

# Convention relative à l'exploitation du Système d'Information Transports par le CD13

V0.9

## Table des matières

Table des matières.....	2
1 Objet de la convention .....	5
2 Objectifs du Système d'Information Transports.....	6
3 Dispositions administratives .....	7
3.1 Durée de la convention.....	7
3.2 Résiliation .....	7
3.3 Modification et avenant à la convention.....	7
3.4 Litiges .....	7
4 Dispositions techniques et fonctionnelles.....	8
4.1 Dispositions générales .....	8
4.2 Acteurs et organisation fonctionnelle .....	9
4.2.1 Les acteurs signataires de la convention .....	9
4.2.1.1 Les maîtres d'ouvrage.....	9
4.2.1.2 Les parties signataires de la convention.....	9
4.2.1.3 Rôle de maître d'œuvre .....	9
4.2.2 Les partenaires associés .....	10
5 Instance de gouvernance.....	11
5.1 Le Comité de Pilotage (composition, missions, fréquence) .....	11
5.2 Le Comité Technique (composition, missions, fréquence).....	11
6 Propriété intellectuelle .....	12
6.1 Propriété des données générées par le SI .....	12
6.2 Propriété des données nominatives.....	12
7 Droits et obligations des parties signataires.....	13
7.1 Continuité du service public .....	13
7.2 Objectifs de services .....	13
7.3 Gestion des incidents.....	15
7.4 Opérations de maintenance des infrastructures .....	15
7.5 Opérations de maintenance des équipements billettique .....	15
7.1 Opérations de maintenance du site web cartreize.....	15
7.2 Plan de continuité d'activité .....	16
8 Dispositions relatives aux accès.....	17

9	Dispositions financières .....	17
10	Annexes.....	18
10.1	Annexe 1. objectifs de qualité de service .....	18
10.2	Annexe 2. Inventaire Hyperviseur socle Billettique.....	20
10.3	Annexe 3 : liste des points de vente et PC de consultation maintenus par le CD13 .....	23
10.4	Annexe 4. Cartographie Générale et applicative.....	25
10.5	Annexe 5 Liste des partenaires et marchés associés au SI Transports.....	26

La présente convention relative à l'exploitation du Système d'Information Transports par le CD13 est établie

**ENTRE :**

**La Métropole d'Aix-Marseille-Provence (AMP)**

Sise au Pharo, 58 Boulevard Charles Livon, 13007 Marseille

Représentée par Monsieur Jean – Claude GAUDIN, en sa qualité de Président, dûment habilité par délibération HN 010-012/16 CM du Conseil métropolitain en date du 17 mars 2016,

**D'UNE PART,**

**ET :**

**La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur**

Sise à l'Hôtel de Région, 27, place Jules Guesde, 13481 Marseille Cedex 20

Représentée par Monsieur Christian ESTROSI en sa qualité de Président, dûment habilité par délibération du Conseil Régional en date du 16 décembre 2016.

**D'AUTRE PART.**

**La Communauté d'Agglomération Arles Crau Camargue Montagnette,**

Sise 5, rue Yvan AUDOUARD, BP 30228 13637 Arles

Représentée par Monsieur Claude VULPIAN en sa qualité de Président, dûment habilité par délibération du Conseil communautaire en date du 15 décembre 2016.

**D'AUTRE PART.**

**La Communauté d'Agglomération Terre de Provence Agglomération**

Sise BP 1, Chemin Notre Dame 13630 EYRAGUES

Représentée par Monsieur Bernard REYNES en sa qualité de Président, dûment habilité par délibération du Conseil communautaire en date du 13 décembre 2016.

