

Arrondissement de Grasse

**COMMUNAUTE
D'AGGLOMERATION
SOPHIA ANTIPOLIS**

Siège social:
Hôtel de Ville
BP 2205

06606 ANTIBES CEDEX

Effectif légal	Présents ou Représentés	Procurations + Absents
75	53	22

N° de la séance : 36

Objet de la délibération : Direction
Environnement et Régie - Système d'information
multimodale de la Région PACA -
Convention de partenariat

<input checked="" type="checkbox"/> Original <input type="checkbox"/> Expédition certifiée conforme à l'original Pour le Président, Le Directeur Général des Services Stéphane PINTRE

N° Enregistrement : CC.2018.069

Date de la convocation :

Le 03/04/2018

Certifié exécutoire compte tenu

de l'affichage
en date du **16 AVR. 2018**

de la réception s/Préfecture
en date du **17 AVR. 2018**

Pour le Président,
Le Directeur Général des Services


Stéphane PINTRE

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION
SOPHIA ANTIPOLIS**

Séance du 09 avril 2018

L'an deux mil dix-huit et le 09 avril à 17h00, le Conseil Communautaire de la Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis, régulièrement convoqué conformément aux dispositions des articles L 5211-1, L 2121-10 et L 2121-12 du Code Général des Collectivités Territoriales, s'est réuni au nombre prescrit par la loi, Maison des Associations - 288, Chemin de Saint Claude à Antibes en session ordinaire du mois de avril, sous la présidence de Monsieur Jean LEONETTI, Président de la Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis, Maire d'Antibes Juan-Les-Pins.

PRESENTS :

Jean LEONETTI, Michelle SALUCKI, Lionnel LUCA, Christophe ETORE, Guilaine DEBRAS, Michel ROSSI, Damien BAGARIA, Gérald LOMBARDO, Jean Pierre MAURIN, Joseph LE CHAPELAIN, Richard RIBERO, Thierry OCCELLI, Eric MELE, Jean-Pierre MASCARELLI, Marguerite BLAZY, Roger CRESP, Serge MAUREL, Gilbert TAULANE, Gilbert HUGUES, Jean-Paul ARNAUD, Richard THIERY, Claude BERENGER, René TRASTOUR, Thérèse ROUAZE, Robert CREPIN, Henri GANNARD, Christine SYLVESTRE, Michèle MURATORE, Marie-Claude MOITRY, Angèle MURATORI, Colette ZALMA, Anne-Marie BOUSQUET, Bernard MONIER, Claudine MAURY, Albert CALAMUSO, Yves DAHAN, Marina LONVIS, Anne-Marie DUMONT, Audouin RAMBAUD, Marc DAUNIS, Simone TORRES-FORET DODELIN, Jean-Pierre DERMIT, Michel VIANO, Martine BONNEAU, Michel BERTRAND, Béatrice VIGNOLO, Abderrazak SALOUH, Nathalie DEPETRIS, Elisabeth PILLARD, Valérie TIERAN-GNONI, Laurent COLLIN, Déborah MINEI, Khéra BADAoui

PROCURATIONS :

Jean-Bernard MION à Déborah MINEI, Joseph VALETTE à René TRASTOUR, André-Luc SEITHER à Anne-Marie DUMONT, Patrick DULBECCO à Audouin RAMBAUD, Jacques GENTE à Anne-Marie BOUSQUET, Cléa PUGNAIRE à Bernard MONIER, Afrim KACA à Jean LEONETTI, Eric DUPLAY à Marguerite BLAZY, Serge AMAR à Simone TORRES-FORET DODELIN, Patrice COLOMB-PONTOIRE à Yves DAHAN

ABSENTS :

Guy GIRAUD, Marie BENASSAYAG, Elisabeth JANIN, Thérèse DARTOIS, Nadine GASTAUD, Patrick CHAGNEAU, Martine SAVALLI, Françoise THOMEL, Barbara LANCE, Anne CHEVALIER, Matthieu GILLI, Lionel TIVOLI

Les Délégués communautaires présents formant la majorité des membres en exercice, il a été procédé à la nomination d'un secrétaire pris au sein du Conseil.

Madame Khéra BADAoui, ayant obtenu la majorité des suffrages, a été désignée pour remplir ces fonctions qu'elle a acceptées.

Monsieur OCCELLI,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales,

VU l'article L1231-8 du code des transports,

VU la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 modifiée d'orientation des transports intérieurs dite loi LOTI,

VU le Code de la propriété intellectuelle et notamment les articles L 341 et suivants,

VU les contrats de concession de service public établis entre les autorités organisatrices des transports et les exploitants,

L'article L. 1231-8 du code des transports prévoit que « les autorités organisatrices de transports urbains instaurent « un service d'information, consacré à l'ensemble des modes de transports et à leur combinaison, à l'intention des usagers, en concertation avec l'Etat, les collectivités territoriales ou leurs groupements et les entreprises publiques ou privées de transports ».

C'est dans ce cadre et afin de proposer à l'ensemble des usagers une meilleure intégration des réseaux de transports et une meilleure lisibilité des offres, conditions indispensables pour rendre les transports collectifs réellement attractifs face au véhicule particulier, que la Région PACA, en coordination avec ses partenaires AOT, a souhaité mettre en place un Système d'Information Multimodale à l'échelle régionale (SIM PACA).

Ce système permettra de mettre à disposition des usagers une meilleure information sur les offres de transports collectifs existantes pour répondre à leurs besoins de déplacements, dans un souci de lisibilité, d'efficacité de choix des modes et de simplicité d'usage.

La mise en œuvre d'un Système d'Information Multimodale à l'échelle régionale (SIM PACA) est ainsi apparue comme un enjeu important permettant de répondre aux objectifs de la Région et de ses partenaires en termes d'information sur les déplacements.

Ainsi, il est proposé de définir au travers du projet de convention joint en annexe à la présente l'organisation du SIM : gouvernance, rôles des acteurs, droits et devoirs des Parties, ainsi que les engagements financiers, et les modalités des flux financiers associés. Cette convention est conclue pour une durée de 4 ans.

Les coûts pris en charge par la Région concernent :

- Les coûts d'investissement et de maintenance du SIM (interfaces d'import des données, constitution du référentiel et développement des media) ;
- Les coûts relatifs à la fourniture d'un outil de gestion des offres et d'un outil de gestion des perturbations mis à disposition des partenaires, dans le cadre du Marché du SIM ;
- Les coûts de mise à disposition d'un Chef de Projet sur la durée du Marché de réalisation et d'exploitation du SIM ;
- Les coûts d'exploitation du SIM relatifs à l'administration du référentiel de données et des médias.

La Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis s'engage à payer à la Région PACA la somme forfaitaire annuelle de 10 000 € HT au titre de sa participation. Cette participation est calculée sur un montant établi sur sa densité démographique.

Ainsi, il est proposé au Conseil Communautaire :

- d'approuver la convention de partenariat relative au Système d'information multimodale de la Région PACA, dont le projet est joint en annexe ;
- d'approuver le montant de la participation forfaitaire annuelle de la C.A.S.A de 10 000 € HT, les crédits correspondants étant prévus à la Section d'Exploitation, Chapitre 65, du Budget Annexe de la Régie à autonomie financière des Transports « *Envibus* » ;
- d'autoriser Monsieur le Président de la C.A.S.A à signer ladite convention.

LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE, OUI L'EXPOSE DU VICE-PRESIDENT ET APRES EN AVOIR DELIBERE, A L'UNANIMITE, DECIDE :

- d'approuver la convention de partenariat relative au Système d'information multimodale de la Région PACA, dont le projet est joint en annexe ;
- d'approuver le montant de la participation forfaitaire annuelle de la C.A.S.A de 10 000 € HT, les crédits correspondants étant prévus à la Section d'Exploitation, Chapitre 65, du Budget Annexe de la Régie à autonomie financière des Transports « *Envibus* » ;
- d'autoriser Monsieur le Président de la C.A.S.A à signer ladite convention.

AINSI FAIT ET DELIBERE
A ANTIBES LE 09 avril 2018
Suivent les signatures
Pour extrait certifié conforme,

Le Président,



Jean LEONETTI

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



**Convention de partenariat relative au
Système d'Information Multimodale de la
Région Provence-Alpes-Côte d'Azur**

Entre

La Région Provence-Alpes-Côte d’Azur, Maître d’Ouvrage du Système d’Information Multimodal et représentée par le Président du Conseil Régional, dont le siège se situe 27 place Jules Guesde, 13481 Marseille cedex 20, autorisé à signer la présente convention par délibération n° 16-1195 de la Commission Permanente en date du 16 décembre 2016.

ci-après dénommée "**le Maître d’Ouvrage**" ou « **la Région** », d'une part,

Et :

La Communauté d’agglomération Sophia Antipolis, représentée par le Président de l’Agglomération, dont le siège se situe à 449 route des Crêtes BP 43 – 06901 Sophia Antipolis Cedex, autorisé à signer la présente convention par la délibération en date du

ci-après dénommée « **le Partenaire** » d'autre part,

Les parties signataires de la présente convention ci-après sont conjointement dénommées « **les Parties** ».

VU le code général des collectivités territoriales,

VU l’article L1231-8 du code des transports,

VU la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 modifiée d'orientation des transports intérieurs dite loi LOTI,

VU le Code de la propriété intellectuelle et notamment les articles L 341 et suivants,

VU les contrats de concession de service public établis entre les autorités organisatrices des transports et les exploitants,

Préambule

L'article L1231-8 du code des transports prévoit que « les autorités organisatrices de transports urbains instaurent *« un service d'information, consacré à l'ensemble des modes de transports et à leur combinaison, à l'intention des usagers, en concertation avec l'Etat, les collectivités territoriales ou leurs groupements et les entreprises publiques ou privées de transports »* ».

C'est dans ce cadre et afin de proposer à l'ensemble des usagers une meilleure intégration des réseaux de transports et une meilleure lisibilité des offres, conditions indispensables pour rendre les transports collectifs réellement attractifs face au véhicule particulier, que la région PACA, en coordination avec ses partenaires AOT, a souhaité mettre en place un Système d'Information Multimodale à l'échelle régionale (SIM PACA).

Ce système permettra de mettre à disposition des usagers une meilleure information sur les offres de transports collectifs existantes pour répondre à leurs besoins de déplacements, dans un souci de lisibilité, d'efficacité de choix des modes et de simplicité d'usage. Cette information concerne en premier lieu la connaissance des offres de transport et des horaires mais également la recherche d'itinéraires, la tarification, les conditions de circulation. Le SIM dans les conditions énoncées dans la convention pourra évoluer. La mise en œuvre d'un Système d'Information Multimodale à l'échelle régionale (SIM PACA) est ainsi apparue comme un enjeu important permettant de répondre aux objectifs de la Région et de ses partenaires en termes d'information sur les déplacements.

Article 1. Objet de la convention

L'objet de la présente convention est de définir l'organisation du SIM : gouvernance, rôles des acteurs, droits et devoirs des Parties.

Cette convention définit par ailleurs les engagements financiers entre les Parties ainsi que les modalités des flux financiers associés.

Elle précise également la propriété des différentes composantes du SIM (médias, référentiel de données, données nominatives, etc...). Elle définit en outre les conditions d'accès, d'usage et de diffusion des données.

Elle précise enfin les modalités d'évolution de la convention (durée, condition de résiliation, objectifs du SIM et la gestion des litiges).

Article 2. Objectifs du système d'information

Le SIM a deux objectifs principaux :

1/ Offrir un meilleur accès à l'information sur les transports de voyageurs en vue de faciliter les pratiques multimodales et de participer au transfert modal. A ce titre, le site internet du SIM PACA propose aux usagers un contenu éditorial présentant notamment les offres de transport des partenaires ainsi qu'un certain nombre de services couplés à une représentation cartographique tels que la recherche d'horaires, la recherche d'itinéraires multimodale, la visualisation de l'offre de transport à proximité d'un lieu donné...

2/ Permettre une meilleure coordination des offres de transport grâce à des outils d'analyse. Le regroupement de l'offre commerciale de plusieurs opérateurs en un référentiel de données commun permet d'améliorer les correspondances entre les réseaux urbains, départementaux et régionaux de transport de voyageurs, notamment en repérant les demandes non satisfaites.

Article 3. Périmètre territorial

Le périmètre de fonctionnement du SIM comprend les réseaux suivants :

- Réseau de transport régional (TER/LER, Chemin de Fer de Provence et réseaux routiers départementaux)
- Réseau SNCF national (trains grandes lignes et interrégionales)
- Réseaux de transport intégrés dans le SIM *Lepilote* (SMT13)
- Réseaux de transport intégrés dans le SIM *Ceparou06* (SYMITAM)
- Réseau de transport urbain de toutes les AOTU sur les territoires des départements des hautes alpes, des alpes de Haute Provence, du Vaucluse et du VAR.

Le périmètre territorial correspond à celui de la Région PACA. Il n'est pas figé et pourra être étendu, notamment pour intégrer une dimension transfrontalière, voire inter-régionale.

Article 4. Gouvernance du SIM

4.1. Désignation de la partie responsable du SIM

Dans le respect et en compléments des compétences des autres autorités organisatrices partenaires, la Région PACA assurera la maîtrise d'Ouvrage de la réalisation, l'exploitation et la maintenance du SIM PACA selon les objectifs et fonctions définis par la présente convention.

La Région PACA reste entièrement libre du choix des procédures mises en œuvre dans le cadre du Marché du SIM, dans le respect du Code des Marchés Publics. La Région est seule chargée du suivi de la réalisation, de l'exploitation et de la maintenance du SIM. Les décisions nécessaires sont prises par les organes compétents de la Région en application de la réglementation en vigueur et des dispositions contractuelles.

4.2. Le comité de pilotage (composition, missions, fréquence)

Le comité de pilotage est composé d'un représentant désigné de chacun des Partenaires et est présidé par la Région, maître d'ouvrage du SIM.

Le comité de pilotage se réunit au moins une fois par an à l'initiative du chef de file, la Région. Il évalue à cette occasion le fonctionnement du dispositif et décide de toutes les adaptations nécessaires concernant les éléments fonctionnels du système (ex : déploiement d'information voyageur théorique et temps réel dans les pôles d'échange ou en embarqué, informations spéciales personnes handicapées, adaptation de l'outil aux besoins des usagers...). Pour cela, il fait réaliser toute étude permettant d'éclairer les orientations. Il décide et valide les orientations financières (répartition entre les partenaires).

4.3. Le comité technique (composition, missions, fréquence)

Le comité technique est composé de représentants des services de chacun des Partenaires. Il se réunit au moins une fois par trimestre à l'initiative de la Région. Au besoin, des réunions intermédiaires peuvent être organisées à l'initiative de la Région et/ou à la demande d'une des parties signataires.

Le comité technique est piloté par la Région, en concertation avec les partenaires. Il est chargé du suivi opérationnel du projet en phases de réalisation et d'exploitation, de la préparation des comités de pilotage, de la proposition de choix techniques d'évolution du système...

Le comité technique rédige les cahiers des charges pour les évolutions fonctionnelles.

Article 5. Rôles des Parties dans le fonctionnement du SIM

Les principales missions de chacune des Parties sont décrites ci-après. Les procédures détaillées relatives à ces missions sont décrites dans le Plan Qualité Exploitation (cf. **annexe 1**) et dans le manuel d'exploitation (**annexe 2**).

5.1. Rôles de la Région, maître d'ouvrage

La Région, accompagnée d'un prestataire maître d'œuvre, réalise le système. Elle assure l'interface entre la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis et le prestataire chargé de la réalisation et de l'exploitation du système ou tout autre prestataire missionné sur le système d'information. Seule la Région est autorisée à passer les commandes de prestations spécifiques, concernant éventuellement la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis dans le cadre du marché public qui la lie au prestataire maître d'œuvre.

La Région assure par ailleurs la coordination et l'animation du projet avec l'ensemble des Partenaires. Elle peut pour cela faire appel à une assistance à maîtrise d'ouvrage.

La Région passe donc un marché ainsi dans le cadre duquel le système sera réalisé et exploité par le prestataire pour toute la durée du marché. Les missions assignées au prestataire dans le CCTP du Marché et le Plan Qualité d'Exploitation consistent en l'exploitation du SIM et d'éventuels développements si besoin.

5.2 Rôles la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis

En tant qu'autorité organisatrice des transports (ou par l'intermédiaire d'une autorité organisatrice ou d'autres gestionnaires de transport), le rôle la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis est de fournir les données nécessaires à alimenter le référentiel de données du SIM PACA en informations relatives à son réseau de transport tel que précisé au point 6.2, ce qui inclut :

- De fournir les mises à jour des données et autres informations nécessaires au bon fonctionnement des services du SIM (recherche horaire, recherche d'itinéraires...) : base de données des offres de transport, information trafic... ;
- De fournir les compléments d'information nécessaires : logo de la collectivité, logo du réseau, plans des pôles d'échange, contenu éditorial... ;
- De répondre aux mails des internautes qui sont transférés par le prestataire.

5.3. Plan Qualité Exploitation

Le Plan Qualité Exploitation et le manuel d'exploitation décrivent les processus et procédures permettant le bon fonctionnement du SIM. Ces documents sont évolutifs et peuvent être modifiés à tout moment. Lorsque des modifications sont à apporter, celles-ci sont présentées en comité technique et validée en comité de pilotage. Les dernières versions de ces documents sont adressées par courrier à la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis qui dispose d'1 mois pour contester une modification. Sans remarque particulière, les nouvelles versions sont réputées adoptées à l'issue de ce délai. Si des remarques sont formulées, une nouvelle version est proposée en comité technique puis validée dans les conditions décrites ci-avant.

En cas de désaccord persistant, la dernière version est soumise en comité technique et adoptée à la majorité des Partenaires.

Article 6. Droits et obligations des Parties

6.1. Droits et obligations de la Région

La Région s'engage à assurer la continuité de service et l'exploitation du SIM avec le prestataire retenu pendant toute la durée du marché public. Elle se porte garante d'une utilisation des données des Parties par le prestataire conforme aux fins prévues dans le cadre du marché.

La Région répond aux demandes d'accès aux données et aux services (fourniture des données du référentiel,

marques grises, accès par web services - cf. Article 8).

La Région s'engage à informer la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis dans les domaines suivants :

- elle informe et consulte la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis pour toute évolution concernant la présente convention,
- elle réalise annuellement un bilan d'activité du SIM qu'elle adresse pour information à la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis (rapport d'activité, bilan financier...).

6.2. Droits et obligations de la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis

La Communauté d'agglomération Sophia Antipolis s'engage à une obligation de résultat dans la production et la transmission des données permettant la mise en place et le bon fonctionnement des services du SIM PACA.

La Communauté d'agglomération Sophia Antipolis garantit la fiabilité des données et des informations fournies et s'engage à transmettre ses données mises à jour à la Région, au minimum lors des périodes de changement d'horaire, à chaque modification des services sur le réseau et à chaque restructuration du réseau.

Dans les cas de délégations de service public, la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis s'engage à ce que ses(s) opérateur(s) de transport collecte(nt) mette(nt) à disposition de la Région et de son prestataire les données des différents réseaux. Cette mise à disposition doit s'effectuer dans le respect des formats d'échange validés avec le prestataire, dans le respect des délais définis avec ce dernier et en tenant compte des contraintes (contraintes de personnel en période scolaire par exemple).

La Communauté d'agglomération Sophia Antipolis s'engage également à mettre à jour régulièrement le contenu éditorial offrant des informations pratiques qui les concernent (présentation des services de transport, tarifs, liens vers leur site...), dans le strict respect de la ligne éditoriale définie entre les Partenaires.

La Communauté d'agglomération Sophia Antipolis s'engage à promouvoir le site Internet dans les supports de communication qui lui sont propres et à respecter la charte graphique (nom, logo, couleurs) du SIM PACA. Les Parties s'informent annuellement des actions de communication menées.

6.3. Recours

En tant que maître d'ouvrage du SIM, la Région se réserve le droit d'intenter un recours contre la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis en cas de non-respect de ses obligations définies dans la présente convention.

Les Partenaires, individuellement ou collectivement, peuvent intenter un recours contre la Région si celle-ci ne respecte pas ses engagements contractuels définis ci-dessus.

Article 7. Propriétés intellectuelles et responsabilité juridique

7.1. Propriété des médias

La Région est propriétaire des médias permettant la diffusion de l'information disponible dans le SIM, notamment :

- le site internet du SIM PACA ;
- les services personnalisés : widgets, flux RSS, marques grises, web services ;
- le service d'internet mobile (site mobile et applications mobiles) ;
- le service d'envoi de courriel (information sur les perturbations).

7.2. Propriété de la base de données du système d'information

La base de données du SIM PACA reste la propriété de la Région, conformément aux dispositions de l'article L 112-3 du Code de la propriété intellectuelle.

Les données contenues dans la base de données restent la propriété des partenaires du SIM PACA qui alimentent la base.

7.3. Propriété des logiciels

Les logiciels utilisés dans le SIM PACA peuvent être répartis en 3 catégories :

- Les logiciels faisant l'objet d'un droit de licence d'un tiers éditeur, de logiciels open source ou de logiciels disponibles sur le marché et pouvant être acquis par tous ;
- Les logiciels propriétaires développés en propre par le titulaire du marché et utilisés actuellement en tant que produits standards sur plusieurs projets de ses clients ;
- Les développements spécifiques au SIM PACA répondant précisément aux spécificités requises pour le marché.

