies et conformes	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2021.
			Nombre de tests de restauration	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2021.
		Engagement S.2 : Garantir le stockage et la conservation des données et des informations du Pôle métropolitain, se protéger de la perte de données	Délais de restauration	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2021. Par exemple selon la complexité : entre ½ journée et 1 jour
Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre	A préciser ou mentionner : Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2020.			





	<b>CAPBP</b>	<b>POLE METROPOLITAIN</b>
<b>Respect de la vie privée (Délégué à la Protection des Données, registre et conformité générale)</b>	Obligation de transparence et de traçabilité et mise en œuvre des principes de confidentialité dès la conception.	Mise en œuvre du cadre juridique en vigueur et notamment des textes réglementaires, la désignation d'un Délégué à la Protection des Données, la tenue du registre des traitements. Obligation de transparence et de traçabilité et instructions pour la mise en œuvre des principes de confidentialité dès la conception.
<b>Données traitées dans le cadre d'un téléservice</b>	Mise en œuvre du traitement pour les seules finalités, destinataires et durées de conservation fixés par le partenaire.	Détermination des finalités, destinataires, durées de conservation. Fourniture des données nécessaires à la réalisation du traitement.
<b>Sécurité du traitement et confidentialité (organisationnel)</b>	Obligation de confidentialité des agents et sous-traitants. Assurer que seuls les agents habilités ont accès aux données traitées. Mise en œuvre des mesures de sécurité déterminées avec le partenaire.	Analyse de risques et détermination de mesures à prendre pour les couvrir ou les atténuer. Obligation de confidentialité des agents et sous-traitants. Assurer que seuls les agents habilités ont accès aux données traitées.
<b>Violation de données</b>	Obligation d'alerte, d'assistance et de conseil, sans délai : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notification de toute violation de données selon la procédure définie par le responsable de traitement.</li> <li>• Mise en œuvre de toute mesure garantissant un niveau de sécurité adapté aux risques.</li> </ul>	Définition de la procédure de notification en cas de violation de données. Obligation de tenir le registre des incidents de sécurité. Obligation d'information (de la CNIL et, le cas échéant, des personnes concernées) pour toute compromission détectée (agent, sous-traitant, réseau).
<b>Sécurité des systèmes d'information</b>	Mise en œuvre des mesures de sécurité nécessaires susceptibles de garantir la confidentialité du traitement et l'intégrité des données traitées, y compris auprès de ses sous-traitants (anonymisation, hébergement, gestion des habilitations...).	Partage des pratiques mises en œuvre habituellement au sein de l'EPCC. Participation à l'analyse de risque et homologation [Garantie que les mêmes mesures de sécurité sont mises en œuvre en interne (accès aux données, export...) par l'EPCC ou ses sous-traitants.]
<b>Droits des personnes</b>	Accompagnement à la formalisation de l'exercice des droits. Mettre en œuvre le devoir d'information et les droits des personnes selon les modalités prévues par le responsable de traitement.	Devoir d'information des personnes concernées. Fixation du cadre applicable (nature des droits, exception au cadre général de la protection des données). Déterminer les modalités d'exercice des droits.
<b>Transfert (ou arrêt) de l'EPCC</b>	Le cas échéant, transfert des données au partenaire et, de façon générale, suppression de l'ensemble des données transférées et destruction des copies.	Assurer en interne tout le volet sécurité du système d'information si transfert de l'EPCC au responsable de traitement.
<b>Sous-traitance</b>	Information préalable des sous-traitants mobilisés par la CAPBP dans le cadre du projet. Engagement de confidentialité. Veiller à ce que les sous-traitants soient sensibilisés à la protection des données.	Information préalable des sous-traitants mobilisés par le responsable de traitement dans le cadre du projet. Engagement de confidentialité Veiller à ce que les sous-traitants soient sensibles à la protection des données.
<b>Travaux de conformité (mentions d'information, analyse d'impact, mentions légales et CGU)</b>	Fournit des informations nécessaires pour conseiller le partenaire sur la réalisation de la documentation.	Rédaction de l'ensemble de la documentation. Demande d'avis à la CAPBP avant la publication de texte juridique relatif au traitement.
<b>Audits</b>	Se rendre disponible aux sollicitations des auditeurs. Proposer des mesures de contingences, indiquer la faisabilité et les prioriser.	Supervision du traitement et réalisation des audits nécessaires (RGS, RGAA, AIPD ...)
<b>Territorialité</b>	Engagement à traiter les données à caractère personnel sur le territoire national ou européen.	Engagement à traiter les données à caractère personnel sur le territoire national ou européen.
<b>RH</b>	Mobilisation des personnels susceptibles de participer à la bonne sécurisation du projet.	Mobilisation des personnels susceptibles de participer à la bonne sécurisation du projet.