**D'AUTRE PART.**

**Le Département des Bouches-du-Rhône**

Représenté par Madame la Présidente du Conseil Départemental, agissant en vertu d'une délibération en date du

Vu le Code général des Collectivités territoriales, et notamment ses articles L.5215-27, L. 5217-7, L.5216-7-1, L.111-8

Vu les lois NOTRe n°2015-991 du 7 août 2015 et MAPTAM dn°2014-58 du 27 janvier 2014,

Les deux lois MAPTAM et NOTRe modifient en profondeur l'organisation de l'action publique territoriale dans notre pays, en instaurant une nouvelle répartition des compétences dévolues aux collectivités locales.

Sont notamment concernés, en application des dispositions de l'article L.3111-5 du Code des Transports (créé par l'article 18-I-25e de la loi MAPTAM), le transfert du Département vers AMP

- des lignes interurbaines régulières sur le périmètre d'AMP
- des transports scolaires sur le périmètre d'AMP

en application de l'article 15 de la loi NOTRe, le transfert du Département vers la Région PACA

- de l'organisation des services réguliers non urbains de voyageurs
- de l'organisation des services spécifiques scolaires (hors élèves handicapés)
- de la construction, l'aménagement et l'exploitation des gares routières départementales

Les transports publics recouvrent de nombreux enjeux et leur organisation actuelle se révèle particulièrement complexe et sensible, sur les plans opérationnel et technique. Leur mise en œuvre repose notamment sur un système d'information dont l'accessibilité et la fiabilité garantissent de fait la continuité du service public.

Ce système conçu, développé, exploité et maintenu par la Direction des Systèmes d'Information et des Services numériques des Bouches-du-Rhône est utilisé par l'ensemble des collectivités partie prenante des transports et leurs partenaires, ainsi que le public. Son architecture, les outils et les équipements qui le composent, ou lui sont directement ou indirectement liés, constituent un maillage dont la densité assure la performance mais qui se révèle très difficile à répartir puis transférer comme l'imposerait pourtant la nouvelle répartition des compétences.

Afin de définir le plus précisément possible les modalités de ce transfert, tout en assurant la continuité du service public, il est nécessaire de prévoir le maintien en conditions opérationnelles actuelles du système durant l'année 2017.

## **1 OBJET DE LA CONVENTION**

Le CD 13 ne disposera plus de la qualité d'Autorité Organisatrice de Transports le 1 janvier 2017.

Corrélativement, les Autorités Organisatrices (AOT et AOM) signataires récupéreront la compétence transport sur leur ressort territorial respectif.

Dans ce contexte, l'objet de la présente convention est de maintenir la continuité du Système d'Information transports du CD13 pendant la phase transitoire en amont du transfert effectif et d'encourager la coopération et les échanges entre les signataires de la convention sans en définir, à ce stade, la totalité de leur contenu et de leur organisation formelle.

Dans l'immédiat l'objet concret de la présente convention est de définir l'organisation technique de l'exploitation du Système d'Information transports (modalités de mise en œuvre du système, de mise à jour et d'échanges de données, de missions du CD13 et de leurs exploitants, missions des autres partenaires...), puis des mesures contribuant au transfert et à l'interopérabilité du Système d'Information existant.

Cette convention définit par ailleurs les engagements financiers entre les parties signataires.

Elle précise également les clauses juridiques (droits et devoirs de chaque partie, propriété des données, relations contractuelles entre les parties signataires).

## 2 OBJECTIFS DU SYSTEME D'INFORMATION TRANSPORTS

Le Système d'Information Transports est destiné :

- A l'exploitation des réseaux de transports suivant,
  - LibéBus ;
  - Cartreize ;
  - Les bus de l'étang ;
  - ENVIA ;
  - Ulysse ;
- A la gestion des dossiers de transports scolaires du département et de Terre de Provence ;
- Au Système d'Aide à l'Exploitation de l'Information Voyageurs (SAEIV) ;
- A l'exploitation du référentiel de données du réseau Cartreize et scolaire du Département ;
- A la fourniture de statistiques et de tableaux de bord.