La cession des droits intellectuels des logiciels des catégories 1, 2 et 3, à l'issue du marché, est prévue au marché. Cette cession est régie par les dispositions de l'article 37 concernant les logiciels de catégorie 2 et par celles de l'article 38 (option B) du CCAG-TIC concernant ceux de catégorie 3.

7.4. Propriété des données générées par le SIM

Les statistiques concernant la fréquentation du site et l'utilisation des services du SIM réalisées par le prestataire sont transmises régulièrement à la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis et sont donc de libre usage.

Les données générées par le titulaire du marché (statistiques du calculateur d'itinéraires, extraction et analyse de données horaires, cartes isochrones ...) sont propriétés des personnes morales pour qui elles ont été générées. L'utilisation des données issues du SIM a pour but d'améliorer l'intermodalité des réseaux et n'est pas destinée à une utilisation commerciale.

7.5. Propriété des données à caractère personnel de tiers

Par données à caractère personnel de tiers, on entend les données transmises par les internautes dans le cadre de leurs demandes de tout type et/ou dans le cadre de l'inscription à des services (compte utilisateur).

La Région demeure propriétaire de l'ensemble des bases de données générées par ses transmissions, qui ont fait l'objet d'une déclaration CNIL conformément à la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Dans le cas des demandes qui impliquent une réponse par les parties signataires, celles-ci s'engagent à utiliser ces bases de données conformément à l'objet de la présente convention.

La durée de conservation des données nominatives collectées sera d'un an maximum.

7.6. Propriété des logos ou marques du SIM

Le nom et les visuels (logos, graphisme) appartiennent à la Région.

7.7. Responsabilité juridique

En tant que maître d'ouvrage, la Région est juridiquement responsable du contenu éditorial diffusé sur les médias dont elle maîtrise le contenu, à savoir : le site internet, le site et les applications mobiles.

La Région n'est pas responsable du contenu éditorial des médias qui utilisent les outils mis à disposition (marque grise et web services) mais dont elle ne maîtrise pas le contenu éditorial.

Article 8. Droit d'accès et de réutilisation des données du SIM

Le présent article décrit les droits d'accès et de réutilisation des données du SIM concédés par la Région à la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis ainsi qu'à des tiers.

Les conditions de délivrance des droits d'accès et de réutilisation des données du SIM sont décrites dans l'**annexe 1**.

8.1. Accès et réutilisation des données du SIM

Par données du SIM, on entend toutes les données des transports en commun (horaires, localisation des arrêts, structure des lignes...) ainsi que les données relatives aux points d'intérêt transport géoréférencés (parking-relais, aires de covoiturage, stations de vélos, etc.).

Les usagers ont un accès gratuit au calculateur d'itinéraire sur les sites qui le proposent. Cet accès ne comprend pas l'accès à l'intégralité de la base de données mais un accès par requête unique.

La Communauté d'agglomération Sophia Antipolis peut extraire, sans autorisation préalable, les données relatives à son réseau (en vue d'une mise à disposition dans le cadre d'un appel d'offre par exemple). Pour l'accès aux données multimodales, il pourra être étudié, au cas par cas, l'ouverture plus large des droits d'accès pour permettre d'extraire des données correspondant à un périmètre élargi (cf. les données départementales ou régionales).

8.2. Accès aux outils d'analyse de l'offre et réutilisation des données générées

Le SIM dispose d'un ensemble d'outils d'analyse des offres de transport pouvant permettre l'amélioration des correspondances au sein d'un réseau ou entre les réseaux.

Cet outil est accessible à la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis sans autorisation préalable. Il sera étudié la création d'accès temporaires aux outils d'analyse. La Communauté d'agglomération Sophia Antipolis pourra ainsi solliciter la Région par courrier pour ouvrir des comptes, en particulier en cas d'appel d'offre. Cette sollicitation ne nécessite pas de validation en comité de pilotage.

8.3. Accès aux outils statistiques et réutilisation des données générées

Les outils statistiques concernant la fréquentation et l'utilisation du site sont accessibles à la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis.

Les outils statistiques concernant l'usage des services du SIM (cf. statistiques de la recherche d'itinéraires) sont également accessibles à la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis.

Les données générées peuvent être utilisées sans restriction d'usage dès lors que la teneur des informations est respectée et que la source est indiquée. Cette utilisation ne doit pas porter atteinte à la notoriété du SIM PACA, de la Région ou des Partenaires.

8.4. Accès et réutilisation des données à caractère personnel

La Région ne concède à la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis aucun droit d'accès ni de réutilisation aux données à caractère personnel.

8.5. Réutilisation des logos ou marques du SIM

La Région autorise l'usage du nom et des visuels du SIM (logos et graphisme) par la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis sans autorisation préalable mais dans le respect des conditions décrites en **annexe 1**.

Article 9. Dispositions financières

Le présent article vise à déterminer le montant de la participation que les partenaires s'engagent à verser dans le cadre du projet SIM.

9.1. Définition des dépenses prises en charge par la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis et la Région

9.1.a Les coûts pris en charge par la Région concernent :

- les couts d'investissement et de maintenance du SIM (interfaces d'import des données, constitution du référentiel et développement des media) ;
- les couts relatifs à la fourniture, dans le cadre du Marché du SIM, d'un outil de gestion des offres et d'un outil de gestion des perturbations mis à disposition des partenaires ;
- les couts de mise à disposition d'un Chef de Projet sur la durée du Marché de réalisation et d'exploitation du SIM ;
- les coûts d'exploitation du SIM relatifs à l'administration du référentiel de données et des médias.

9.1.b Les coûts pris en charge par la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis concernent :

La Communauté d'agglomération Sophia Antipolis s'engage à payer à la Région une somme forfaitaire annuelle de **10 000€ HT** au titre de sa participation. Cette participation est calculée sur un montant établi sur sa densité démographique.

9.2. Recettes potentielles du SIM

Le SIM PACA n'a pas vocation à générer des recettes. Cependant, certaines recettes ne sont pas à exclure :

- La Région se réserve le droit de solliciter des subventions auprès de tiers, par exemple l'Etat ou l'Europe, ou de participer à des projets permettant le recueil de fonds.
- La mise à disposition éventuelle de données pourrait, sous réserve d'accord des partenaires et dans des conditions à définir conjointement, donner lieu à la perception d'une redevance. Le montant de celle-ci serait alors fixé annuellement par la Région puis validé en comité de pilotage.

9.3 Impact des évolutions du dispositif sur les dispositions financières

9.3.1. Cas des restructurations mineures ou majeures des réseaux

Les restructurations d'un réseau, liées par exemple à la mise en place d'un nouveau mode de transport en commun ou à l'amélioration des correspondances, n'impactent pas l'alimentation du SIM PACA dès lors que le format d'échange des données initial défini avec le prestataire n'est pas modifié. Les nouvelles données du réseau (nouveaux horaires, nouveaux arrêts, géocodage de ces arrêts, nouvelles lignes, ...) sont transmises dans les mêmes conditions techniques et financières. La Communauté d'agglomération Sophia Antipolis a l'entière responsabilité de paramétrer les nouvelles correspondances (mono et multimodales) liées à la restructuration de son réseau, en concertation avec les réseaux en correspondance. La Région peut organiser des réunions spécifiques pour ces paramétrages. La Communauté d'agglomération Sophia Antipolis doit également transmettre au prestataire les nouveaux cas de tests à contrôler lors des intégrations.

Dans le cas où le format d'échange est amené à évoluer, par exemple si un exploitant change de logiciel de gestion de l'offre de transport, la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis doit saisir la Région pour qu'une demande de redéfinition du format d'échange soit faite au prestataire. Celle-ci sera facturée à la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis concerné dans le respect des tarifs en cours dans le Marché passé entre la Région et le fournisseur du système.

9.3.2. Mise en place de nouveaux services et de nouveaux médias

Le choix d'étendre les services et les médias du SIM PACA est fait à la majorité absolue. La charge financière résultant des nouvelles fonctionnalités bénéficiant à tous (études, développement, maintenance, exploitation) sera envisagée au cas par cas, en fonction de l'apport respectif des services concernés pour chacun de ces partenaires.

La répartition des charges d'investissement et d'exploitation relatives aux prestations concernant un nombre restreint de partenaires (numérisation d'un plan de pôle d'échange par exemple) sera envisagée au cas par cas, en fonction de l'apport respectif des services pour chacun de ces partenaires concernés. Ceci donnera lieu à une validation en COPIL.

9.4. Modalités de paiement

9.4.1. Paiement du forfait de participation :

La participation est forfaitaire annuelle, fixe sur 4 ans. Elle s'établit à **10 000€ HT**.

La Communauté d'agglomération Sophia Antipolis s'engage à inscrire dans son budget annuel les montants correspondants à sa participation et à honorer dans un délai de 3 mois le titre émis par la Région.

9.4.2. Paiement des prestations ponctuelles

La Région donne son accord pour les demandes ponctuelles de prestations complémentaires formulées par la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis et avance les fonds auprès du prestataire. A la livraison du produit, après paiement, la Région transmet à la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis un état de la dépense réalisée accompagnée d'un titre de recette.

Article 10. Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une durée de 4 ans à compter de sa notification.

Article 11. Résiliation

Toute résiliation de la présente convention est notifiée par lettre recommandée avec avis de réception.

La résiliation de la présente peut intervenir de plein droit, sans indemnisation, dans les cas suivants :

11.1.Résiliation de droit

La résiliation de droit se fait sur proposition de la Région ou de tout membre du comité de pilotage dans les cas suivants :

11.1.1. Manquements aux obligations contractuelles

En cas de non-respect de la présente convention, la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis, défaillant sera mis en demeure préalable. Dans le cas où cette mise en demeure serait sans effet, la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis défaillant, serait ainsi exclu.

11.1.2. Modification réglementaire

En cas de modification réglementaire rendant illicite la poursuite de la convention, l'ensemble des Partenaires peut décider d'interrompre la poursuite de ladite convention.

11.2.Retrait de la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis

Il est fixé une durée minimale de participation de la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis au SIM : aucune résiliation ne pourra se faire avant 12 mois de participation au SIM.

Au-delà de cette durée minimale, la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis peut se retirer du dispositif en informant l'ensemble des Parties signataires de la convention multipartenariale avec accusé de réception et en respectant un délai de six mois minimum avant la date anniversaire de la convention multipartenariale.

11.3.Procédure et date d'effet en cas de résiliation, de retrait ou d'abandon du projet par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur :

À la suite de tout retrait ou de toute exclusion de l'un des membres du comité de pilotage, une réunion sera organisée. A cette occasion:

- les modalités financières seront réexaminées entre les Parties restantes,
- le montant du dédommagement aux parties restantes de ladite Partie sera précisé, celle-ci étant tenue de respecter sa participation au fonctionnement de la centrale de mobilité jusqu'à la fin du marché tel que prévu à l'article 9 de la présente convention.

En cas de retrait d'un nombre important de Parties ou d'abandon du projet par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, les Parties restantes pourront décider à la majorité absolue soit :

- de ne pas donner suite au projet. La présente convention deviendra alors caduque sur décision de la Région. Dans ce cas, la résiliation sera adressée à chaque Partie par lettre en recommandé avec accusé de réception. La résiliation prend effet à compter du jour notifié par la Région.
- de mettre en œuvre une solution adaptée aux besoins des parties restantes, y compris par cession partielle des droits de propriété, qui pourra être envisagée par le biais d'un avenant.

Article 12. Modification et avenant à la convention

Le SIM a vocation à intégrer les données d'autres réseaux. La convention sera donc amenée à évoluer, notamment en termes de répartition de la charge financière.

En ce cas, les termes de la convention et ses annexes pourront faire l'objet d'adaptations par voie d'avenant

après accord de la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis, conclu dans les mêmes formes et conditions que la présente convention.

Article 13. Litiges

En cas de litige survenant dans l'interprétation ou l'exécution de la présente convention, les Parties s'efforceront de le régler à l'amiable.

A défaut d'accord amiable, les contestations seront portées devant le Tribunal Administratif de Marseille.

Fait à **Marseille** le,

En 2 exemplaires originaux

<p>Pour la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur Le Président du Conseil Régional,</p>	<p>Pour la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis, Le Président de l'Agglomération,</p>
---	---

Annexe 1 : PQE

Annexe 2 : manuel d'exploitation



Plan Qualité d'Exploitation SIM PACA

PQE

Référence : PQE-A120216-REGION_PACA-SIM-Exploitation fonctionnelle - 13/11/2012 -- Version : 1.1

Cityway

85 rue Pierre Dubois - CS 30557 - 13594 Aix en Provence Cedex 3 - Tél : 04 42 37 18 40 - Fax : 04 42 39 45 15

e-mail : info@cityway.fr - Web : www.cityway.fr

S.A.S au capital de 242 300 € - RCS Aix en Provence B 436 450 469 - N° Siret : 436 450 469 00051 - Code NAF : 6201 Z

VALIDATION

Rédacteur	
Nom	J. CASIGLIA
Fonction	Responsable centrale
Date	
Visa	

Vérificateur	
Nom	O. JOYEUX
Fonction	Directeur d'exploitation
Date	
Visa	

Approbateur	
	L. BRIANT
Fonction	Directeur
Date	
Visa	

HISTORIQUE DES VERSIONS

Version	Chapitres	Date	Etablie par	Vérifiée par	Description modification
Prov	Sans Objet	30/08/2012	J. CASIGLIA	O. JOYEUX	Création
1.0	Relecture globale	06/09/2012	R. DUSSAC	O. JOYEUX	
1.1	Diffusion	13/11/2012	X. BONNET	O. JOYEUX	Prise en compte retours Région

DIFFUSION

Diffusion		Noms	Organisme
Élargie :	<input checked="" type="checkbox"/>		
Restreinte :	<input type="checkbox"/>		

SOMMAIRE

1	PREAMBULE	5
2	ORGANISATION GENERALE DE L'EXPLOITATION.....	6
2.1	Missions relevant de l'exploitation fonctionnelle.....	6
2.2	Missions relevant de l'administration technique.....	6
2.3	Ressources Impliquées dans l'exploitation	7
3	ADMINISTRATION DU REFERENTIEL TC	10
3.1	Rappel du partage des tâches et responsabilités	10
3.2	Gestion des droits d'accès	10
3.3	Gestion du calendrier des imports	11
3.4	Assistance aux imports partenaires	11
3.5	Gestion des données communes	12
3.6	Surveillance de la qualité du référentiel	13
4	GESTION DU FRONT OFFICE	14
4.1	Rappel partage des responsabilités	14
4.2	Suivi des contenus partenaires et assistance technique	14
4.3	Suivi de l'accessibilité du site	14
4.4	Traductions	14
4.5	Rubriques perturbations et actualités	15
4.6	Gestion des contacts internautes	16
4.7	Gestion des affiliations marque franche	16
5	MAINTENANCE CORRECTIVE ET PARAMETRES CALCULATEUR.....	17
5.1	Maintenance corrective.....	17
5.2	Maintenance évolutive	18
5.3	Suivi et évolutions éventuelles des paramètres du calculateur.....	18
5.4	Suivi et évolutions éventuelles des outils d'administration.....	18
5.5	Environnement de simulation et d'analyse	19
6	COORDINATION ET SUIVI D'ACTIVITE	20
6.1	Coordination des Interventions techniques.....	20

6.2	Relations avec les partenaires	20
6.3	Suivi d'activité	20
6.4	Outils d'analyse	23

1 PREAMBULE

Ce document décrit l'organisation mise en place pour assurer l'exploitation fonctionnelle du SIM PACA à partir de l'entrée en vérification d'aptitude (VA).

Pour rappel : tous les documents sont disponibles dans l'espace collaboratif :

<http://ext.cityway.fr/SimPaca>

2 ORGANISATION GENERALE DE L'EXPLOITATION

2.1 Missions relevant de l'exploitation fonctionnelle

L'exploitation fonctionnelle du SIM recouvre les missions suivantes :

- **Administration du référentiel transport** : assurer l'exactitude, la complétude et la pertinence des données contenues dans le référentiel TC - sur la base et dans la limite des données fournies par les partenaires.
- **Gestion du front office du site Internet (Webmastering)** : assurer la pertinence du site, la qualité de relation avec les internautes et la visibilité du site sur le web – sur la base et dans la limite des contenus fournis par les partenaires.
- **Coordination et suivi d'activité** : assurer les relations avec les partenaires, la coordination des intervenants, le suivi et reporting à la maîtrise d'ouvrage, la gestion contractuelle.

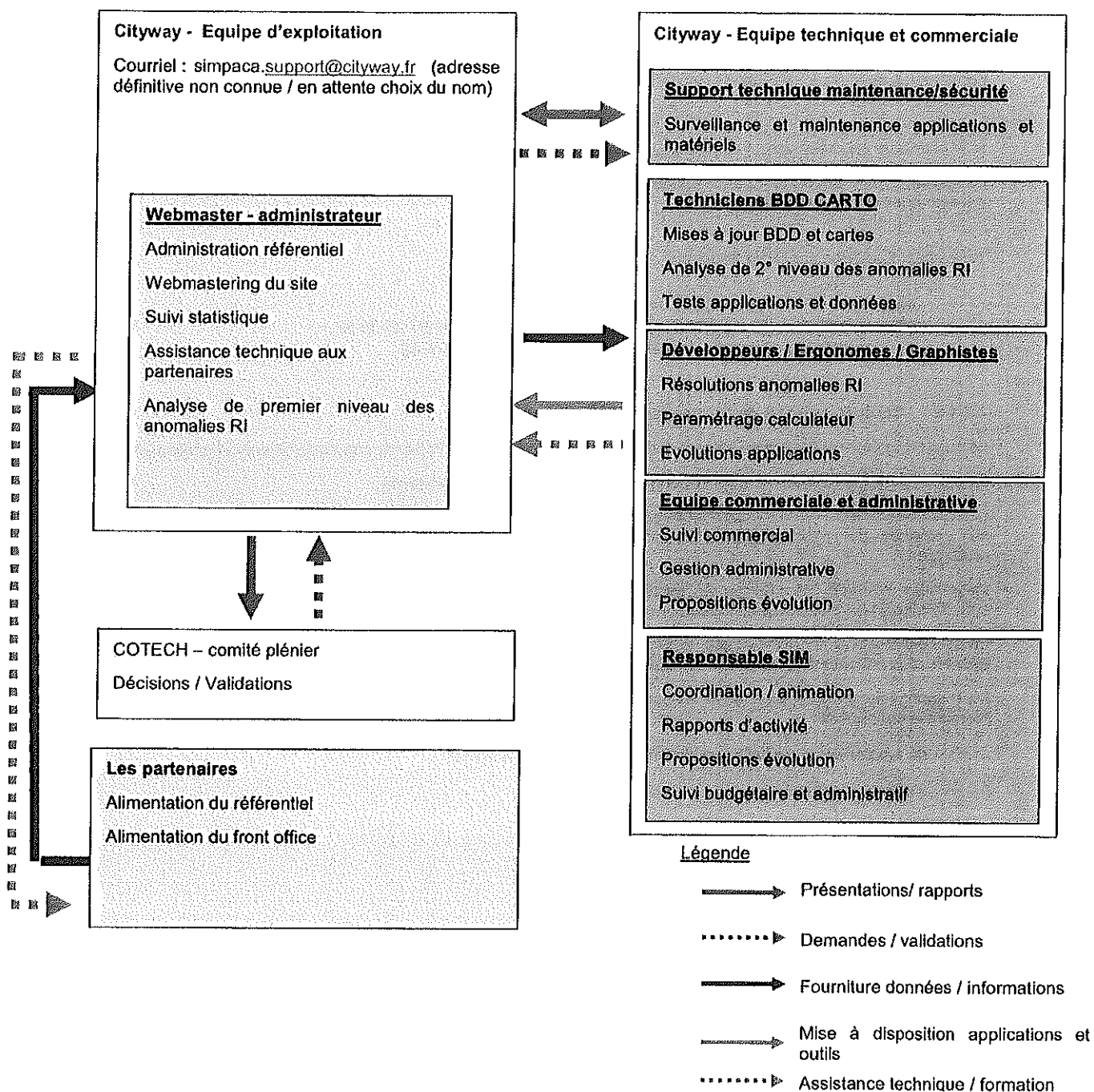
2.2 Missions relevant de l'administration technique

L'exploitation technique du SIM recouvre les missions suivantes :

- L'hébergement et la supervision ;
- Le suivi des performances et des indicateurs ;
- Le suivi de la fiabilité et de la disponibilité du dispositif ;
- La maintenance ;

2.3 Ressources impliquées dans l'exploitation

L'exploitation fonctionnelle du SIM repose sur les ressources et fonctions suivantes :



2.3.1 Modalités pratiques d'intervention des différentes équipes

2.3.1.1 Equipe d'exploitation fonctionnelle

Les horaires de disponibilité de l'équipe d'exploitation sont de 8 heures à 18 heures du lundi au vendredi. Les plannings d'absence de l'équipe (formations, congés, réunions internes ..) sont gérés de manière à être compatibles avec les impératifs d'exploitation de la centrale.

Mail pour tous les échanges : [\[simpaca\].support@cityway.fr](mailto:[simpaca].support@cityway.fr).

La Région PACA, les partenaires et CITYWAY mettront systématiquement en copie cette adresse mail pour tous les échanges les uns vers les autres.

Tél en cas d'urgence par ordre de priorité :

- Ligne avec boîte vocale : 04 57 38 16 49
- Ligne directe du responsable d'exploitation du SIM PACA : 04 97 25 89 02
- Ligne directe Responsable d'exploitation Cityway : 06 15 04 74 88

2.3.1.2 Equipes support de Cityway en phase d'exploitation

Le support technique assure en permanence la surveillance et la maintenance des équipements et applications.