A la signature de la présente convention, le Système d'Information Transports permet de :

- Présenter les informations théoriques et réelles liées aux réseaux ;
- Remonter une alarme via un système d'urgence à disposition des chauffeurs ;
- Rendre ces informations accessibles à l'utilisateur ;
- Faire le traitement des demandes de transport ;
- Répondre aux demandes d'information, réclamations ou attentes formulées par les usagers ;
- Calculer et faire les encaissements de la participation familiale ;
- Réaliser les échanges dynamiques de données avec ;
  - Les outils Bureautiques (fusion, publipostage...) ;
  - Les outils Décisionnels (BO...) ;
  - Les systèmes d'informations géographiques (mapinfo,...) ;
  - Le progiciel de gestion financière (Coriolis, ...) ;
  - Les systèmes d'informations horaires ;
  - L'outil de paiement Paybox.

La présente convention pourra être modifiée par voie d'avenant conformément au chapitre  
**3.3 MODIFICATION ET AVENANT A LA CONVENTION**

### **3 DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES**

#### **3.1 DUREE DE LA CONVENTION**

La présente convention est conclue pour une durée de 12 mois.

#### **3.2 RESILIATION**

La présente convention pourra être résiliée par les signataires à tout moment en cas de non-respect des clauses ou pour motif d'intérêt général. La résiliation interviendra 3 mois après réception d'une LRAR en ce sens.

#### **3.3 MODIFICATION ET AVENANT A LA CONVENTION**

Toute modification de la présente convention fera l'objet d'un avenant.

#### **3.4 LITIGES**

Les Parties s'engagent à trouver une solution amiable aux différends pouvant survenir lors de l'exécution de la présente convention.

Elles se réunissent dans un délai d'un mois à compter de la réception d'un courrier adressé par la partie la plus diligente, par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'échec à trouver une solution amiable, tout litige pouvant résulter de la présente convention sera porté devant le tribunal administratif de Marseille.

## 4 DISPOSITIONS TECHNIQUES ET FONCTIONNELLES

### 4.1 DISPOSITIONS GENERALES

Les missions d'exploitation du Système d'information Transport du CD13, avant le transfert de la compétence au 1<sup>er</sup> janvier 2017, s'opèrent principalement sur l'environnement suivant :

#### Domaine Direction des Transports (DTP)

- Logiciel PEGASE :
  - Paramétrage topologique du réseau CARTREIZE et lignes scolaires,
  - Gestion des interfaces topologiques avec le Système Billettique (SBI) VIX et l'information voyageur Le PILOTE,
  - Définition de la cartographie (tracés des lignes) des lignes du réseau CARTREIZE et lignes scolaires sur MAPINFO,
  - Gestion de l'interface cartographie avec le SBI VIX,
  - Assistance aux utilisateurs du logiciel PEGASE et SBI VIX,
  - Formation des utilisateurs,
  - Gestion des dossiers clients scolaires (PEGASE, @Gestionnaires et @Usagers),
  - Gestion des marchés du réseau CARTREIZE et lignes scolaires,
  - Gestion et paramétrage de la participation financière, des mailings usager, l'envoi de cartes scolaires, indemnités kilométriques
- Système Billettique (SBI) et SAEIV VIX :
  - Paramétrage de la Gamme tarifaire,
  - Gestion des projets,
  - Maintenance des équipements.
  - Création de cartes scolaires

#### Domaine DSI

- Logiciel PEGASE : Hébergement, supervision, assistance utilisateurs, maintenance curative et évolutive, développements, gestion de projet.
- Système Billettique (SBI) et Système d'Aide à l'Exploitation et Information Voyageurs (SAEIV) :
  - Administration et supervision des systèmes (marché ECONOCOM),

- Hébergement et exploitation des infrastructures.

Cf Cartographie Générale et applicative du SI Transport en Annexe 4.