L'équipe maintenance intervient en support niveau 2 de l'équipe d'exploitation.

Les techniciens BDD CARTO, développeurs, ergonomes, graphistes interviennent selon les besoins, notamment sur demande du responsable d'exploitation Cityway. Ils travaillent sous la responsabilité du directeur de production.

L'ingénieur d'affaire en charge du secteur géographique, le responsable administratif et les assistantes commerciales et administratives interviennent selon les besoins en appui au responsable de la Région PACA.

Leurs interventions ne relevant pas à proprement parler de l'exploitation du SIM PACA, elles ne seront pas décrites plus précisément dans le présent document.

Le responsable d'exploitation et le responsable de la maintenance tiennent une revue d'exploitation interne mensuelle qui permet :

- ❖ de passer en revue les anomalies à traiter et actions à mener
- ❖ d'affecter les ressources et les niveaux de priorité

2.3.2 Outils de travail

Les différentes équipes et les partenaires travaillent avec les outils web suivants :

Outils partagés avec les partenaires (dans la limite des droits d'usage)

- ❖ Console d'administration du référentiel TC
- ❖ Console d'administration du front office
- ❖ Espace collaboratif

Outil interne de suivi de la maintenance corrective

- ❖ MANTIS (signalement et traitement des anomalies) – <http://mantis.cityway.fr>

Outils de surveillance automatique des applications et matériels

- 16 Vista (surveillance disponibilité applications)
- 17 Nagios (surveillance serveurs et sécurité)
- 18 Google Analytics (suivi de la fréquentation du site Internet)

3 ADMINISTRATION DU REFERENTIEL TC

3.1 Rappel du partage des tâches et responsabilités

L'équipe d'exploitation a pour mission de :

- gérer les droits d'accès des différents utilisateurs à la console d'administration du référentiel TC
- gérer les droits d'accès des différents utilisateurs à la console d'administration du site
- gérer les droits d'accès des différents utilisateurs à l'espace collaboratif
- gérer les calendriers d'import
- apporter assistance technique aux partenaires pour qu'ils puissent structurer correctement leurs données
- effectuer les imports des bases
- gérer, sur proposition des partenaires et après concertation, les données impliquant plusieurs d'entre eux : arrêts logiques, correspondances, arrêts principaux, lieux publics
- surveiller la qualité globale du référentiel (données respectives partenariales et données communes, fichiers cartographiques) et procéder quand cela est nécessaire au nettoyage des données obsolètes
- relayer les éventuels dysfonctionnements et/ou suggérer des demandes d'évolution de la console d'administration TC.
- Effectuer une analyse de premier niveau des anomalies sur les résultats de recherches d'itinéraires (RI)

Chaque partenaire prend en charge

- l'alimentation du référentiel TC pour les données de son réseau et est responsable à ce titre de l'exactitude, de la complétude et de la validité de ces données.

Les procédures de mises à jour propres à chaque partenaire sont décrites de manière spécifique dans des protocoles de transmission et d'échange de données conclus entre la Région PACA et chaque partenaire.

- La fourniture d'un jeu d'itinéraires de référence pour chaque période, à jour des derniers horaires

La Région prend en charge

- La fourniture d'un jeu d'itinéraires de référence multimodaux pour chaque période et en assure la mise à jour

3.2 Gestion des droits d'accès

Les partenaires alimentent le référentiel TC et le site au moyen d'une console d'administration. L'accès à cette console est conditionné par la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe. Chaque couple identifiant-mot de passe est associé à un profil utilisateur qui ouvre lui-même des droits plus ou moins larges d'utilisation des fonctionnalités de la console d'administration.

Les ayant-droit et profils associés ont été définis en phase de développement avec chacun des partenaires ; ils peuvent être amenés à évoluer en cours d'exploitation en cas de changement d'interlocuteur au sein d'une collectivité ou d'un réseau, d'évolution de la répartition des tâches ou d'évolution fonctionnelle de la console d'administration.

En cas de besoin, le partenaire concerné adresse sa demande de modification d'ayant droit / de modification de profil / de changement d'identifiant ou de mot de passe à l'administrateur. Celui-ci valide la recevabilité de la demande avec la Région, puis modifie les identifiants / mots de passe / droits et en informe l'interlocuteur concerné.

La liste des ayant-droit, identifiants, mots de passe et profils est gérée dans la console d'administration TC et consignée par ailleurs dans un fichier Excel récapitulatif. Une mise à jour est faite sur demande et un contrôle tous les 3 mois. Une tâche est planifiée sur l'agenda d'exploitation de l'espace collaboratif.

3.3 Gestion du calendrier des imports

Les imports s'effectuent dans le cadre d'un calendrier d'import concerté entre l'administrateur de données et les partenaires.

Les partenaires utilisant une procédure d'import automatisée effectuent un import à une date et à une heure fixes définies en phase projet. Les partenaires utilisant une procédure manuelle réaliseront leurs imports dans les créneaux qui leurs sont attribués, au fur et à mesure de leurs besoins. Un calendrier des imports sera tenu à la disposition de tous sur l'espace collaboratif.

Suivi de la validité des données partenaires

En marge de la gestion du calendrier, la Gestion du Référentiel permet à chaque partenaire de vérifier quand les données arrivent en fin de validité.

En parallèle, l'administrateur de données surveillera en permanence la profondeur de validité des données de chaque partenaire et alertera le partenaire 60 jours au moins avant que leurs données n'arrivent en fin de validité, de manière à anticiper la préparation des nouvelles données et programmer l'import. Celui-ci devra intervenir au moins 40j avant la fin de validité de ses données.

En cas de difficulté particulière (non réponse du partenaire ou impossibilité de celui-ci à fournir les nouvelles données), l'administrateur intervient auprès du partenaire pour chercher une solution et, le cas échéant sollicitera la Région PACA.

3.4 Assistance aux imports partenaires

La mise à jour des données se fait par l'outil de gestion du référentiel TC ou directement par transfert des données sur la plate-forme d'exploitation dans le cas des imports automatiques.

Les imports s'effectuent de manière séquentielle (extraction, import et mise en exploitation), afin de ne pas pénaliser l'ensemble des parties, lorsqu'une erreur est détectée dans un jeu de données. Lors d'un import, le référentiel est en effet verrouillé, interdisant toute modification sur les données communes à toutes les parties.

Un import peut démarrer uniquement si le référentiel est libre (non extrait).

A chaque mise à jour, les partenaires injecteront l'ensemble des composants de leur référentiel TC, même si les modifications apportées n'affectent qu'une partie de leur référentiel, à savoir :

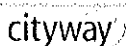
- 18 La table des points d'arrêt complète ;
- 18 L'intégralité des fiches horaires ;
- 18 Les calendriers de fonctionnement.

L'administrateur intervient pour assister le partenaire :

- 18 pour la mise en forme de ses données (vérification des formats à respecter) ;
- 18 pour contrôler que les imports se sont correctement déroulés ;
- 18 pour la résolution des éventuels problèmes (assistance à la réalisation de tests automatiques et manuels, points à vérifier) ;
- 18 Pour la coordination des réseaux, notamment l'alerte des partenaires suite à une restructuration de réseau impactant d'autres réseaux en termes de correspondance.

Dans tous les cas, il s'agit d'aider le partenaire, et le cas échéant de compléter sa formation et sa compréhension des outils et des processus, mais pas de faire le travail à sa place de création et de maintenance de sa base de données.

Dans la mesure où certains partenaires auraient opté pour la prise en charge de cette prestation par Cityway (cas des petits réseaux), l'administrateur réalisera la mise à jour de leur offre de transport via le Référentiel TC. Ces opérations seraient alors réalisées dans le cadre de prestations à bons de commande.



Plan Qualité d'Exploitation SIM PACA

Réf : PQE-A120216-REGION_PACA-SIM-Exploitation fonctionnelle -1.1

Page 11/23

Ce document est la propriété de Cityway et ne peut être reproduit sans son accord écrit

3.4.1 Formats d'exports des partenaires dotés de Transinfo Description de l'Offre

Pendant l'export de la base de données Transinfo Description de l'Offre (TDO), lors de la sélection des options, il est demandé de choisir le type de code lignes (option d'export : code simple ou code concaténé). Celui-ci correspond à l'identifiant unique de la ligne dans la base TDO.

Ce code est stocké dans le référentiel au moment de l'import : il permet d'identifier les lignes et de les mettre à jour lors des imports suivants. Cet identifiant de ligne permet de faire le rapprochement entre les lignes de la base TDO et les lignes du référentiel d'où l'importance de garder la même configuration lors de chaque export TDO.

3.5 Gestion des données communes

3.5.1 Arrêts logiques, correspondances

La Région PACA, avec l'appui de l'administrateur définit en concertation avec les partenaires les arrêts logiques et les correspondances impliquant plusieurs réseaux.

Le travail sur ces données communes intervient principalement :

- 15 à l'occasion d'évolutions de l'offre (intégration d'un nouveau partenaire, restructuration d'un réseau)... ;
- 16 dans le cadre de la résolution d'anomalies de calcul d'itinéraire.

L'état des arrêts logiques, correspondances est consultable à tout moment par les partenaires sur la console d'administration TC.

Les modifications apportées sont tracées automatiquement dans le journal d'événements de la console Référentiel TC.

3.5.2 Lieux publics

Cityway gère l'intégration et la mise à jour annuelle d'une base de données POI de type Pages Jaunes et de lieux géo référencés issus de la future base de données tourisme de la Région PACA (en complément des données fournies par les partenaires).

La gestion de ces données comprend donc :

- 16 leur filtrage selon les catégories de POI retenues en phase d'étude ;
- 16 la gestion de l'import des mises à jour de ces données dans le référentiel ;
- 16 la hiérarchisation des données, leur tri et la suppression des doublons.

Les partenaires peuvent visualiser ces lieux publics via le site internet.

3.6 Surveillance de la qualité du référentiel

3.6.1 Processus de qualification des données transport (TC)

A chaque import, les données importées font l'objet de trois étapes de vérification avant mise en production :

- 1) le filtrage automatique, par l'outil d'import, des anomalies de fichiers (format incorrect, données manquantes, horaires non chronologiques...) ; anomalies dont la survenue éventuelle bloque l'import ;
- 2) le recensement des données suspectes, c'est-à-dire de valeurs de données qui n'empêchent ni l'import de se réaliser, ni la RI de fonctionner, mais qui peuvent néanmoins être erronées : ce recensement est fait par l'outil de gestion, mais il appartient au partenaire de le consulter et de l'analyser ;
- 3) des tests de RI à faire par le partenaire autant que de besoin pour s'assurer de la pertinence des solutions RI remontées avec les nouvelles données importées (tests RI prédéfinis ou nouveaux tests).

Les partenaires ont la **responsabilité** de vérifier la validité de leurs données conformément aux instructions reçues lors de la formation aux outils.

Signalement des anomalies et modifications majeures – Référentiel TC – Partenaire concerné

Les anomalies significatives constatées sur les référentiels partenaires sont signalées sur la console MANTIS (<http://mantis.cityway.fr>), pour traitement s'il s'agit d'une anomalie nécessitant une intervention de CITYWAY et, dans tous les cas, pour historique.

Les modifications structurantes apportées au référentiel (restructuration lourde d'un réseau, changement des règles de correspondances, modification d'arrêts logiques structurants...) seront également consignées (mais il ne s'agit en aucun cas de consigner toutes les modifications apportées).

3.6.2 Nettoyage des données obsolètes

Par défaut, la console Transinfo Gestion du Référentiel TC conserve toutes les données importées, y compris les données devenues obsolètes (arrêts non desservis depuis une restructuration de réseau, correspondances supprimées....).

Pour éviter un accroissement inutile de la taille de la base de données, qui serait notamment pénalisant pour les temps de réponse RI (puisque le calculateur explore toutes les données sans savoir a priori si les chemins tentés vont permettre d'aboutir), il **convient de nettoyer régulièrement les données obsolètes**.

- les partenaires sont invités à nettoyer leurs bases sources à chaque changement significatif de l'offre.
- une ou deux fois par an (selon ampleur constatée de la base de données et des données obsolètes), l'administrateur supprime les données obsolètes ; il peut également régénérer les correspondances et les arrêts logiques.

4 GESTION DU FRONT OFFICE

4.1 Rappel partage des responsabilités

Les partenaires sont responsables de l'administration et de la mise à jour du contenu rédactionnel les concernant.

L'administrateur Cityway assure la mission générale de Webmastering du site. A ce titre, il gère notamment :

- L'animation et coordination des parties : appel à mise à jour des contenus, propositions d'harmonisation... ;
- la transmission aux partenaires des demandes et réclamations reçues via le site ;
- le suivi des mises à jour des contenus réalisés par les partenaires
- La traduction des contenus ;
- Le référencement du site
- Les enquêtes en ligne.

Le Comité Technique, composé de représentants des partenaires, sera chargé de la rédaction des rubriques générales, du suivi de la qualité du contenu éditorial du SIM PACA, ainsi que du respect de la ligne éditoriale validée par le Comité de Pilotage du SIM PACA.

4.2 Suivi des contenus partenaires et assistance technique

Le webmaster assiste les partenaires pour la mise en place de leurs contenus, soit à leur demande, soit à son initiative (par exemple lorsqu'il constate un défaut de mise en place).

Il parcourt régulièrement le site pour vérifier l'homogénéité et la cohérence des contenus ; le cas échéant, il signale aux partenaires les anomalies ou opportunités d'amélioration.

4.3 Suivi de l'accessibilité du site

Le site est conçu pour être accessible. Néanmoins, cette accessibilité doit faire l'objet d'une surveillance et d'un entretien permanent :

- respect des règles d'accessibilité dans la mise en place des contenus (contrôle visuel informel) ;
- vérification régulière de la conformité aux référentiels d'accessibilité en vigueur sur le web (passage de tests systématiques) ;
- prise en compte des retours éventuels des internautes sur l'accessibilité effective du site et de ses contenus (via le formulaire contact).

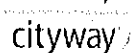
Il faut cependant noter que les critères d'accessibilité en vigueur sur le web évoluent régulièrement pour tenir compte des évolutions technologiques. Certains critères pourraient évoluer par rapport à ce qui était prévu dans le cahier des charges et l'offre.

4.4 Traductions

Cityway est chargé de la traduction en anglais, italien, allemand et espagnol :

- de la structure du site (rubriques, titres, fonctions, liens permanents...) ;
- du contenu éditorial fixe.

Les traductions de la structure du site seront réalisées pendant la phase de développement du site et ne devraient plus évoluer hors évolutions fonctionnelles du site.



Plan Qualité d'Exploitation SIM PACA

Réf : PQE-A120216-REGION_PACA-SIM-Exploitation fonctionnelle -1.1

Page 14/23

Ce document est la propriété de Cityway et ne peut être reproduit sans son accord écrit

Les traductions des contenus administrables sont confiées à un prestataire spécialisé (facturation schématiquement au nombre de mots traduits) :

- le prestataire de traduction livre les fichiers textes traduits ;
- le webmaster met en place les nouveaux contenus via la console d'administration du front office dans la version anglaise, italienne, allemande et espagnole du site ;
- le cas échéant, il transmet aux développeurs pour mise en place des éléments de traductions impliquant la structure du site.

Cityway mettra à jour les contenus lorsque ceux-ci subissent un changement important (nouvelle offre, nouveau contact, nouvelle gamme tarifaire) dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la publication en français. Le reste du site Internet anglais, italien, allemand et espagnol sera traduit tous les ans par défaut.

Pour les partenaires n'étant pas en mesure de fournir automatiquement leurs données événementielles dans les langues requises, Cityway se charge de traduire et de mettre en ligne, dans les 4 langues les perturbations et actualités majeures dans un délai de 2 jours ouvrables à compter de la publication en français. Par perturbation majeure, on entend les perturbations ponctuelles d'une durée supérieure à une demi-journée affectant au moins 10 lignes d'un réseau et celles pouvant n'affecter qu'une ligne, mais d'une durée supérieure à un mois dans un délai de 2 jours ouvrables à compter de la publication en français.

Afin de faciliter la mise en ligne des perturbations, Cityway tient une bibliothèque de modèles de perturbation (perturbations majeures : neige ou grève nationale par exemple et journalières : déviation ou arrêt non desservi suite à des travaux par exemple).

4.5 Rubriques perturbations et actualités

Les perturbations et actualités sont saisies et publiées par les partenaires.

Le webmaster intervient a posteriori, une fois que ces perturbations et actualités sont publiées, pour hiérarchiser les informations, en cas de besoin corriger certains textes, afin de favoriser lisibilité et cohérence de ton et de forme d'un partenaire à l'autre.

Remarque : le webmaster conseillera au fil du temps les partenaires sur la manière de rédiger leurs actualités et perturbations.

En cas d'actualité le justifiant (grève nationale, intempéries régionales...), le webmaster peut également prendre l'initiative de publier une actualité ou une perturbation commune – en la publiant le cas échéant à la Une en concertation avec la Région.

L'outil de gestion permet de créer des perturbations à partir de catégories prédéfinies (accidents, travaux, manifestations, mouvement social...) et de disposer de messages type par catégorie, à personnaliser lors de la saisie.

La diffusion des perturbations sera assurée par différents canaux :

- perturbations en flux RSS ;
- perturbations dans le contenu éditorial ;
- dans la recherche horaire si la ligne concernée est perturbée ;
- dans la feuille de route de la recherche d'itinéraire si la ligne correspondant à l'étape du trajet est perturbée ;
- alertes mails sur perturbations lignes ou trajet multimodal sur inscription préalable ;
- perturbations envoyées sur Twitter

Les actualités et perturbations publiées chaque mois font l'objet d'un suivi dans les rapports d'activités mensuels et annuels.

4.6 Gestion des contacts internautes

Les messages des internautes sont envoyés via la rubrique « contact » du site. Ils sont qualifiés et consignés à des fins statistiques. Le traitement varie en fonction de la nature du message :

- Message concernant une anomalie de recherche d'itinéraires :

L'anomalie fait l'objet d'une analyse de premier niveau par l'équipe d'exploitation. Si l'erreur provient d'une mauvaise manipulation de la part de l'internaute, le webmaster communique la bonne réponse dans un délai de 1 à 15 jours maximum ouvrés.

Si l'erreur provient d'un problème de données, le problème est qualifié, consigné dans Mantis, le partenaire responsable de l'erreur en est avisé. Une réponse d'attente est renvoyé par le webmaster à l'internaute dans un délai de 1 à 15 jours maximum ouvrés.

Si l'erreur provient d'un problème non élucidé par l'administrateur après passage des tests, une fiche d'anomalie est créée sur Mantis et affectée à l'équipe de maintenance de Cityway pour analyse approfondie. Un message d'attente est renvoyé à l'internaute dans un délai de 1 à 15 jours maximum ouvrés.

- Message concernant d'autres motifs (ergonomie, fonction manquante, graphisme...).

Une réponse directe pourra être faite par l'internaute dans un délai de 1 à 15 jours ouvrables si l'objet du mail ne concerne que le site. Dans les autres cas, le message sera transmis au partenaire et fera l'objet d'une réponse directe, avec copie au webmaster.

4.7 Gestion des affiliations marque franche

Le site permet aux organismes d'intérêt public qui le souhaitent d'intégrer un formulaire de RI en marque franche sur leur site Internet. La modalité de mise en œuvre de la marque franche est défini en phase étude. Deux configurations sont possibles.

4.7.1 Configuration « Marque fermée » réservée aux seuls affiliés

La Région PACA étudie et valide les demandes d'affiliation, selon des critères prédéfinis par le COTECH :

- les demandes issues d'organismes entrant dans une catégorie prédéfinie comme acceptée a priori (offices du tourisme, collectivités locales, etc..) peuvent être validées immédiatement
- les demandes ne relevant pas d'une catégorie pré-validée sont soumises à la validation du COTECH

En cas de validation, la Région PACA envoie par mail au demandeur le fichier d'installation comprenant :

- une notice explicative,
- un kit technique (codes sources à intégrer dans le site Internet),
- un kit graphique (logos et images à intégrer).

Une demande par mail sera faite par la Région PACA au webmaster afin qu'un code d'affiliation soit généré et envoyé dans un délai de 3 jours ouvrés à l'organisme intéressé.

4.7.1 Configuration « Marque ouverte »

Le formulaire est disponible en téléchargement libre sur le site du SIM pour une large diffusion :

- une notice explicative,
- un kit technique (codes sources à intégrer dans le site Internet),
- un kit graphique (logos et images à intégrer).

La console permet de constituer une liste noire des sites qui ne répondraient pas aux critères prédéfinis par le COTECH. Suite à une demande de la Région PACA, le webmaster interviendra pour interdire l'accès au site depuis le formulaire dans un délai de 3 jour ouvrés à compter de la réception de la demande.

5 MAINTENANCE CORRECTIVE ET PARAMETRES CALCULATEUR

5.1 Maintenance corrective

5.1.1 Processus d'analyse et résolution

En cas de détection d'une anomalie dans le fonctionnement d'une application ou de la RI, le processus est le suivant :

- 1° Inscription de l'anomalie sur MANTIS (<http://mantis.cityway.fr>)
- 2° Cityway tente de reproduire l'anomalie : si non reproduction, abandon du processus / si reproduction poursuite du processus.

Si anomalie d'affichage (hors compatibilités navigateurs) ou d'accessibilité ou de liens

- 1° vérification des contenus partenaires et des liens par le webmaster Cityway ;
- 2° si détection d'anomalies dans ces contenus ou liens : correction ou demande aux partenaires de les corriger ;
- 3° si pas d'anomalie de forme ou si persistance après corrections de forme, transmission au responsable maintenance de Cityway pour action.

Si anomalie d'affichage liés aux compatibilités navigateurs

- 1° consignation Mantis pour mémoire, en attente d'évolutions éventuelles.

Si anomalie de RI

- 1° reproduction de la RI par étapes décomposées : RI d'arrêt à arrêt, puis d'adresse à adresse, puis de lieu public à lieu public ou de commune à commune + vérification le cas échéant des fiches horaires, sur le site et dans le référentiel TC – pour confirmer ou éliminer les sources d'erreurs possibles : absence de données / données erronées / défaut de définition des arrêts logiques ou principaux ou des correspondances / erreur de positionnement d'un lieu public ou d'un point d'arrêt / réel problème de RI
Cette analyse par étape est réalisée par l'administrateur Cityway
- 2° si l'anomalie provient d'une erreur de données, l'administrateur demande correction au partenaire, puis corrige (le cas échéant avec l'assistance technique des équipes de maintenance) ou demande correction au partenaire concerné
- 3° si l'anomalie ne provient pas d'une erreur de données et semble donc provenir du calculateur (bug ou paramètres à modifier), le relais est pris par le responsable maintenance
- 4° modification des paramètres de RI ou développement nécessaires sur le calculateur : préparation sur serveur de développement de Cityway

Qualification de la sévérité d'une anomalie sur Mantis

- 1° Un bug est qualifié « bloquant » lorsqu'une fonction majeure du site Internet n'est plus disponible (site non disponible ou calculateur d'itinéraire non disponible).

Délai de contournement : 4 heures maximum entre 8h00 et 18h00 en jours ouvrés

Délai de correction : 5 jours ouvrés maximum

- 2° Un bug est défini comme « majeur », lorsqu'une recherche d'itinéraire faisant partie du référentiel d'itinéraires ou touchant un aéroport, une gare ou un pôle d'échange aboutit sur un trajet aberrant.

Délai de résolution : 10 jours ouvrés

- 3° Un bug est défini comme « mineur » dans tous les autres cas de figure.

Délai de résolution : 20 jours ouvrés,

Toute anomalie logicielle mineure non résolue au bout de 2 mois devient majeure et toute anomalie logicielle majeure non résolue au bout de 1 mois devient bloquante, sous réserve que la correction de bug n'implique pas la mise en œuvre en place d'une nouvelle version du produit. Dans ce cas, le délai applicable est celui défini dans la roadmap d'évolution du produit.

Chaque mois, une réunion entre Cityway et la Région PACA aura lieu afin d'effectuer un point sur les bugs corrigés, à corriger et sur un planning à respecter.

5.2 Maintenance évolutive

Si un bug est classé en évolution au regard du CCTP, de la proposition commerciale et d'éventuels engagements, il sera analysé dans un délai de 20 jours par la direction technique et commerciale.

Un Cotech d'exploitation sera organisé réunissant la Région PACA, la direction commerciale et la direction d'exploitation de Cityway ; pourra éventuellement y participer le responsable maintenance quand les sujets sont techniques afin de réexposer les demandes d'évolution.

Pour la préparation de cette réunion, le responsable maintenance passe en revue les demandes d'évolution au moins trois semaines avant chaque Cotech. De ce fait, les demandes non parvenues au moins trois semaines avant chaque Cotech seront examinées lors du Cotech suivant.

5.3 Suivi et évolutions éventuelles des paramètres du calculateur

Les valeurs affectées aux paramètres de RI influencent considérablement les résultats de RI, à version du calculateur et à données transport identiques.

Ces données ont été définies lors de la mise en production du site et n'ont pas vocation à évoluer très régulièrement, mais l'analyse des bugs et l'observation dans la durée des résultats de RI obtenus sur le site peuvent amener l'équipe d'exploitation ou les partenaires à suggérer des évolutions.

Toute modification d'un paramètre doit être discutée et testée sur le site de test avant une éventuelle mise en production ; les modifications testées, abandonnées ou mises en production sont consignées, pour historique, dans la main courante d'exploitation.

Les valeurs des paramètres en production peuvent être exportées à la demande par l'équipe technique d'Aix.

5.4 Suivi et évolutions éventuelles des outils d'administration

L'utilisation quotidienne des outils peut amener l'équipe d'exploitation ou les partenaires à identifier des anomalies de fonctionnement ou des opportunités d'évolution de la console TC ou de la console d'administration du site

Les anomalies et demandes d'évolution sont signalées dans Mantis, dans les sous-projets correspondants à ces applications, par le webmaster, pour traitement et historique.

Les sujets le justifiant (évolution significative de l'usage, nécessité d'une commande spécifique....) font l'objet d'une concertation préalable avec les partenaires (de manière informelle ou en COTECH selon l'ampleur du sujet).

5.5 Environnement de simulation et d'analyse

L'environnement de simulation et d'analyse est accessible aux partenaires via un portail comportant un formulaire d'identification avec identifiant et mot de passe. Il est utilisé lors des modifications de version, pour tester des paramètres de RI et éventuellement en cas de modification importante d'une offre.

L'environnement de simulation met à disposition des partenaires :

- Toutes les fonctions de gestion d'analyse et de contrôle du référentiel TC
- Des fonctions de cartographie
- Un site clone qui permet de réaliser des tests de RI et de RH avec un rendu visuel identique à celui du front office en production (formulaires d'expression de la requête et feuilles de résultats)

Le processus de préparation d'un import est le suivant :

- Les données sont importées, sans impact sur le site en production
- Le partenaire et/ou le webmaster administrateur effectue les contrôles de cohérence et tests de RI voulus, dans l'environnement d'import
- Si les tests sont concluants, l'équipe de maintenance peut procéder à l'activation de la mise en production
- Si les tests ne sont pas concluants (ou s'il s'agissait simplement d'une simulation sans intention de mise en production), l'administrateur annule l'import, sans incidence sur le site en production

6 COORDINATION ET SUIVI D'ACTIVITE

6.1 Coordination des interventions techniques

L'équipe d'exploitation assure la coordination de l'ensemble des intervenants techniques :

- 1° Equipes Cityway
- 2° Prestataires traduction, cartographie

Le travail de coordination comprend :

- 1° définition et planification de l'intervention
- 2° formulation des cahiers de charges et commande (prestataires)
- 3° suivi réalisation
- 4° en concertation avec le chargé d'affaires, le suivi facturation / règlement

6.2 Relations avec les partenaires

Au-delà de l'assistance technique sur les sujets « gestion du référentiel TC » et « administration du front office » déjà traités dans les chapitres précédents, le responsable d'exploitation assure :

- 1° Le pilotage du projet avec la Région PACA ;
- 2° La préparation et co-animation des COTECH ;
- 3° L'interventions ponctuelles et/ou Travail en direct avec chacun des partenaires selon besoins (présentation de produits Cityway, animation de groupe de travail....) ;
- 4° La participation au COTECH.

6.3 Suivi d'activité

Le suivi d'activité du SIM PACA est assuré au travers des éléments suivants :

- 1° Réunions mensuelles d'exploitation
- 2° Rapports techniques mensuels
- 3° Rapports d'activités mensuels
- 4° Rapports d'activités annuels

6.3.1 Rapport d'activité mensuel

Le rapport d'activité mensuel traitera les thèmes suivants :

- « Actualités du mois ;
- « Outils d'administration du référentiel TC et du site web (disponibilité, modifications) ;
- « Gestion TC (disponibilité des données, tâches de fond administrateur, modifications du paramétrage calculateur) ;
- « Performances techniques du site (disponibilité et temps de réponse) ;
- « Gestion des contenus du site (actualités et perturbations, modifications apportées aux contenus des rubriques, enquêtes en ligne) ;
- « Usage du site par les internautes (fréquentation, contacts, adhérents) ;
- « Statistiques Itinéraires et Horaires ;
- « Affiliations en marque franche ou Mise en liste noire marque franche (selon la modalité retenue en phase projet).

6.3.1 Rapport d'activité annuel

Le principe du rapport d'activité annuel est de fournir les chiffres clés de l'année complète sous la forme d'une trame fixe complétée d'analyses et de commentaires détaillés, avec mise en perspective sur l'année et depuis le début de l'exploitation.

L'objectif est d'apprécier et de rendre compte de la qualité d'exploitation, du degré de réponses aux attentes des internautes, de la pertinence de l'organisation du travail avec les partenaires et de proposer des adaptations ou de nouvelles orientations pour les années d'exploitation suivantes.

6.3.2 Réunions mensuelles d'exploitation

Des réunions d'exploitation mensuelles entre la Région PACA et Cityway auront pour objet le suivi de l'exploitation du SIM, la proposition de choix techniques sur l'évolution du système. Ces réunions permettront également de faire un point d'avancement sur le signalement et la correction des anomalies.

Elles auront également pour objet d'étudier et de suivre les demandes d'évolutions de la Région PACA et de ses partenaires, ainsi que la préparation des comités techniques.

L'ordre du jour sera établi par la Région PACA, mais Cityway pourra proposer des points d'ordre du jour. Le compte rendu sera rédigé par Cityway.

6.3.3 Tableaux de bord

Les tableaux de bord servent de base aux synthèses, analyses et commentaires établis pour les rapports mensuels et annuels. Ils pourraient comprendre :

- « Les données relatives à la disponibilité de la plate-forme technique
- « La disponibilité de l'hébergement (arrêts planifiés et non planifiés) ;
- « La disponibilité du site web et des services du SIM PACA ;
- « Les temps de réponse du site web (moyen, minimum, maximum) ;
- « Les temps de réponse du calcul d'itinéraires (moyen, minimum, maximum)
- « Les données relatives à la qualité et à la disponibilité des données TC des partenaires
 - o La disponibilité des données des partenaires en fonction de la profondeur de ces données (jour J, J+30, J+60, J+90) ;
- « Les données relatives aux actualités et aux perturbations du site

- o La fréquentation globale en termes de nombre de visites et d'utilisateurs ;
 - o Le nombre de pages par visite, de consultations uniques, le temps moyen de visite, le taux de rebond, de nouvelles visites ;
 - o Les sources de trafic (moteurs de recherche, accès directs, sites référents...) et les mots clés utilisés par les internautes ;
 - o L'origine des internautes par pays ;
 - o Le nombre d'inscrits (Mon compte) ;
 - Les données relatives aux contacts des internautes
 - o Le nombre de messages (question, demande d'information, avis sur le site, avis sur la recherche d'itinéraires, réclamations) reçus via la rubrique « Contact » du site, par type de message ainsi que par motif pour les réclamations et par thème pour les demandes d'information.
 - Les données statistiques de la recherche d'itinéraires et de la recherche d'horaires
 - o Le nombre de recherches d'itinéraires ;
 - o Le nombre et les détails des demandes par commune d'origine et commune de destination ;
 - o Les origines et destinations, les itinéraires, les correspondances, etc. les plus demandés (top 10) ;
 - o Les modes de transport les plus utilisés ;
 - o Les réseaux et les lignes les plus demandées ;
 - o Le nombre de demandes non résolues
 - o Le nombre et la provenance des recherches en provenance des marques grises, par organisme affilié et de requêtes de Web Services La consultation des horaires à l'arrêt pour les arrêts les plus demandés ;
 - o La consultation des horaires de ligne pour les lignes les plus demandées.
 - Les données relatives aux affiliations des marques franches (selon la configuration retenue)
 - Etat des serveurs, disponibilité et interventions éventuelles de maintenance corrective ou préventive ;
 - Disponibilité de l'hébergement ;
 - Disponibilité des applications : détail des interruptions éventuelles (date, durée, cause...) ;
 - Résultats des tests de performance ;
 - Versions des applications en production et modifications éventuellement apportées au cours du mois ou en projet ;
 - Paramètres du calculateur en production et modifications éventuellement apportées au cours du mois ou en projet

6.3.4 Tableaux mensuels de suivi de la maintenance corrective

Le tableau mensuel de suivi de la maintenance corrective est constitué sur la base des informations collectées au travers de l'outil de signalement et de traitement des anomalies. Toutes les anomalies y sont recensées, classifiées et suivies, avec les horodates correspondantes, depuis leur signalement jusqu'à la validation de leur correction.

6.4 Outils d'analyse

Les outils d'analyse suivants sont mis à disposition des partenaires au travers de Transinfo Gestion du référentiel.

6.4.1 Analyse des correspondances

Les partenaires disposent d'un outil d'analyse des correspondances via le référentiel TC. L'objectif de cet outil est de faciliter la synchronisation et la mise en cohérence des offres des différents réseaux sur un pôle d'échange (point de correspondance) donné. Une analyse systématique des offres TC référencées dans la base de données permet de mettre en évidence les incohérences ou les lacunes de l'offre.

L'analyse s'effectue sur la base du renseignement par l'utilisateur :

- » d'un pôle d'échange ou par sélection dans la liste des points de correspondance pour une commune ou un réseau donné ;
- » d'une date et d'une tranche horaire données.

Une restitution graphique de cette analyse ainsi qu'un export au format PDF et une impression sous ce format sont proposés.

6.4.2 Analyse des redondances et des lacunes d'offre

Les partenaires disposent d'un outil d'analyse des redondances, des lacunes d'offre et des ruptures de charge.

L'analyse s'effectuera sur la base du renseignement par l'utilisateur :

- » d'un couple origine/destination
- » d'un jour et d'une date donnée
- » d'une contrainte horaire (partir à / arriver à)

Une restitution graphique de cette analyse permettra de représenter schématiquement l'ensemble des courses reliant un couple origine-destination donné. Le rendu final de l'analyse est exportable au format PDF et imprimable sous ce format.

6.4.3 Génération d'isochrones

Les partenaires disposent d'un outil de génération d'isochrones.

Ce type de représentation permet de visualiser les secteurs accessibles en un temps donné autour d'un point de départ donné, pour un ensemble de conditions et de critères données (mode de transport, période, contraintes horaires...)

Ces courbes isochrones pourront être utilisées pour expertiser l'offre de transport sur un territoire donné ou pour la mise au point de PDE.

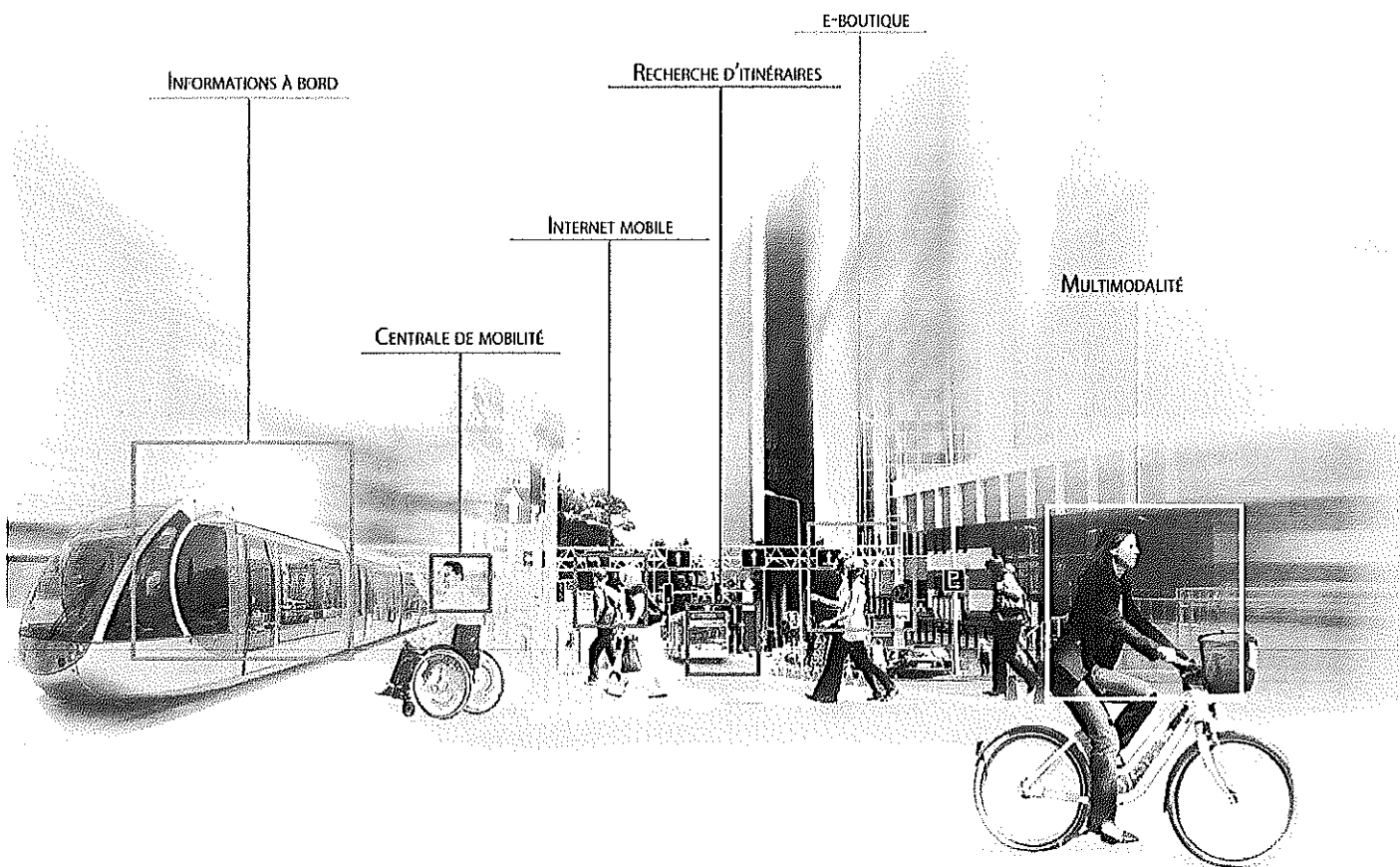
L'outil permet de générer des isochrones :

- » autour d'un point d'arrêt TC avec génération d'isochrones marche à pied, vélo, voiture et TC en renseignant l'arrêt TC de référence et le temps de parcours ainsi que la date et l'heure de départ pour une isochrone TC ;
- » autour d'un point autre qu'un arrêt TC avec génération d'isochrones marche à pied, vélo, voiture en renseignant le point de référence et le temps de parcours.

Les requêtes de génération pourront être immédiatement exécutées ou être exécutées ultérieurement à partir d'une liste de requêtes enregistrées.

Les résultats de calcul des isochrones sont produits au format KML permettant de les visualiser sous Google Earth.

Une fonction d'export des données permettra d'enregistrer les données brutes dans un fichier Excel (format CSV) afin de pouvoir les exploiter avec des outils de type SIG ou tableur.





■
MANUEL D'EXPLOITATION
■

Référence : E120216_PACA_MANUEL EXPLOITATION_V3.0

Date : 18/08/2016

... Historique des versions ...

version	date	Rédacteur CTW	Vérificateur CTW	Modifications	Diffusion	Statut + si final approbateur
V1.0	11/07/2016	NE	RD	Initialisation	CTW Région	provisoire
V 3.0	18/08/2016	NE	ND - Région	Corrections suite mail ND du 04/08	CTW Région	Final

Rédacteurs - vérificateurs - approbateurs :

RD = Roger Dussac

NE = Nelly Escoffier

Région = Marie-Amélie COCCIA

Le contenu du présent document demeure propriété de la société CITYWAY. Il ne peut être ni diffusé, ni reproduit sans un accord écrit de la société CITYWAY. De même toutes les informations contenues dans ce document ne seront ni divulguées, ni révélées, sans l'accord préalable de la société CITYWAY.

... Sommaire ...

A	<u>Principes généraux d'organisation</u>	7
A.1	<u>Principes généraux de gouvernance</u>	7
A.2	<u>Missions relevant de l'exploitation</u>	9
A.3	<u>Organisation Cityway</u>	11
A.4	<u>Outils d'exploitation</u>	12
A.4.1	<u>Portail applicatif mis à disposition des partenaires et de l'équipe d'exploitation</u>	12
A.4.2	<u>Architecture globale et environnement de production</u>	13
A.4.3	<u>Environnement de pré-production</u>	14
A.4.4	<u>Environnement site Clone</u>	14
A.4.5	<u>Outils de surveillance technique</u>	14
A.4.6	<u>Outils de suivi statistique</u>	14
A.4.7	<u>Boîte mail webmaster et gestion des contacts</u>	15
B	<u>Maintenance technique</u>	16
B.1	<u>Principes généraux</u>	16
B.1.1	<u>Maintenance technique préventive</u>	16
B.1.2	<u>Maintenance technique curative</u>	16
B.2	<u>Conditions d'hébergement</u>	17
B.3	<u>Outils de surveillance automatique</u>	18
B.3.1	<u>Surveillance continue Nagios et Internet Vista</u>	18
B.3.1.1	<u>Scénarii de surveillance Internet Vista</u>	18
B.3.2	<u>Surveillance performances</u>	18
B.4	<u>Tâches des équipes de maintenance technique</u>	19
B.4.1	<u>Tâches techniques - analyse et maintenance préventives</u>	19
B.4.2	<u>Tâches techniques - analyse et maintenance curatives</u>	19
B.4.3	<u>Restitution d'information (correctif et préventif)</u>	20
B.4.4	<u>Aide au suivi d'activité</u>	21
B.5	<u>Dispositif d'astreinte</u>	22
B.5.1	<u>Processus Escalade progressive N1, N2, N3</u>	22
B.5.2	<u>Processus d'information et traçabilité</u>	22
B.5.3	<u>Comité de suivi technique interne Cityway</u>	25
C	<u>MAINTENANCE APPLICATIVE</u>	26
C.1	<u>Principes généraux</u>	26
C.2	<u>Etapas de corrections et validations</u>	27
C.3	<u>Usage de Mantis</u>	28
C.3.1	<u>Accès Mantis</u>	28
C.3.2	<u>Principes Mantis</u>	28
C.3.3	<u>Statuts Mantis et affectations</u>	30
C.4	<u>Délais de correction</u>	30
C.4.1	<u>Délais de corrections contractuels et niveaux d'anomalies</u>	30
C.5	<u>Suivi des paramètres du calculateur</u>	31
C.6	<u>Evolutions applicatives</u>	31
D	<u>GESTION DU REFERENTIEL</u>	32
D.1	<u>Mise à jour des offres TC</u>	32
D.1.1	<u>Modalités d'alimentation du référentiel</u>	32
D.1.2	<u>Tests et interconnexions</u>	34
D.1.3	<u>Surveillance des validités</u>	35
D.1.4	<u>Données transport géo référencées</u>	35
D.1.5	<u>Cas de défaillance d'un partenaire</u>	35
D.2	<u>Sécurité des données</u>	37
D.2.1	<u>Sauvegarde automatique et restauration des données</u>	37

D.2.2	<u>Nettoyage manuel des données obsolètes</u>	37
E	<u>GESTION DE LA CARTOGRAPHIE</u>	38
E.1	<u>Fonds cartographique pour calcul RI</u>	38
E.1.1	<u>Licence cartographique</u>	38
E.1	<u>Fonds cartographiques pour l'illustration</u>	38
F	<u>GESTION DES POI</u>	39
F.1	<u>Utilité des POI</u>	39
F.2	<u>Référentiel POI</u>	39
F.2.1	<u>Catégories de POI et attributs gérés</u>	40
G	<u>GESTION DES PERTURBATIONS</u>	42
G.1	<u>Principes généraux</u>	42
G.2	<u>Autres modes d'alimentation en informations événementielles</u>	43
H	<u>GESTION WEB</u>	44
H.1	<u>Principes généraux</u>	44
H.2	<u>Contacts internautes et avis sur RI</u>	45
H.2.1	<u>Principes de gestion des contacts internautes</u>	45
H.2.2	<u>Utilisation de la boîte mail PACAMOBILITE</u>	45
H.3	<u>Traductions</u>	46
H.4	<u>Gestion des affiliés et liens sur sites tiers</u>	46
H.5	<u>Déclarations CNIL</u>	46
H.6	<u>Abris vélos</u>	47
H.6.1	<u>Point d'entrée de la réservation abris vélo</u> :	47
H.6.2	<u>Fonctionnalités</u> :	47
I	<u>SUIVI D'EXPLOITATION</u>	49
I.1	<u>Réunions d'exploitation mensuelle</u>	49
I.2	<u>Tableau de bord exploitation</u>	49
I.3	<u>Rapports mensuels d'activité</u>	49
I.4	<u>Rapport annuel</u>	50
I.5	<u>Logs RI RH</u>	50
J	<u>ANNEXES</u>	51
J.1	<u>Annexe - profils utilisateurs</u>	52
J.2	<u>Annexe - Liste utilisateurs</u>	53
J.3	<u>Annexe - Modalités d'alimentation du référentiel par les partenaires</u>	55
J.4	<u>Annexe - Contacts partenaires</u>	56

... Préambule ...

Le présent document décrit les modalités d'exploitation du Système d'Information Multimodal (SIM) PACAMOBILITE. Il constitue un guide de travail pour l'équipe d'exploitation Cityway et les services du Maître d'Ouvrage.

Il pourra évoluer au cours de la vie du SIM et sera mis à jour (sauf absence d'évolution dans les modalités d'exploitation).

Une liste des différents acronymes utilisés dans ce document et de leurs significations respectives figure en annexe Lexique Acronymes

Editions précédentes

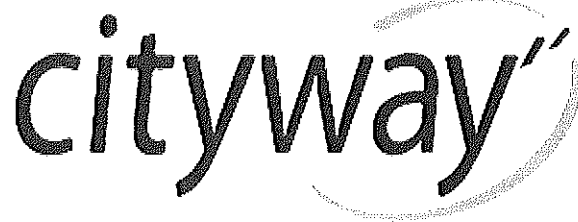
La présente version est la première édition

Pour tout renseignement concernant le contenu de ce document, merci de contacter

Nelly Escoffier

nescoffier@cityway.fr

• <http://www.multitud.org/>



•

• Simplifier la mobilité

•

• **Cityway Lyon** - 26 rue Artaud - 69400 Lyon - France

• **Cityway SA** - 85 rue Pierre Duhem - CS 30557 - 13594 AIX EN PROVENCE cedex 3 - France

• **Web : www.cityway.fr**

A Principes généraux d'organisation

A.1 Principes généraux de gouvernance

Les partenaires actuels de PACAMOBILITE sont :

La Région :

- Région Provence Alpes-Côte d'azur (TER et CARS)
- Chemins de Fer de Provence (CP)

Hautes Alpes :

- Conseil général des Hautes-Alpes
- Communauté de Communes des Ecrins
- Ville de Gap
- Ville de Briançon

Alpes de Haute Provence :

- Conseil général des Alpes de Haute Provence (CG04)
- Ville de Digne les Bains
- Ville de Manosque

Alpes Maritimes :

- Syndicat Mixte des Alpes Maritimes (SYMITAM)

Var :

- Conseil général du Var (CG83)
- Toulon Provence Métropole (TPM)
- Communauté d'Agglomérations Dracénoise (Draguignan)
- Communauté d'Agglomération de Fréjus

Bouches du Rhône :

- Syndicat Mixte des Transports des Bouches du Rhône (SMT 13)

Vaucluse :

- Conseil général du Vaucluse (CG84)
- Communauté d'Agglomérations du Grand Avignon
- Communauté d'Agglomérations du Ventoux
- Ville de Bollène
- Ville d'Orange

Les partenaires cofinancent le projet et décident conjointement de ses orientations.

Le Conseil Régional assure la maîtrise d'ouvrage commune.

Les réseaux de transport impliqués dans le projet sont :

- 05 Voyageurs (CG05)
- Aix en Bus
- Cartreize
- CG04
- Chemin de Fer de Provence
- Ciotabus
- Envia (ACCM)
- Envibus (CASA)
- Fréjus Saint Raphaël (CAVEM)
- Frioul If express
- Grand Avignon (TCRA)
- Grandes Lignes SNCF
- LER PACA
- Les bus de la Côte Bleue
- Les bus de la Marcouline
- Les bus de l'Etang
- Les bus des Cigales
- Les bus des Collines
- Les lignes de l'Agglo
- Libébus
- Lignes d'Azur - CG06
- Lignes d'Azur - RLA
- Linéa - (GAP)
- Manobus TransAgglo
- Monaco
- Monaco (ascenseurs)
- Navette maritime RTM
- Navette maritime ULYSSE - Mille sabords
- Omnibus
- Orange

- Palm Bus (SITP)
- Pays d'Aix Mobilité (CPA)
- Réseau Mistral (TPM/RMTT)
- RTM
- Sillages
- TedBus (Draguignan)
- TER - Intercités
- Trans'Cove
- Transports Urbains de Briançon
- Trans'Vaucluse (CG84)
- Ulysse
- Varlib (CG83)
- Zest - Menton (CARF)

Chaque partenaire est responsable de la fourniture des données et contenus éditoriaux concernant son réseau. Une convention partenariale définit les responsabilités et modalités de décisions communes et individuelles des partenaires :

A.2 Missions relevant de l'exploitation

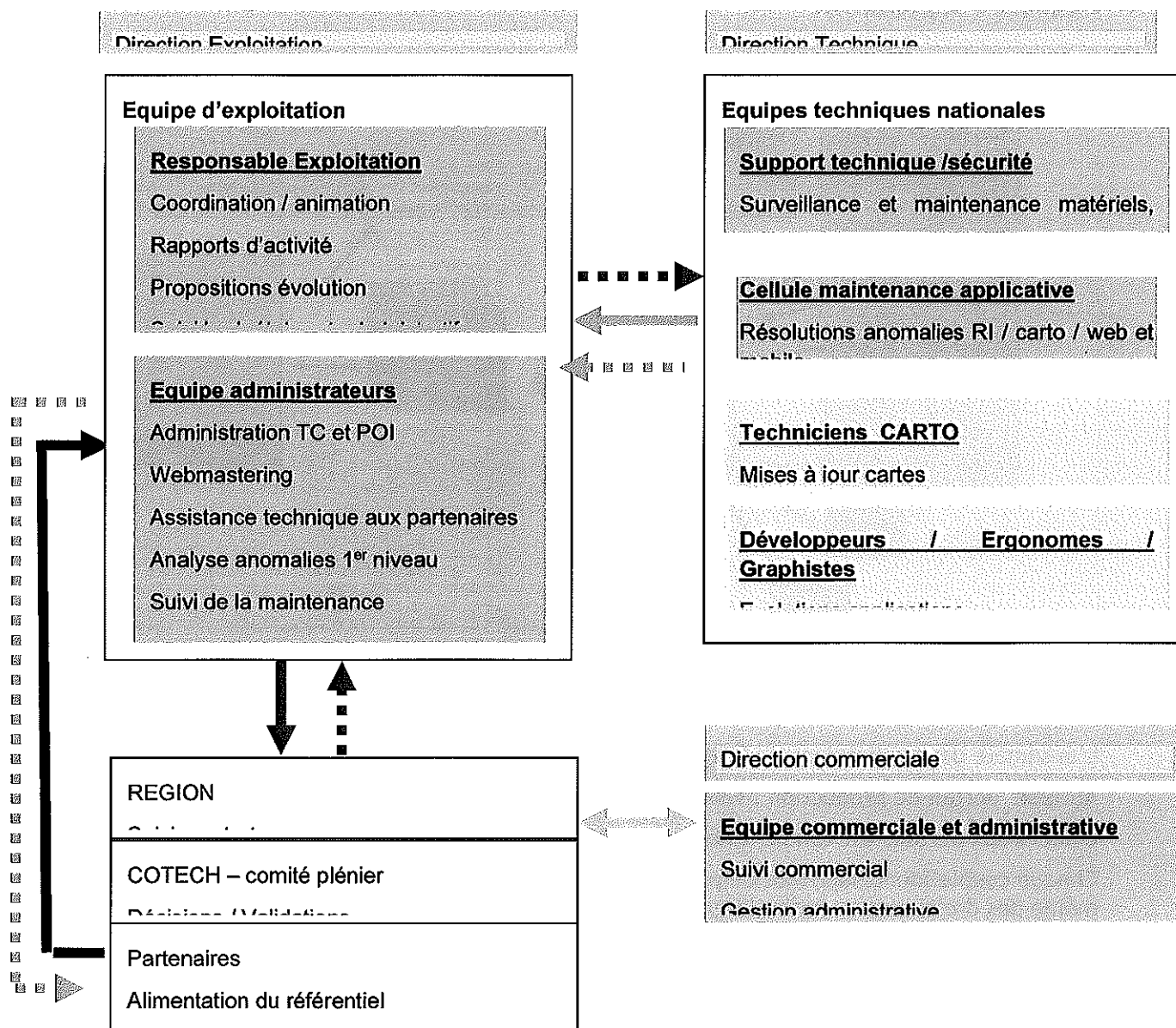
L'exploitation fonctionnelle du SIM PACAMOBILITE recouvre les missions suivantes :

- **Administration du référentiel TC** : assurer l'exactitude, la complétude et la pertinence des données contenues dans le référentiel TC - sur la base et dans la limite des données fournies par les partenaires
- **Gestion des fichiers Points d'Intérêts (POI)** : qualification et mise en forme pour intégration au référentiel en fonction des demandes des partenaires
- **Gestion du front office du site Internet (Webmastering)** : assurer la pertinence du site, la qualité de relation avec les internautes et la visibilité du site sur le web - sur la base et dans la limite des contenus fournis par les partenaires
- **Suivi des paramètres RI et de la maintenance corrective des applications du SIM** : veiller à ce que les anomalies ou imperfections des applications et notamment de la RI détectées à l'usage soient progressivement corrigées ou réduites ; le cas échéant préparer et mettre en œuvre les évolutions demandées par le DO - selon modalités contractuelles définies pour chacune....
- **Coordination et suivi d'activité** : assurer les relations avec les partenaires, la coordination des intervenants, le suivi de l'usage du SIM, la gestion contractuelle

Chacune de ces missions comporte des volets d'exécution en propre par les équipes Cityway et des volets d'assistance technique aux partenaires, selon les contenus et modalités décrits dans les chapitres suivants du présent document.

A.3 Organisation Cityway

L'exploitation fonctionnelle du SIM PACAMOBILITE mobilise les fonctions suivantes :



Légende

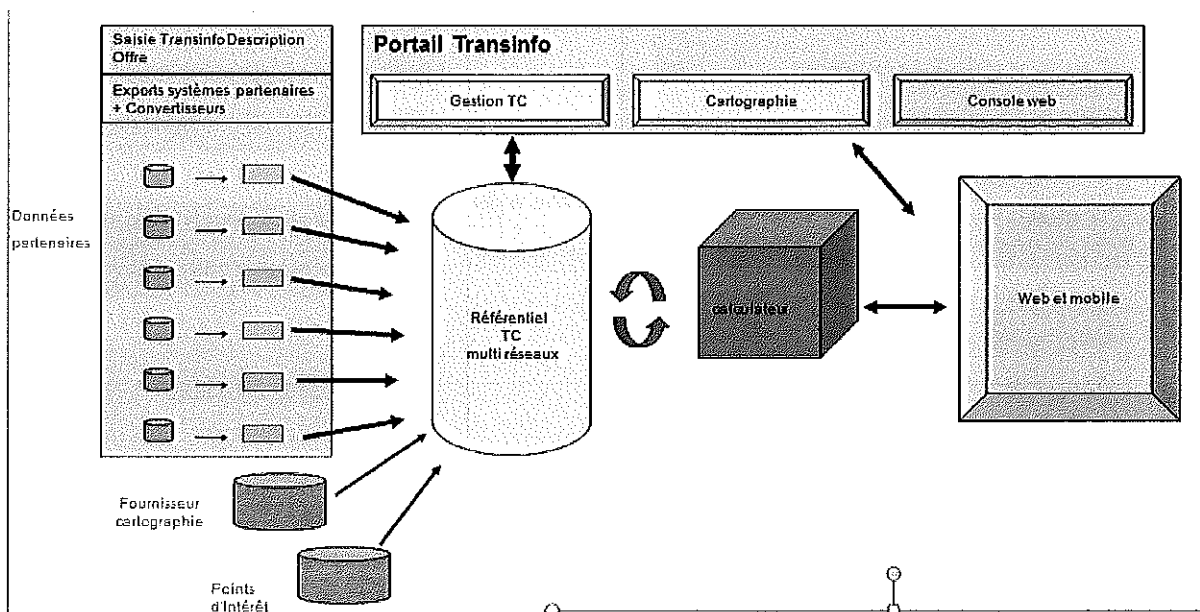
- Missions hors exploitation (pour les partenaires)
- Missions hors exploitation (pour les partenaires)
- Missions hors exploitation (pour les partenaires)
- Missions hors exploitation (pour les partenaires)

- Direction Exploitation
- Direction Technique
- Direction commerciale
- Région
- Partenaires
- Alimentation du référentiel

A.4 Outils d'exploitation

A.4.1 Portail applicatif mis à disposition des partenaires et de l'équipe d'exploitation

Le fonctionnement du SIM mobilise les applications et bases de données suivantes :



L'ensemble des applications du SIM est accessible via un portail en ligne

Adresse portail de production : www.pacamobilite.fr/Portail/

L'accès aux portails est conditionné par la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe.

Chaque couple identifiant-mot de passe est associé à un profil utilisateur qui ouvre lui-même des droits plus ou moins larges d'utilisation des fonctionnalités : de l'administration complète des données à la simple visualisation des informations....

A noter : à l'exception du front office web et mobile, qui fait l'objet d'une définition sur mesure pour le marché considéré, les applications mises à disposition par Cityway pour les besoins de l'exploitation du SIM relèvent de la gamme de produits Cityway et font l'objet d'une politique d'évolution (architecture, fonctions, ergonomie...) qui relève de la seule responsabilité de l'entreprise.

Les versions des applications du SIM sont amenées à évoluer au fil de la vie du SIM.

L'état des versions en exploitation sera fait chaque mois dans le rapport d'activité (voir plus loin le chapitre correspondant).

A.4.2 Architecture globale et environnement de production

Les possibilités techniques des serveurs comme les pratiques en matière d'hébergement ou d'échanges de Webservices ont considérablement évolué au cours des dernières années. L'expérience d'exploitation acquise sur d'autres SIM a montré que les données des partenaires comme les paramètres du calculateur pouvaient évoluer au cours de la vie d'un SIM, au-delà des mises à jour courantes, et qu'il est essentiel de dissocier les environnements de production (au sens de ce que le grand public voit), d'import & qualification des données (au sens de mises à jour des données courantes) et de test (au sens de préparation des évolutions exceptionnelles, qu'elles relèvent des données ou des applications). L'ensemble de ces constats nous amène à proposer une architecture et des principes de production et pré-production avec pour objectifs d'apporter une grande souplesse et une grande sécurité de fonctionnement.

La nouvelle architecture proposée repose sur deux principes majeurs :

Utilisation de serveurs virtuels (VM) pour assurer l'historisation des systèmes, et la reprise rapide en cas de crash (système ou physique).

Les serveurs virtuels sont hébergés sur des machines physiques, ce qui permet de mettre en place une fonction miroir.

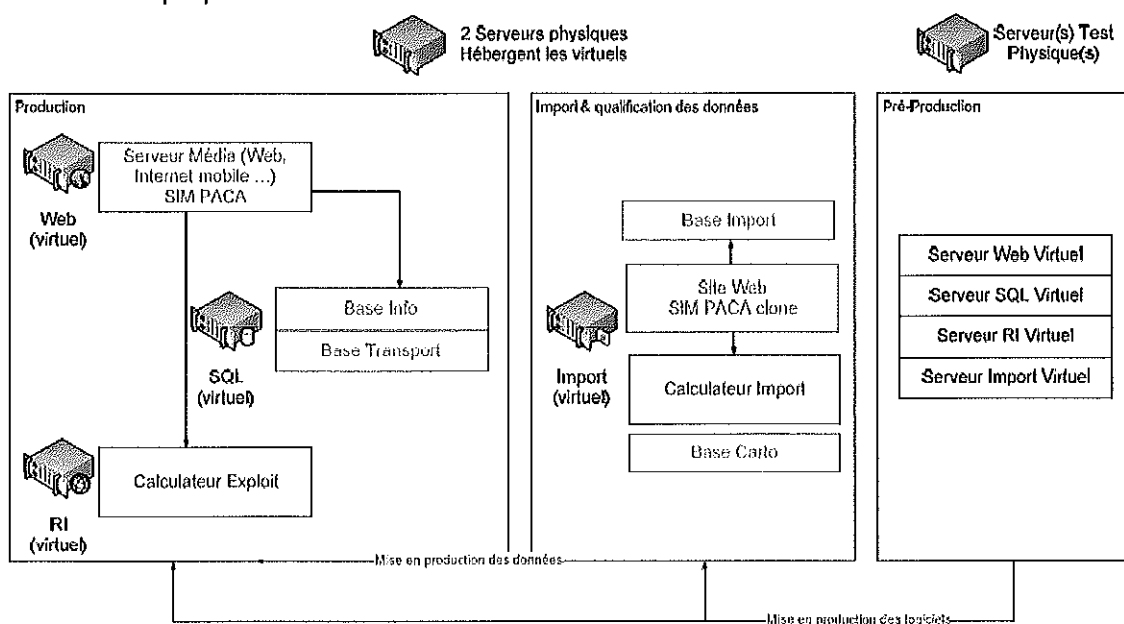
Chaque serveur physique héberge quatre VM. Seulement deux (2) sont actives par serveur. En cas de problème il suffit d'activer la VM Miroir.

Si l'un des serveurs physiques tombe en panne, l'autre serveur est capable de faire tourner les quatre VM.

Dissociation des processus tests / imports & qualification / production

Cette dissociation permet de préparer et de tester des évolutions importantes des données (restructuration d'un réseau) ou des modifications des paramètres de calcul dans un environnement identique à celui de l'exploitation, sans impacter l'exploitation.

L'architecture proposée est la suivante :



A.4.3 Environnement de pré-production

L'environnement de pré-production est installé sur un serveur physique dédié (basé à Aix en Provence) ; son architecture en serveurs virtuels est identique à celle de l'environnement de production ; il comporte les bases de données, consoles de gestion et site de contrôle ; les périmètres données et applications sont modifiés en fonction des éléments à tester ; Cet environnement de pré-production est utilisé par les équipes Cityway pour préparer et tester les modifications d'offres structurantes, les changements de format de données ou les évolutions logicielles.

A noter : on peut tester une seule restructuration de réseau à la fois dans l'environnement de pré production.

Il incombe à CTW de prévenir les partenaires des impacts financiers et organisationnels associés une restructuration de réseau. Cette information doit être faite dès connaissance de cette restructuration.

Portail de pré-production : <http://preprod.paca.tsi.cityway.fr/Portail>

A.4.4 Environnement site Clone

Le site clone est comme son nom l'indique, un clone du site en production (mêmes fonctions, même ergonomie, mêmes contenus textuels) mais qui travaillera dans l'environnement de préproduction et ne sera pas visible du grand public.

Les partenaires y accéderont via le portail Transinfo, comme pour tous les autres outils du SIM.

Ce site clone permettra de réaliser dans des conditions équivalentes à celles du vrai site tous les

tests de RI et de RH voulus, soit sur un référentiel transport identique à celui utilisé en production,

soit sur un référentiel différent dans des phases de préparation de restructuration d'offre par exemple (la démarche étant dans ce second cas de tester et corriger les données restructurées

dans l'environnement de pré production jusqu'à ce qu'elles soient suffisamment qualifiées pour

pouvoir être importées dans l'environnement d'exploitation.

A.4.5 Outils de surveillance technique

La surveillance technique du SIM est assurée au moyen de 2 outils principaux

- Suivi disponibilité = Internet Vista
- Suivi serveurs = Nagios

A.4.6 Outils de suivi statistique

Le SIM (pages web et mobiles) fait l'objet d'un suivi statistique continu au moyen de l'outil de marché : Google Analytics

Les recherches RI et RH sont suivis via les enregistrements de logs RI du moteur Transinfo. Les statistiques correspondantes sont produites au moyen de l'outil de marché Report Service

A.4.7 Boite mail webmaster et gestion des contacts

La réponse aux contacts internautes est faite via la boite mail : contact@pacamobilite.fr

B Maintenance technique

B.1 Principes généraux

Les serveurs du SIM PACAMOBILITE sont hébergés au sein du DATA center SFR de Marseille Avenue Roger Salengro

L'équipe systèmes et sécurité de Cityway, basée à Aix en Provence, assure la maintenance en état de fonctionnement des matériels et des applicatifs nécessaires à leur fonctionnement.

Le présent chapitre B traite de la maintenance des serveurs y compris opérations éventuelles de redémarrage des applicatifs du SIM ; la maintenance applicative est traitée au chapitre C

B.1.1 Maintenance technique préventive

La maintenance technique planifie et met en œuvre la maintenance préventive des systèmes selon les exigences et rythmes propres aux différents matériels et ensembles applicatifs concernés.

Le programme de maintenance préventive prend en compte :

- Les recommandations fournisseurs
- Les règles de maintenance complémentaires appliquées à l'ensemble des systèmes Cityway
- Les actions identifiées comme nécessaires au vu de l'analyse des rapports fournis par les différents outils de surveillance

B.1.2 Maintenance technique curative

En cas de dysfonctionnement constaté (signalement humain interne ou alertes automatiques en provenance des robots de surveillances), la maintenance curative assure :

- Analyse des informations disponibles
- Mise en œuvre des actions correctives nécessaires
- Consignation et diffusion interne des informations utiles
- Le cas échéant prise en compte dans les procédures de maintenance préventive

Un dispositif d'astreinte 24/24H est organisé, pour assurer des interventions de rétablissement de service en cas de besoin : voir section correspondante plus loin

B.2 Conditions d'hébergement

Le contrat et ses garanties concerne l'ensemble des sites Cityway et non uniquement PACAMOBILITE.

SFR s'engage sur une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de 4H et un objectif de disponibilité de 99.90% mensuel

Engagements principaux de SFR en matière de disponibilité infrastructure et service : voir ci-dessous extraits de la proposition de prestation SFR pour Cityway

5.1.3 GARANTIE DE DISPONIBILITE DU SERVICE / GARANTIE DE TEMPS D'INTERVENTION

Dans le cadre de sa prestation d'hébergement de plates-formes dédiées, SFR BUSINESS TEAM s'engage à intervenir sur les éléments générateurs de l'indisponibilité de l'Application et non à leur résolution immédiate dans les conditions suivantes :

- Garantie de Temps d'intervention inférieur à 2H (deux heures) pour les incidents notifiés en HO. En cas de dépassement, les pénalités dues se montent à 50 euros HT par heure de retard imputable à SFR BUSINESS TEAM.
- En HNO, SFR BUSINESS TEAM garantit un Temps d'intervention inférieur à 4H (quatre heures) pour les incidents notifiés en HNO. En cas de dépassement, les pénalités dues se montent à 50 euros HT par heure de retard imputable à SFR BUSINESS TEAM.

Le montant cumulé des pénalités, dû pour l'indisponibilité de l'Application ne pourra toutefois excéder, pour un mois donné, un montant correspondant à 45 % (quarante-cinq pour cent) du foyer mensuel d'hébergement, hors bande passante, matériels, logiciels.

5.1.2 DISPONIBILITE INFRASTRUCTURE D'ACCES A INTERNET

La Disponibilité de l'Infrastructure Réseau d'Accès à Internet est un engagement inclus par défaut dans les prestations de SFR BUSINESS TEAM.

Il consiste à garantir à CITYWAY un taux de Disponibilité de son Infrastructure Réseau d'Accès à Internet de 99,9% mensuel.

La disponibilité de 99,9 % correspond à une tolérance d'indisponibilité de quarante cinq minutes par mois, le respect de ce taux ne donnant pas lieu à des pénalités au profit de CITYWAY.

Ce taux de disponibilité ne tient pas compte des opérations de maintenance programmées, qui ont lieu en dehors des heures ouvrées (HO), et pour lesquelles CITYWAY sera informés avec un préavis de 48 heures, sauf dans le cas d'événements exceptionnels. Les opérations de maintenance ne pourront excéder 8 heures par mois.

Méthode de mesure

La Disponibilité de l'Infrastructure Réseau d'Accès à l'Internet fait l'objet de mesures régulières, par le moyen de sondes installées dans l'environnement du Datacenter. Ces mesures sont traduites par des statistiques de Bande Passante fournies à CITYWAY via l'Extranet proposé dans le cadre de cette offre.

Pénalités

En cas d'indisponibilité de l'Infrastructure Réseau d'Accès à l'Internet, dans les limites définies ci-dessous, CITYWAY est en droit de réclamer à SFR BUSINESS TEAM une pénalité définie en pourcentage du forfait mensuel nominal de bande passante souscrit par CITYWAY, selon la grille suivante :

Taux de Disponibilité de l'Infrastructure Réseau (TD)	Taux de la pénalité
TD < 93,5 %	45%
93,5 % ≤ TD ≤ 95 %	40%
95 % ≤ TD ≤ 97 %	25%
97 % ≤ TD ≤ 98 %	13%
98 % ≤ TD ≤ 99 %	10%
99 % ≤ TD ≤ 99,5 %	6%
99,5 % ≤ TD ≤ 99,9 %	3%
TD ≥ 99,9 %	0%

B.3 Outils de surveillance automatique

B.3.1 Surveillance continue Nagios et Internet Vista

Les matériels et applications du SIM font l'objet d'une surveillance continue par les outils de marché Nagios (surveillance technique des serveurs) et Internet Vista (surveillance de la disponibilité des applications).

Ces outils assurent l'envoi d'alertes en cas d'anomalies et la production de rapports concernant l'état du dispositif et les anomalies constatées

Les alertes de disponibilités applicatives sont reçues par l'équipe technique et par l'équipe d'exploitation qui accède également au détail des rapports

Les alertes et rapports détaillés relatifs aux matériels sont uniquement destinés à l'équipe technique.

B.3.1.1 Scénarii de surveillance Internet Vista

Le fonctionnement des applications est testé par le service Internet Vista selon les fréquences de contrôle suivantes :

Application	Fréquence de contrôle
Site internet page d'accueil	Toutes les 20 minutes
Site internet - RI	Toutes les 20 minutes
Outil de gestion du référentiel TC	Toutes les 20 minutes
Console d'administration du site	Toutes les 20 minutes

- ⊗ Si un contrôle ne reçoit pas la réponse voulue, Vista lance un second contrôle.
- ⊗ Si le second contrôle est conforme, poursuite de la surveillance normale.
- ⊗ Si le second contrôle est non conforme, envoi d'une alerte indisponibilité et poursuite des contrôles
- ⊗ Envoi d'un avis de fin d'indisponibilité dès que deux contrôles successifs de l'application interrompue ont reçu une réponse conforme.

Le fonctionnement de la RI est testé en lançant une RI sur un trajet 100% marche, ce qui permet de vérifier le fonctionnement du calculateur indépendamment des éventuelles absences d'offre (cf. cas des jours fériés notamment)

B.3.2 Surveillance performances

Les performances du site sont suivies de deux manières :

- 1) Au fil de l'eau, les temps de réponses du site sont enregistrés par Internet Vista et par Google Analytics ; les chiffres ainsi enregistrés donnent une vision des temps de réponses moyens tels que les internautes peuvent les percevoir

B.4 Tâches des équipes de maintenance technique

B.4.1 Tâches techniques - analyse et maintenance préventives

1. Analyser mensuellement les rapports issus des outils de surveillance
2. Identifier les points de faiblesses
3. Effectuer les corrections utiles lorsque c'est techniquement dans le champ de compétence dans l'équipe support -
4. Sinon solliciter interventions des équipes ad hoc et ou soumettre au comité technique (selon difficulté et nature)

Procédures

Les outils de surveillance fournissent des rapports synthétiques par mail automatique + possibilité de générer des rapports détaillés par périodes (date, semaine, mois, trimestre, année...) sur le site de chaque application

Si interruption de service nécessaire, consulter préalablement l'équipe d'exploitation pour fixer un créneau d'intervention le moins perturbant possible pour l'exploitation (s'assurer par exemple de ne pas venir interrompre un import en cours)

B.4.2 Tâches techniques - analyse et maintenance curatives

1. Réceptionner et traiter les alertes et rapports fournis par les outils de surveillance relativement aux problèmes matériels + vérifier autant que de besoin journaux systèmes et applications
2. Réceptionner et traiter les alertes et rapports fournis par les outils de surveillance relativement aux problèmes de sécurité
3. Réceptionner et traiter les alertes et rapports fournis par les outils de surveillance relativement aux niveaux de service (disponibilité).
4. Réceptionner et traiter les alertes et demandes d'intervention de l'équipe d'exploitation relativement à tous types de problèmes (interruptions de services, anomalies applicatives, besoin d'assistance technique pour la réalisation d'une action...)
5. Remettre le système dans un état opérationnel en cas de dysfonctionnement avéré.

6. Déployer les correctifs logiciels et matériels.

Procédure en Cas de maintenance corrective matérielle

Dans le cas d'un dysfonctionnement matériel avéré, la procédure est la suivante :

- Notification et basculement des fonctionnalités du serveur impacté sur le serveur de secours.
- Identification précise du composant défectueux (marque, modèle, numéro de série).
- Commande auprès du fournisseur.
- Réception de la pièce.

- Déplacement au sein du DataCenter (prévenir le support Oléane pour obtenir un accès).
- Remplacement du composant défectueux.
- Redémarrage de la machine.
- Vérification de l'état général et du fonctionnement des applicatifs.
- Reprise de l'exploitation sur le serveur concerné, fin de la procédure de basculement sur le serveur de secours.

Procédure en cas de maintenance corrective logicielle

En cas de dysfonctionnement avéré et après notification par email et/ou SMS, le support technique Cityway :

- Analyse les rapports fournis.
- Se connecte au(x) serveur(x) concerné(s) et effectue les actions suivantes, en fonction du problème identifié : redémarrage des services IIS, redémarrage de la base de données SQL Server, redémarrage de l'équilibreur de charge Pen, redémarrage des calculateurs R.I Go@t.
- si ces actions ne suffisent pas à restaurer le fonctionnement normal, on rentre dans le champ de la maintenance applicative : voir chapitres B5.1 et C

B.4.3 Restitution d'information (correctif et préventif)

En maintenance préventive et curative assurer :

- Consignation des corrections apportées dans Mantis (Dossier maintenance Technique)
- Synthèse par mail à l'équipe d'exploitation (date/cause/intervention) pour restitution dans les rapports techniques mensuels
- Restitution au comité technique bimestriel

A noter :

- L'équipe d'exploitation assure lorsque cela est jugé pertinent, information immédiate du Donneur d'Ordre (dans la limite des heures d'ouverture des bureaux)
- Sinon, synthèse des informations de maintenance dans les rapports d'activités mensuels

B.4.4 Aide au suivi d'activité

L'équipe technique assure le paramétrage des outils de suivi statistiques selon les modalités définies en concertation avec l'équipe d'exploitation et assiste autant que de besoin l'équipe d'exploitation dans la préparation des éléments de reporting mensuel

Notamment :

- Aide à la lecture des rapports techniques (si besoin)
- Recherches plus approfondies sur les causes ou mécanismes d'événements intervenus en exploitation (par exemple : perte de vitesse ponctuelle du calculateur, bombardement du site par des requêtes automatiques ...)

B.5 Dispositif d'astreinte

Aux horaires de bureau (9H/18H du lundi au vendredi, sauf jours fériés) la réception des alertes et demandes d'intervention ainsi que leur traitement sont assurés par l'équipe support de Cityway, avec appel aux compétences spécifiques (y compris hébergeur) selon les besoins.

En dehors des heures de bureau, une astreinte est assurée par Cityway sur 3 niveaux, couvrant notamment le basculement sur le serveur de secours.

Une astreinte est également assurée par l'hébergeur : voir plus haut, section hébergement

B.5.1 Processus Escalade progressive N1, N2, N3.

La réception d'une alerte ou d'une demande d'intervention ou encore la détection en amont d'un risque d'incident déclenche une intervention du support de Niveau 1 (N1).

Le support de niveau 1 effectue un diagnostic et tente de résoudre le problème, s'il est avéré.

S'il n'y parvient pas, un appel au support de niveau 2 est déclenché (N2).

A l'issue d'une analyse complémentaire, le support de niveau 2 :

- « soit résout le problème : l'incident est alors clos
- « soit met en place une solution de contournement permettant de retrouver un fonctionnement acceptable et déclenche dans le même temps, une procédure de demande urgente de correction logicielle ou système (N3)

B.5.2 Processus d'information et traçabilité

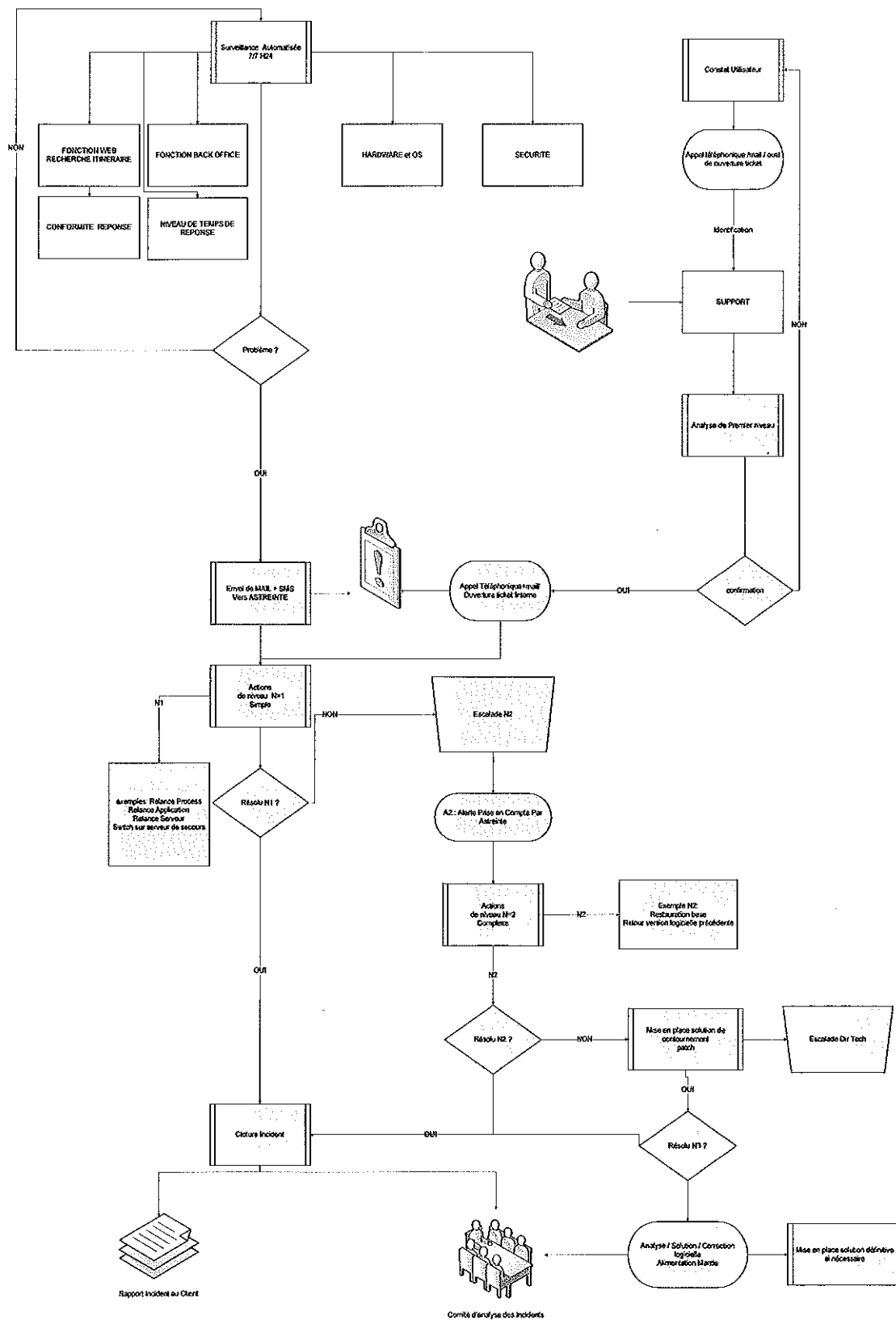
La direction technique et l'équipe d'exploitation sont informées en temps réel par mail des incidents et des corrections apportées.

Toutes les opérations réalisées sont consignées dans l'outil de correction de bugs Mantis (usage interne Cityway)

En cas de passage au niveau N3, le DO est informé par mail et par l'équipe d'exploitation de l'incident et de la solution de contournement mise en œuvre (information a posteriori dans les horaires d'ouverture des bureaux) Elle est ensuite tenue au courant du traitement et constate le rétablissement du fonctionnement normal.

Diagramme Procédure d'astreinte

SYNTHESE PROCESS MAINTENANCE - SURVEILLANCE - ASSISTANCE



B.5.3 Comité de suivi technique interne Cityway

Un comité de suivi des dysfonctionnements interne à Cityway réunit bi-mestriellement

- ⊗ le responsable du support,
- ⊗ le responsable du développement ou son représentant
- ⊗ le responsable produit ou son représentant
- ⊗ le directeur technique ou son représentant

Ce comité suit la totalité des projets et non pas uniquement Pacamobilité et travaille dans une optique d'analyse transversale (multi clients)

Il a notamment pour objectif

- l'analyse qualitative de chaque incident de niveau N2 et des traitements mis en œuvre
- le suivi des corrections logicielles

Il vise à la fois

- à détecter les besoins d'intervention préventives de court terme lorsqu'un incident survenu sur un projet est identifié comme susceptible de se produire également ailleurs
- à identifier les axes d'amélioration des applications, des matériels ou des procédures permettant de limiter dans le temps les risques d'incidents et les délais de traitement.

Les décisions et actions issues de ce comité qui peuvent concerner PACAMOBILITE font l'objet d'une information du Donneur d'Ordre au travers des revues d'exploitation mensuelles.

C MAINTENANCE APPLICATIVE

C.1 Principes généraux

Des dysfonctionnements et/ou opportunités d'amélioration peuvent être identifiées par les internautes (contacts et avis sur RI) comme par les équipes des partenaires ou de Cityway.

Tous les dysfonctionnements et opportunités d'amélioration sont consignés dans l'outil en ligne Mantis.

- L'équipe d'exploitation Cityway consigne les anomalies identifiées par elle-même ou signalées à elle par les partenaires, par mail ou via les fonctions contacts et avis sur RI du site

Ils sont analysés par l'équipe d'exploitation et les équipes techniques. En fonction des conclusions de cette analyse ils peuvent être :

- Rejetés (sans suites)
- Assignés pour traitement immédiat
- Conservés pour traitement ultérieur ou étude complémentaire (cas des évolutions notamment)

Les étapes successives d'analyse / traitement / validation sont consignées dans l'outil Mantis : voir chapitre C.2 ci-après

Les corrections relevant du webmastering (mise à jour d'un logo, d'un lien vers un site tiers....) sont effectuées en production et en pré-production par le webmaster. Elles ne relèvent pas de la correction applicative à proprement parler.

Les corrections applicatives respectent le processus de déploiement suivant :

- Réalisation en pré production par l'équipe maintenance*
- Vérification et validation en pré production par l'équipe d'exploitation puis le client*
- Si acceptation de la correction vue en préproduction par le client, déploiement en production par l'équipe système, les lundi et jeudi, dans l'ordre d'arrivée des demandes de mise en production

La dissociation correction en pré production par l'équipe maintenance / mise en production par l'équipe système vise à limiter les risques d'erreurs déploiement. Elles induisent un délai entre la correction d'une anomalie et la visibilité de cette correction pour les internautes mais réduits les risques de régressions induites.

C.2 **Etapes de corrections et validations**

Cityway utilise un cycle en V dans le cadre de la vie des développements logiciels, pour les corrections d'anomalies applicatives comme pour les évolutions

- Analyse des besoins/ spécifications / conception -
Dans le cadre de la maintenance corrective ou évolutive, il s'agit de vérifier les attendus en termes de fonctionnement, y compris en retournant si besoin aux spécifications initiales du projet et de prendre en compte l'historique de conception dans la recherche de solutions
- Développement nouvelle fonctionnalité / ou correction bug Tests unitaires par le développeur
- Tests de validation et revue de code par la cellule interne de test.
- Retour éventuel au développeur pour corrections.
- Validation définitive par la cellule de test.
- Planification pour déploiement en pré-production (environnement de test)
- Notification et déploiement en pré-production (sauvegarde, arrêts des composants, envoi des mises à jour, redémarrage).
- Validation du comportement en environnement de pré-production par l'équipe d'exploitation puis le cas échéant par le client (c'est le cas pour PACAMOBILITE)
- Si besoin analyse des problèmes rencontrés, corrections, nouvelle validation en pré-production.
- Planification pour déploiement en production.
- Notification et déploiement en production (sauvegarde, arrêts des composants, envoi des mises à jour, redémarrage).
- Validation du comportement en environnement de production.
- Retour ancienne version en cas de dysfonctionnement.
- Notification de fin d'opération, rapport.

C.3 Usage de Mantis

C.3.1 Accès Mantis

Disposent de l'accès à Mantis :

- Le Donneur d'Ordre
- Les équipes Cityway

L'accès à Mantis se fait à l'adresse suivante : <http://mantis.cityway.fr>

Il nécessite la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe personnel à chaque interlocuteur

C.3.2 Principes Mantis

L'outil Mantis permet :

- de rapporter des anomalies, avec le cas échéant pièces jointes
- d'affecter les anomalies à différents interlocuteurs pour analyse ou traitement
- de consigner à chaque étape d'analyse et de traitement les informations et indications issues de l'analyse et/ou utiles au traitement
- de suivre l'historique du traitement (date d'ouverture, dates d'ajouts de notes ou de changements de statuts...)

Les anomalies rapportées sont classées par dossiers.

Il appartient à la personne qui signale une anomalie de le faire dans le bon dossier. Si besoin un rapport d'anomalie peut être déplacé après création d'un dossier à un autre

Précision concernant le vocabulaire Mantis :

- on désigne habituellement un rapport d'anomalie sous le raccourci « un Mantis »
- faire un rapport d'anomalie est désigné par les termes « ouvrir un Mantis »

L'ouverture d'un Mantis nécessite que le rapporteur saisisse les informations suivantes (dans le dossier considéré)

- type d'anomalie
- caractère régulier ou aléatoire de l'anomalie
- version de l'application dans laquelle l'anomalie a été constatée
- résumé du problème (ce résumé doit permettre le repérage dans les listes de Mantis et l'identification rapide du sujet)
- description détaillée de l'anomalie, avec le cas échéant des pièces jointes, captures d'écran, copie d'URL, indications sur la manière de reproduire l'anomalie, le système d'exploitation ou le navigateur utilisé lors de son identification, etc...
- le cas échéant, lien avec d'autres Mantis (par exemple si l'on a détecté une anomalie en vérifiant la correction d'une autre)
- niveau de gravité (bloquant / majeur / mineur), sachant ce niveau pourra être requalifié a posteriori
- Echéance de contournement et de résolution

Lorsque le rapport d'anomalie est enregistré, un numéro identifiant lui est attribué par l'outil. Ce numéro est unique et sera conservé par l'anomalie jusqu'à fermeture.

Toute anomalie signalée dans Mantis est caractérisée par un statut et une affectation.

C.3.3 Statuts Mantis et affectations

FERME Affecté DO	Lorsque le déploiement est effectif en production, il appartient à l'équipe technique d'ajouter une note dans Mantis pour consigner date et heure de mise en production et d'affecter le Mantis au donneur d'ordre Le sujet est terminé après ajout de la note de mise en production
---------------------	---

A noter : il est essentiel lors d'un changement de statut d'un Mantis de bien affecter ce Mantis à la personne prévue car cette affectation conditionne l'envoi et la réception d'un mail d'alerte Mantis.

Les noms des interlocuteurs Cityway et Donneur d'Ordre auxquels ils convient d'affecter les Mantis sont donnés en annexe Interlocuteurs Mantis et seront mis à jour à chaque changement éventuel d'interlocuteur

C.4 Délais de correction

C.4.1 Délais de corrections contractuels et niveaux d'anomalies

Une anomalie est la manifestation d'une non-conformité d'un composant à ses spécifications de définition, d'utilisation ou d'exploitation.

Un niveau de priorité sera attribué par l'émetteur lors de l'émission de chaque anomalie : bloquant, majeur ou mineur. Une anomalie pourra être reclassée par la Maîtrise d'ouvrage après argumentation du Titulaire ou automatiquement dans les cas suivants :

- Toute anomalie logicielle mineure non résolue au bout de 2 mois devient majeure ;
- Toute anomalie logicielle majeure non résolue au bout de 1 mois devient bloquante.

Les niveaux de service attendus concernant la correction des anomalies sont les suivants :

Description de l'action attendue		Délai de correction		
		Bloq.	Maj.	Min.
Prise en compte après signalement	Information de la MOA, des partenaires (éventuellement de leurs exploitants) précisant l'incident, le premier diagnostic, l'impact et la durée estimée de résolution	2h	4h	24h
Contournement	Fourniture d'une solution de contournement, éventuellement dégradée	4h	8h	96h
Correction	Livraison de la correction pour réalisation de la vérification d'aptitude par le Maître	120h	240h	négocié

	d'Ouvrage			
--	-----------	--	--	--

Pour les anomalies mineures, il est convenu conjointement d'un regroupement des corrections pour traitement et d'une date de livraison et de validation.
La gestion des anomalies s'effectue lors des réunions mensuelles d'exploitation.

C.5 Suivi des paramètres du calculateur

Les valeurs affectées aux paramètres de RI influencent considérablement les résultats de RI, à version du calculateur et à données transport identiques.

Ces données sont définies lors de la mise en production du site et n'ont pas vocation à évoluer très régulièrement mais l'observation dans la durée des résultats de RI obtenus sur le site ou le déploiement d'une nouvelle version du calculateur peuvent justifier des réglages différents.

Pour assurer le bon suivi de ces paramètres et de l'historique de leurs modifications, une liste de ces paramètres et de leurs valeurs est tenue à jour tout au long de la vie du SIM.

Cette liste de paramètre sera présentée au donneur d'ordre et tenue à jour par l'équipe d'exploitation mais ne doit pas être diffusée car elle traduit des savoir-faire différenciant de Cityway. Cette annexe ne sera donc pas incluse au manuel qui sera déposé sur l'extranet projet.

Le donneur d'ordre s'engage à ne pas diffuser ces paramètres à des tiers.

C.6 Evolutions applicatives

Les demandes d'évolutions émanant du DO sont consignées et étudiées.

Selon leur nature et leur recevabilité elles peuvent être :

- Rejetées (si non réalisables ou non compatibles avec d'autres exigences par exemple)
- Réalisées au titre du forfait de maintenance sans facturation (évolutions légères)
- Chiffrées (devis en bonne et due forme) et le cas échéant réalisées au titre de commandes spécifiques

Les chiffrages éventuels d'évolution feront l'objet d'un devis formel, établi selon les prix unitaire par jour et type d'intervenant prévus au contrat (bordereau de prix unitaires)

D GESTION DU REFERENTIEL

D.1 Mise à jour des offres TC

D.1.1 Modalités d'alimentation du référentiel

Les partenaires ou pour certains réseaux* l'équipe d'exploitation assurent la mise à jour de leurs données transport selon les modalités décrites pour chacun à l'annexe Modalités d'alimentation du présent manuel

*Réseaux pour lesquels Cityway assure la saisie des données et la réalisation des imports : Grandes lignes SNCF, Chemin de Fer de Provence, LER, Orange

Cityway assure assistance aux fournisseurs de données en cas de problème technique lors de la mise à jour de leurs données. Dans tous les cas, il s'agit d'aider le partenaire, et le cas échéant de compléter sa formation et sa compréhension des outils et des processus, mais pas de faire le travail à sa place (sauf cas des réseaux pour lesquelles la prestation est assurée par Cityway)

Voir tableau des partenaires en page suivante

Par défaut le référentiel de pré production et le référentiel de production sont maintenus à l'identique

- ➔ Les imports effectués manuellement sont faits en production (par le partenaire) et en pré production par Cityway
- ➔ Les imports effectués automatiquement chaque semaine sont répliqués manuellement par Cityway en pré production, après chaque changement majeur ou une fois par mois en l'absence de changement majeur

En cas de préparation d'un changement d'offre important, nécessitant des tests approfondis et des corrections successives de données, le partenaire doit prévenir Cityway et les autres partenaires

Les imports automatiques éventuels sont suspendus si besoin

Les données à tester ne sont importées que dans le référentiel de l'environnement de pré-production jusqu'à finalisation des tests et de la base de données concernée.

Une fois que les tests sont concluants et les données complètes et exactes, l'import peut être réalisé dans l'environnement de production

Tableau des partenaires :

Partenaires	Origine des données	Format des données importées	Qui importe dans Pacamobilité
05 Voyageurs (CG05)	PARTENAIRE	HUB	CITYWAY
Aix en Bus	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Cartreize	LE PILOTE	Neptune	CITYWAY
CG04	PARTENAIRE	HUB	CITYWAY
Chemin de Fer de Provence ND_PACA	CITYWAY	HUB Saisie dans TDO par Cityway	CITYWAY
Ciotabus	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Envia (ACCM)	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Envibus (CASA)	CEPAROU	HUB	CITYWAY
Fréjus Saint Raphaël (CAVEM)	PARTENAIRE	HUB	CITYWAY
Frioul If express	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Grand Avignon (TCRA)	CITYWAY	Neptune	CITYWAY
Grandes Lignes SNCF	CITYWAY	HUB Saisie dans TDO par Cityway	CITYWAY
LER PACA	CITYWAY	HUB Saisie dans TDO par Cityway	CITYWAY
Les bus de la Côte Bleue	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Les bus de la Marcouline	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Les bus de l'Etang	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Les bus des Cigales	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Les bus des Collines	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Les lignes de l'Agglo	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Libébus	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Lignes d'Azur - CG06	CEPAROU	HUB	CITYWAY
Lignes d'Azur - RLA	CEPAROU	HUB	CITYWAY
Linéa - (GAP)	PARTENAIRE	HUB	CITYWAY
Manobus TransAgglo	PARTENAIRE	HUB Assistance à la Saisie par Cityway	CITYWAY
Monaco	CEPAROU	HUB	CITYWAY
Monaco (ascenseurs)	AUTOMATIQUE	N/C	AUTOMATIQUE
Navette maritime RTM	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Navette maritime ULYSSE - Mille sabords	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Omnibus	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Orange	CITYWAY	HUB Saisie dans TDO par Cityway	CITYWAY
Palm Bus (SITP)	CEPAROU	HUB	CITYWAY
Pays d'Aix Mobilité (CPA)	LE PILOTE	Trident	CITYWAY
Réseau Mistral (TPM/RMIT)	CITYWAY	HUB	CITYWAY
RTM	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Sillages	CEPAROU	HUB	CITYWAY
TedBus (Draguignan)	PARTENAIRE	HUB	CITYWAY
TER - Intercités	AUTOMATIQUE	Trident	AUTOMATIQUE
Trans'Cove	PARTENAIRE	HUB	CITYWAY
Transports Urbains de Briançon	PARTENAIRE	HUB	CITYWAY
Trans'Vaucluse (CG84)	PARTENAIRE	HUB	CITYWAY
Ulysse	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Varlib (CG83)	CITYWAY	ERG	CITYWAY
Zest - Menton (CARF)	CEPAROU	HUB	CITYWAY

D.1.2 Tests et interconnexions

Après import des données, Cityway assure tests de cohérence des données et interconnexions (gestion des arrêts logiques et des correspondances)

Si des anomalies de données sont constatées,

- Pour tous les réseaux, Cityway assure les corrections, en vérifiant ce qui doit l'être auprès du partenaire

Concernant la gestion des interconnexions, Cityway consulte autant que de besoin les partenaires sur les regroupements et correspondances à activer ou désactiver

D.1.3 Surveillance des validités

Afin de respecter le bon fonctionnement du SIM et surtout de proposer une offre cohérente aux internautes, les partenaires qui fournissent leurs données, doivent respecter les échéances de fourniture pour que l'import puisse être réalisé par Cityway

L'équipe d'exploitation surveille mensuellement les profondeurs de validité disponibles pour chaque partenaire et alerte les partenaires lorsque la validité de leurs données s'apprête à devenir insuffisante

Une planification commune est organisée pour les phases de gros changements :

- Les imports des offres d'été doivent être réalisés en juin
- Les imports des offres de rentrée doivent être réalisés en juillet/août

D.1.4 Données transport géo-référencées

Comme cela est stipulé au CCTP, les points d'arrêt des réseaux de transport des partenaires devront être géo-référencés pour être intégrés au référentiel du SIM PACA.

Ce géo-référencement relève de la responsabilité de chaque partenaire. Si besoin, Cityway pourra assurer cette prestation dans le cadre de bons de commande spécifiques partenaire par partenaire.

A noter : la pratique montre que certains partenaires fournissent, par inexpérience, des coordonnées géographiques trop approximatives, qui induisent des résultats de RI non satisfaisants.

Si de telles inexactitudes sont rencontrées, Cityway les portera à la connaissance du partenaire

concerné dès qu'il le constatera. Il appartiendra aux partenaires concernés de corriger leurs

coordonnées géographiques (ou de commander à Cityway la prestation de géocodage nécessaire).

Il appartient à Cityway de relancer les partenaires pour lesquels il constate des problèmes de géocodage. En cas de non correction de ces manquements ou anomalies, Cityway s'engage à prévenir rapidement la Maîtrise d'Ouvrage

Modalités de mise à jour des données transport géo-référencées

Les données géographiques TC (points d'arrêts) des partenaires sont importées automatiquement

dans le système d'information lors des mises à jour de leurs offres.

D.1.5 Cas de défaillance d'un partenaire

En cas de défaillance d'un partenaire (non fourniture des données, fourniture hors délais ou défaut de qualité des données), le Donneur d'Ordre interviendra auprès du partenaire

concerné pour demander le respect des exigences de qualité et de complétude du référentiel.

Selon les circonstances et à son appréciation elle pourra demander à Cityway

- De publier sur le site une perturbation concernant la non qualité ou l'absence des données du partenaire
- De réaliser pour le compte et aux frais du partenaire des prestations permettant de rétablir la complétude et la qualité du référentiel ; ces prestations feront l'objet d'un devis préalable et d'un bon de commande spécifique

D.2 Sécurité des données

D.2.1 Sauvegarde automatique et restauration des données

Les données du SIM font l'objet de sauvegardes automatiques à dates fixes (jour/mois/année)

En cas de besoin il est possible de restaurer les données d'une situation antérieure. La restauration des données interviendra dans les 12h ouvrées.

D.2.2 Nettoyage manuel des données obsolètes

Par défaut la console de gestion TC conserve toutes les données importées, y compris les données devenues obsolètes (arrêts non desservis depuis une restructuration de réseau, correspondances supprimées....)

Pour éviter un accroissement excessif de la taille de la base de données, qui serait notamment pénalisant pour les temps de réponse RI (puisque le calculateur explore toutes les données sans savoir a priori si les chemins tentés vont permettre d'aboutir), il convient de nettoyer régulièrement les données obsolètes. Ce nettoyage est effectué par l'équipe d'exploitation de Cityway :

- ⇒ à chaque changement significatif de l'offre
- ⇒ une ou deux fois par an (selon ampleur constatée de la base de données et des données obsolètes)

E **GESTION DE LA CARTOGRAPHIE**

E.1 **Fonds cartographique pour calcul RI**

E.1.1 **Licence cartographique**

Cartographie : NAVTEQ

Périmètre = Périmètre régional + 30km

E.1 **Fonds cartographiques pour l'illustration**

Les fonds cartographiques utilisés en page d'accueil du site, dans la rubrique carte interactive ou dans les feuilles de route de la RI, sont des cartes Google Maps, utilisés à titre gratuit comme Google l'autorise.

Pas de licence

Pas de prestation de mise à jour de la part de Cityway

F GESTION DES POI

F.1 Utilité des POI

PACAMOBILITE utilise la notion de POI pour deux types d'usage :

- 1) Dans la recherche d'itinéraire, reconnaissance et prise en compte des lieux publics saisis par l'internaute comme point de départ ou d'arrivée - site Internet et site mobile
- 2) Dans les fonctions de cartographie dynamique (visualisation des Lieux présents dans un secteur donné + affichage d'information concernant ces lieux) - site internet et site mobile

Pour assurer ces fonctions, différents outils du portail SIM sont mobilisés, respectivement dans les champs suivants :

- **Outil de gestion du référentiel TC** = import des données POI et de leurs attributs principaux
- **Back office du site** = administration des affichages front office et des pièces jointes (plans de situations, photographies...) par le webmaster
- **Site collaboratif** = archivage et tenue à disposition des éléments « images » susceptibles d'être utilisés pour alimenter le site
- **Front office** : restitution internautes selon les modalités définies dans les spécifications front office
- **Support technique Cityway** : adaptation des attributs gérés et ou des modalités d'affichage en front office

F.2 Référentiel POI

Le gestionnaire du référentiel permet d'intégrer et de mettre à jour les points d'intérêts sous forme de fichiers Excel :

Les POI sont importés sous forme de fichier csv.

Les fichiers Excel sont constitués et mis à jour manuellement par l'administrateur de données. Lorsqu'un fichier est prêt il est importé manuellement dans le référentiel TC, via la fonction « import des lieux ».

L'outil de gestion du référentiel permet de visualiser à tout moment la liste des fichiers POI en production

F.2.1 Catégories de POI et attributs gérés

Catégories de POI gérées pour PACAMOBILITE

Thème	Catégorie	Plage d'identifiants
Lieu Public	1	1 à 19 999
Point de vente	2	20 000 à 29 999
Commune	3	30 000 à 39 999
Station vélo	4	40 000 à 49 999
Parc vélo	5	50 000 à 59 999
Parc relais	6	60 000 à 69 999
Pôle d'échange	7	70 000 à 79 999
Quartier	8	80 000 à 89 999
Zone	9	90 000 à 99 999
Service	10	100 000 à 199 999
Station autopartage	12	12 000 000 à 12 009 999
Aire de covoiturage	13	13 000 000 à 13 009 999
Administrations	200	2 000 000 à 2 009 999
Culture	201	2 010 000 à 2 019 999
Enseignement	202	2 020 000 à 2 029 999
Tourisme et loisirs	203	2 030 000 à 2 039 999
Abri Vélo	206	206 000 000 à 206 009 999

Voir la procédure - Mise à jour POI

Les fichiers intégrés au référentiel du SIM comportent les attributs suivants (une colonne par attribut)

- Id : identifiant du lieu (obligatoire)
- Nom : libelle du lieu (obligatoire)
- Adresse
- Commune
- Code Insee : (obligatoire - de plus la commune doit déjà se trouver dans la table COMMUNE de Multitud)
- Code postal
- Thème (obligatoire)
- Catégorie (obligatoire - mettre des catégories déjà définis)
- X
- Y Site internet
- Téléphone

- Type
- Mail contact
- Capacité
- Horaires d'ouverture
- Information fournie par

Selon les informations disponibles les attributs sont renseignés ou non. Les informations renseignées pour chaque POI pourront être complétées au fil de l'exploitation par simple complétion du fichier Excel pour les POI voulus puis import du fichier complété.

G GESTION DES PERTURBATIONS

G.1 Principes généraux

Les perturbations sont saisies par certains partenaires dans la console d'administration du site

Cet outil permet

- la qualification et la description des perturbations
- leur publication sur le site web et le site mobile
- la diffusion d'alertes mails et/ou sms aux internautes/mobinautes

Types de diffusion de perturbations par partenaires :

Partenaires	SIM référent	Administrateur	Automatisation
Lignes d'Azur - NCA	le pilote	CTW	ok déjà
CARF	simytam	CTW	ok déjà
BUSAZUR - SITP	simytam	CTW	ok déjà
SILLAGES	simytam	CTW	ok déjà
Lignes d'Azur - CG06	simytam	CTW	ok déjà
CASA	simytam	CTW	ok déjà
Nice Digne- PACA	chemin provence	CTW	non
TER		pas CTW	non
LER		pas CTW	non
Monaco	simytam	CTW	non
Ulysse	le pilote	CTW	ok déjà
Aix en bus	le pilote	CTW	ok déjà
LIBEBUS	le pilote	CTW	ok déjà
CPA - Interurbain	le pilote	CTW	ok déjà
CIOTABUS	le pilote	CTW	ok déjà
ENVIA	le pilote	CTW	ok déjà
Bus de l'étang	le pilote	CTW	ok déjà
RTM	le pilote	CTW	ok déjà
FRIOUL	le pilote	CTW	ok déjà
Cartreize	le pilote	CTW	ok déjà
Bus de l'agglomération	le pilote	CTW	ok déjà
CG05	autre	pas CTW	non
TPM/RMTT	autre	ctw	non
Grand Avignon	autre	CTW	non
GAP	autre	pas CTW	non
Manosque	autre	pas CTW	non
CG84	autre	pas CTW	non

Draguignan	autre	pas CTW	non
Fréjus Saint Raphaël	autre	pas CTW	non
Varlib - CG83		CTW	non
Briançon	autre	pas CTW	non
CG04	le pilote	CTW	ok déjà
Omnibus	le pilote	CTW	ok déjà
COVE	le pilote	CTW	ok déjà
Les bus des Cigales	le pilote	CTW	ok déjà
Les bus de la Côte bleue	le pilote	CTW	ok déjà
Les bus de la Marcoulaine	le pilote	CTW	ok déjà
Les bus des Collines	le pilote	CTW	ok déjà

G.2 Autres modes d'alimentation en informations événementielles

En complément de la saisie manuelle des événements, des solutions de récupération automatique ou semi-automatique à partir des sites locaux des partenaires sont disponibles :

- Pushing de publications à partir des consoles d'administration des sites Cityway
- Web services

Les partenaires faisant partis de sim référents (Céparou, LePilote) ont opté pour l'import automatique des perturbations, dans ce cas, la console d'administration n'est donc pas utilisée

H GESTION WEB

H.1 Principes généraux

Les partenaires sont responsables de la fourniture de tous les contenus informatifs concernant leurs réseaux respectifs.

- Sous forme de fichiers Word à publier par le webmaster ou par Le Donneur d'Ordre pour les rubriques communes soit : réseaux de transport / transport à la demande / accessibilité / modes doux
- Par publication directe dans la console d'administration du site pour les perturbations et les tarifs

L'administrateur assure la mission générale de webmastering du site.

A ce titre, il gère :

- La mise en place des textes des rubriques communes (les textes étant fournis par les partenaires)
- la hiérarchisation et les modifications à effectuer sur les Perturbations publiées par les parties (afin d'assurer un juste équilibre des publications) - y compris traitement des informations récupérées via flux automatiques (flux RSS, web services)
- Le diaporama
- les contacts internautes (réponses aux demandes et mailings ponctuels selon besoins)
- la traduction (avec éventuellement recours à un prestataire)

Il a également missions

- d'assistance technique aux partenaires (aide à la mise en page par exemple)
- de surveillance du respect des critères d'accessibilité (et si besoin d'aide aux partenaires pour mise en conformité de leurs contenus)
- d'animation et de coordination des partenaires : appel à mise à jour des contenus, à publication d'actualités...

H.2 Contacts internautes et avis sur RI

H.2.1 Principes de gestion des contacts internautes

Le webmaster répond aux mails des internautes au fur et à mesure de leur réception, sans validation préalable des réponses par la région (sauf cas particulier le nécessitant, à l'appréciation du responsable d'exploitation)

Signature des mails

Tous les mails qui sont adressés aux internautes, qu'il s'agisse de mails automatiques (confirmations d'inscriptions) ou de mail émis par le webmaster sont signés Pacamobilité et chartés graphiquement

H.2.2 Utilisation de la boîte mail PACAMOBILITE

Les contacts et avis sur RI envoyés par les internautes via le site, aboutissent dans une boîte mail utilisée par le webmaster : contact@pacamobilite.fr

Le webmaster assure la réponse à chacun des mails reçus.

Les mails reçus par les internautes portent une adresse contact@pacamobilite.fr
Tous les échanges avec les internautes (mails reçus, réponses données) sont consignés dans Le rapport mensuel envoyé à la région.

H.3 Traductions

- Le webmaster assure les traductions en anglais, allemand, italien et espagnol de toutes les publications du site PACAMOBILITE

Selon la complexité et la taille des textes, les traductions peuvent être effectuées par l'équipe d'exploitation ou confiées à un prestataire. Dans ce second cas les frais sont pris en charge par Cityway, sans refacturation au donneur d'ordre.

H.4 Gestion des affiliés et liens sur sites tiers

Le principe de marque franche proposé sur le site de PACAMOBILITE est le suivant :

- ✂ Rubrique affiliation sur le site, avec formulaire de demande en ligne
- ✂ Gestion des affiliés via la console d'administration
- ✂ Envoi par mail, après acceptation de la demande, d'un kit d'installation incluant mode d'emploi et éléments de code prêts à insérer

Chaque demande d'affiliation par un tiers est soumise à la Région avant envoi du kit d'affiliation.

Le listing des affiliés est visible dans la console d'administration.

Lors de la création d'une affiliation, un code d'activation est généré par la console, celui-ci est envoyé au partenaire en même temps que le kit d'affiliation.

Une marque franche en version responsive verra le jour courant été 2016

H.5 Déclarations CNIL

Le DO est responsable des déclarations CNIL.

Néanmoins, l'équipe d'exploitation signalera toute évolution du dossier CNIL qui lui semblerait nécessaire, notamment au vu des échanges avec les internautes ou en cas d'évolution des règles CNIL dont elle aurait connaissance.

H.6 Abris vélos

Cette spécification intervient dans le cadre du formulaire sur le site PACA MOBILITE permettant l'activation de l'ouverture d'abris vélos avec la carte OPTIMA.

L'utilisateur peut choisir les abris vélos qu'il désire activer en saisissant son numéro de carte OPTIMA, son nom et son prénom.

Pour le suivi du client, le module d'activation forcera l'utilisateur à s'enregistrer sur l'espace abonné de Paca mobilité.

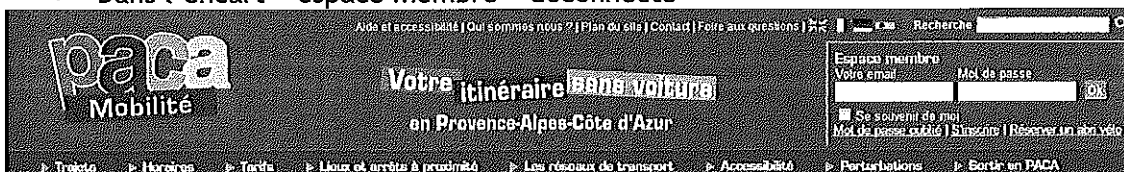
Une interface avec le système informatique d'EFFIA est mise en œuvre pour communiquer les demandes de création, modification ou suppression d'activation.

H.6.1 Point d'entrée de la réservation abris vélo :

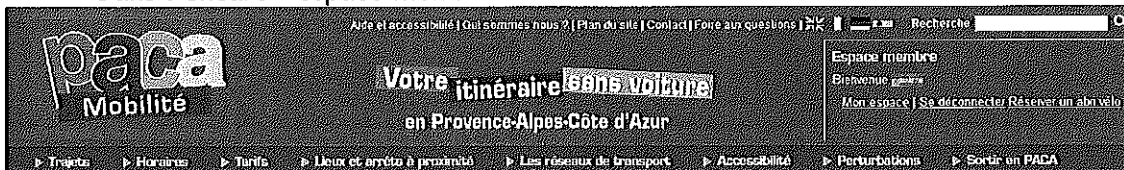
- Dans le pied de page :



- Dans l'encart « espace membre » déconnecté



- Dans l'encart « espace membre » connecté



H.6.2 Fonctionnalités :

Après avoir cliqué sur « Réserver un abri vélo », l'utilisateur est redirigé sur la page de présentation de la fonctionnalité. Ce texte est administrable depuis la console d'administration, dans un premier temps, il contiendra les éléments suivants :

- Lien vers la liste des abris vélos en service
- Redirige vers la page « Lieux et arrêts à proximité » dans laquelle une nouvelle catégorie de POI « Abris vélos » sera ajoutée (cf. 0).
- Lien vers « S'inscrire/Se connecter »
- Redirige vers le formulaire d'identification :
www.pacamobilite.fr/inscription/?rub_code=25
- Suite à la connexion ou l'inscription réalisée à partir de ce point d'entrée, l'utilisateur est automatiquement redirigé vers le formulaire de réservation.

- Lien vers la réservation
- Si l'utilisateur n'est pas connecté, il est d'abord redirigé vers la page de connexion
- Sinon, l'utilisateur est redirigé vers le formulaire de réservation dans son espace membre
- Lien vers le suivi de la commande
- Si l'utilisateur n'est pas connecté, il est d'abord redirigé vers la page de connexion
- Sinon, l'utilisateur est redirigé vers le suivi de commande dans son espace membre

SUIVI D'EXPLOITATION

I.1 Réunions d'exploitation mensuelle,


Réunion mensuelle avec le DO permettant :

- de faire l'inventaire des indicateurs de suivi, notamment au moyen du rapport mensuel d'activité
- de faire le point de la maintenance applicative et le cas échéant de discuter les points nécessitant arbitrages ou explications
- de faire le point de la vie du SIM et de préparer les échéances à venir (formation, réunion, phase particulière de mise à jour pour un partenaire...), y compris identification au fil de l'eau des nouveaux sujets à traiter.

I.2 Tableau de bord exploitation

Le tableau de bord est un fichier Excel mis à jour au fil de l'exploitation par Cityway. Il comporte les indicateurs d'activités (contacts internautes, fréquentation, statistiques d'usage de la RI et de la RH, etc...), à raison d'un onglet pour chaque thème suivi.

Modèle de tableau de bord exploitation de référence :

 PACA_tableau de bord_2015_03_v1

Qui comprend les onglets suivants :



Le tableau de bord est rempli chaque mois par l'équipe d'exploitation :

I.3 Rapports mensuels d'activité

Le responsable d'exploitation produit chaque mois un rapport d'activité

Ce rapport contient les indicateurs clefs de la vie du SIM, issus du tableau de bord.

C'est un document synthétique, à usage d'outil de pilotage de l'exploitation du SIM. Le rapport annuel (voir plus loin) assurant le rôle d'analyse plus qualitative et approfondie, avec le recul de quelques mois nécessaire.

Le rapport mensuel est constitué d'un fichier Word rédigé par l'équipe d'exploitation

J.1 Annexe - profils utilisateurs

Profils utilisateurs juillet 2016 - source portail d'administration

Liste des profils

<input type="checkbox"/>	Nom ▲	Description
<input type="checkbox"/>	Administrateur central (Cityway)	profil pour équipe ctw = toutes fonctions toutes appli
<input type="checkbox"/>	Cityway	
<input type="checkbox"/>	Demo	
<input type="checkbox"/>	Dev / Testeur	
<input type="checkbox"/>	DTGE OBS	Acces TGR uniquement sur Consultation des données SNCF dans TGR Acces TSI et TIM
<input type="checkbox"/>	Partenaire	
<input type="checkbox"/>	Région	

J.2 Annexe - Liste utilisateurs

DERNIERE MAJ le 13/07/2016

Nom ▲	Prénom	Profil
<u>admin</u>	<u>cityway</u>	Cityway
<u>Admin</u>	<u>System</u>	Cityway
<u>Bales</u>	<u>Patrick</u>	Partenaire
<u>Bayet</u>	<u>Philippe</u>	Partenaire
<u>Bezy</u>	<u>Philippe</u>	Partenaire
<u>Bonnet</u>	<u>Xavier</u>	Cityway
<u>BOURNE-CHASTEL</u>	<u>Cédric</u>	Partenaire
<u>Bourzicot</u>	<u>Daniel</u>	Partenaire
<u>CANOZ</u>	<u>Florence</u>	Cityway
<u>Cappello</u>	<u>Julie</u>	Cityway
<u>Chamayou</u>	<u>Quentin</u>	Région
<u>Chouabia</u>	<u>Aziz</u>	Partenaire

Nom ▲	Prénom	Profil
<u>Coccia</u>	<u>Marie-Amélie</u>	Cityway
<u>Colonna</u>	<u>Laetitia</u>	Cityway
<u>Coulet</u>	<u>Michèle</u>	Partenaire
<u>Demo</u>	<u>Site</u>	Administrateur central (Cityway)
<u>Dev</u>		Dev / Testeur
<u>DI MARTINO</u>	<u>Nicole</u>	Administrateur central (Cityway)
<u>DTGE Observatoire</u>		DTGE OBS
<u>Dussac</u>	<u>Roger</u>	Administrateur central (Cityway)
<u>Escoffier</u>	<u>Nelly</u>	Cityway
<u>Fetron</u>	<u>Laura</u>	Cityway
<u>Fievet</u>	<u>Luc</u>	Cityway
<u>Flores</u>	<u>Virginie</u>	Cityway

Nom ▲	Prénom	Profil
<u>Gallo</u>	<u>Eric</u>	Partenaire
<u>Gasiglia</u>	<u>Jennifer</u>	Cityway
<u>Girodon</u>	<u>Alain</u>	Partenaire
<u>Guilielmus</u>	<u>Julien</u>	Cityway
<u>Guillot</u>	<u>Mélanie</u>	Cityway
<u>Innocent</u>	<u>Lucas</u>	Cityway
<u>Joyeux</u>	<u>Olivier</u>	Cityway
<u>Kohler</u>	<u>Céline</u>	Région
<u>LECHALIER</u>	<u>Pascal</u>	Administrateur central (Cityway)
<u>Mathieu</u>	<u>Anne Cécile</u>	Cityway
<u>Merand-Leprete</u>	<u>Corinne</u>	Partenaire
<u>Monnereau</u>	<u>Charlotte</u>	Cityway

Nom ▲	Prénom	Profil
<u>Natier</u>	<u>Carole</u>	Partenaire
<u>PACA</u>		Cityway
<u>PAVLI</u>	<u>Patrice</u>	Cityway
<u>Pelletier</u>	<u>Claire</u>	Partenaire
<u>Picot</u>	<u>Aurélié</u>	Région
<u>Pierini</u>	<u>Véronique</u>	Cityway
<u>Pignolet</u>	<u>Thomas</u>	Cityway
<u>Plantier</u>	<u>Vanessa</u>	Région
<u>Poitard</u>	<u>Laurent</u>	Cityway
<u>raf</u>		Cityway
<u>Raf</u>	<u>Yannick</u>	Cityway
<u>Riou</u>	<u>Sébastien</u>	Partenaire

Nom ▲	Prénom	Profil
<u>Robert</u>	<u>Julien</u>	Cityway
<u>Salivet</u>	<u>Emilie</u>	Partenaire
<u>Schmitz</u>	<u>Alexandre</u>	Cityway
<u>Spagnoli</u>	Michèle	Cityway
<u>Support</u>		Administrateur central (Cityway)
<u>Tremeau</u>	<u>Cindy</u>	Cityway
<u>Trouilloud</u>	<u>JL</u>	Partenaire
<u>Wang</u>	<u>Liang</u>	Cityway

J.3 Annexe - Modalités d'alimentation du référentiel par les partenaires

Partenaires	Origine des données	Format des données importées	Qui importe dans Pacamobilité
05 Voyageurs (CG05)	PARTENAIRE	HUB	CITYWAY
Aix en Bus	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Cartreize	LE PILOTE	Neptune	CITYWAY
CG04	PARTENAIRE	HUB	CITYWAY
Chemin de Fer de Provence ND_PACA	CITYWAY	HUB Saisie dans TDO par Cityway	CITYWAY
Ciotabus	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Envia (ACCM)	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Envibus (CASA)	CEPAROU	HUB	CITYWAY
Fréjus Saint Raphaël (CAVEM)	PARTENAIRE	HUB	CITYWAY
Frioul If express	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Grand Avignon (TCRA)	CITYWAY	Neptune	CITYWAY
Grandes Lignes SNCF	CITYWAY	HUB Saisie dans TDO par Cityway	CITYWAY
LER PACA	CITYWAY	HUB Saisie dans TDO par Cityway	CITYWAY
Les bus de la Côte Bleue	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Les bus de la Marcouline	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Les bus de l'Etang	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Les bus des Cigales	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Les bus des Collines	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Les lignes de l'Agglo	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Libébus	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Lignes d'Azur - CG06	CEPAROU	HUB	CITYWAY
Lignes d'Azur - RLA	CEPAROU	HUB	CITYWAY
Linéa - (GAP)	PARTENAIRE	HUB	CITYWAY
Manobus TransAgglo	PARTENAIRE	HUB Assistance à la Saisie par Cityway	CITYWAY
Monaco	CEPAROU	HUB	CITYWAY
Monaco (ascenseurs)	AUTOMATIQUE	N/C	AUTOMATIQUE
Navette maritime RTM	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Navette maritime ULYSSE - Mille sabords	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Omnibus	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Orange	CITYWAY	HUB Saisie dans TDO par Cityway	CITYWAY
Palm Bus (SITP)	CEPAROU	HUB	CITYWAY
Pays d'Aix Mobilité (CPA)	LE PILOTE	Trident	CITYWAY
Réseau Mistral (TPM/RMTT)	CITYWAY	HUB	CITYWAY
RTM	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Sillages	CEPAROU	HUB	CITYWAY
TedBus (Draguignan)	PARTENAIRE	HUB	CITYWAY
TER - Intercités	AUTOMATIQUE	Trident	AUTOMATIQUE
Trans'Cove	PARTENAIRE	HUB	CITYWAY
Transports Urbains de Briançon	PARTENAIRE	HUB	CITYWAY
Trans'Vaucluse (CG84)	PARTENAIRE	HUB	CITYWAY
Ulysse	LE PILOTE	HUB	CITYWAY
Varlib (CG83)	CITYWAY	ERG	CITYWAY
Zest - Menton (CARF)	CEPAROU	HUB	CITYWAY

J.4 Annexe - Contacts partenaires

Partenaires	Contact
05 Voyageurs (CG05)	c.bourne-chastel@05voyageurs.com; jean-luc.trouilloud@cg05.fr; fjullien@05voyageurs.com
Aix en Bus	fgarcia@lepilote.com
Cartreize	fgarcia@lepilote.com
CG04	P.NORMANO@cg04.fr ; m.coulet@cg04.fr
Chemin de Fer de Provence ND_PACA	mylene.benichou@rrtpaca.fr
Ciotabus	fgarcia@lepilote.com
Envia (ACCM)	fgarcia@lepilote.com
Envibus (CASA)	beatrice.filou@symitam.fr ; amandine.jeanzephirin@symitam.fr
Fréjus Saint Raphaël (CAVEM)	c.pelletier@cavem.fr ; j.fotia@cavem.fr
Frioul If express	fgarcia@lepilote.com
Grand Avignon (TCRA)	Iseult.CERUTTI@transdev.com; Camille.TOQUEBOEUF@transdev.com; Stephane.DEPLACE@transdev.com
Grandes Lignes SNCF	macoccla@REGIONPACA.FR
LER PACA	macoccia@REGIONPACA.FR
Les bus de la Côte Bleue	fgarcia@lepilote.com
Les bus de la Marcouline	fgarcia@lepilote.com
Les bus de l'Étang	fgarcia@lepilote.com
Les bus des Cigales	fgarcia@lepilote.com
Les bus des Collines	fgarcia@lepilote.com
Les lignes de l'Agglo	fgarcia@lepilote.com
Libébus	fgarcia@lepilote.com
Lignes d'Azur - CG06	beatrice.filou@symitam.fr ; amandine.jeanzephirin@symitam.fr
Lignes d'Azur - RLA	beatrice.filou@symitam.fr ; amandine.jeanzephirin@symitam.fr
Linéa - (GAP)	alain.girodon@ville-gap.fr
Manobus TransAgglo	achouabia@dva.fr
Monaco	beatrice.filou@symitam.fr ; amandine.jeanzephirin@symitam.fr
Monaco (ascenseurs)	n/a
Navette maritime RTM	fgarcia@lepilote.com
Navette maritime ULYSSE - Mille sabords	fgarcia@lepilote.com
Omnibus	fgarcia@lepilote.com
Orange	Catherine.GASPA@ville-orange.fr
Palm Bus (SITP)	beatrice.filou@symitam.fr ; amandine.jeanzephirin@symitam.fr
Pays d'Aix Mobilité (CPA)	fgarcia@lepilote.com
Réseau Mistral (TPMWRMITT)	Jean-Baptiste.PEYRABOUT@transdev.com; VALERIE.CANTO@transdev.com
RTM	fgarcia@lepilote.com
Sillages	beatrice.filou@symitam.fr ; amandine.jeanzephirin@symitam.fr
TedBus (Draguignan)	carole.natier@dracenie.com
TER - Intercités	n/a
Trans'Cove	riou-s@ventoux-comtat.com
Transports Urbains de Briançon	Valerie.ARNAUD@transdev.fr
Trans'Vaucluse (CG84)	patrick.bales@cg84.fr ; edouard.bergeret@cg84.fr
Ulysse	fgarcia@lepilote.com
Varilib (CG83)	fmatthey-doret@var.fr
Zest - Menton (CARF)	beatrice.filou@symitam.fr ; amandine.jeanzephirin@symitam.fr

AR réceptionné - Imprimer

Date de l'acte : 09/04/2018
Numéro : CC_2018_069
Nature : DE - Deliberations
Objet : Système d'information multimodale de la Région PACA -
Convention de partenariat
Matière : 8.7 - Transports
Interlocuteur
Nom : LE GRATIET Véronique

Suivi des transactions**Accusé d'envoi**

Identifiant : OR1svJu

Accusé de réception préfecture

Date de réception : 17/04/2018
Identifiant : 006-240600585-20180409-CC_2018_069-DE

Acte reçu

Date : 09/04/2018
Numéro interne : CC_2018_069
Code nature : 1
Code matière 1 : 8
Code matière 2 : 7
Objet : SystÃme d'information multimodale de la RÃfÃgion PACA - Convention de partenariat
Classification utilisée : 19/04/2017
Document : 99_DE-006-240600585-20180409-CC_2018_069-DE-1-1_1.PDF

Annexes

Nombre : 3
99_DE-006-240600585-20180409-CC_2018_069-DE-1-1_2.PDF
99_DE-006-240600585-20180409-CC_2018_069-DE-1-1_3.PDF
99_DE-006-240600585-20180409-CC_2018_069-DE-1-1_4.PDF

N