## **4.2 ACTEURS ET ORGANISATION FONCTIONNELLE**

### **4.2.1 LES ACTEURS SIGNATAIRES DE LA CONVENTION**

#### **4.2.1.1 LES MAITRES D'OUVRAGE**

Les AO, ayant la compétence transport sur leur ressort territorial utilisent le SI transport. La Métropole AMP assure l'interface entre les parties signataires et le CD13 chargé du Maintien en Condition Opérationnelle du système.

La méthodologie de gouvernance de la convention est décrite dans le paragraphe « Instances de Gouvernance ».

#### **4.2.1.2 LES PARTIES SIGNATAIRES DE LA CONVENTION**

Les parties signataires de la convention sont : la Métropole AMP, le Département des Bouches-du-Rhône, le Conseil Régional de Provence Alpes Côtes d'Azur, Arles Crau Camargue Montagnette et Terre de Provence.

Les parties signataires sont membres des comités techniques et de pilotage.

#### **4.2.1.3 ROLE DE MAITRE D'ŒUVRE**

##### **1. Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) du Système d'Information Transport**

Le CD13 assume la responsabilité du MCO du SI Transport dans son mode de fonctionnement tel qu'il était défini avant transfert de la compétence. Ceci concerne les infrastructures réseaux et systèmes ainsi que les logiciels métiers qu'elles supportent. A ce titre, le CD13 doit effectuer toute action préventive et correctrice permettant de garantir le bon fonctionnement du service aux usagers tel qu'il était avant le transfert de la compétence.

Ces opérations consistent en particulier à la mise en œuvre de procédures et de moyens techniques visant à :

- Assurer les actions nécessaires à la sécurité de l'information et en assumer la responsabilité,
- Superviser et contrôler en permanence le bon fonctionnement des infrastructures et des services hébergés,
- Engager de manière proactive et/ou réactive les actions correctrices qui feront suite aux problèmes rencontrés et qui auront été signalés, notamment par les outils de supervision du CD13, les AO signataires ou les utilisateurs,
- Fournir les services de support auprès des AO signataires avec un suivi des demandes et des incidents. Le support concernera les systèmes et applications hébergés,
- Assurer les sauvegardes prévues dans la stratégie définie en concertation avec les AO signataires,

- En cas de sinistre mettre en œuvre le plan d'actions permettant la reprise d'activité des systèmes concernés.
- Assurer les actions nécessaires à l'utilisation par la Métropole du PC sécurité du Département des Bouches-du-Rhône en cas d'agression ou de risque de passage à l'acte imminent.

Les opérations de maintenance ne pourront se substituer au travail et à l'expertise des éditeurs et opérateurs sur leurs produits et services.

## **2. Mise en œuvre des évolutions du SI Transports conséquences du transfert de la compétence.**

Durant la durée de la convention, les AO limiteront les demandes d'évolutions fonctionnelles ou techniques du SI au strict nécessaire pour la réalisation du transfert et la continuité de service. Elles seront validées par le CD13 et confirmées par les comités de pilotage et technique

Un avenant à la présente convention définira la responsabilité et les modalités de leur mise en œuvre.

## **3. Assistance au transfert du Systèmes d'Information Transports**

Durant la durée de la convention, les AO et le CD13 devront préparer puis mettre en œuvre la migration du SI vers la Métropole AMP. Celle-ci devra être réalisée en minimisant tant que possible les impacts sur les services aux usagers. Le CD13 apportera sa contribution active durant les phases d'études et les phases opérationnelles du projet à concurrence des moyens mis en œuvre avant le transfert de la compétence.

## **4.2.2 LES PARTENAIRES ASSOCIES**

Il s'agit des :

- Exploitants des réseaux en tant que fournisseur des données de transports.
- Titulaires des marchés passés par le CD13 :

Ceux-ci sont identifiés dans le tableau en ANNEXE 5 LISTE DES PARTENAIRES ET MARCHES ASSOCIES AU SI TRANSPORTS

## **5 INSTANCE DE GOUVERNANCE**

### **5.1 LE COMITE DE PILOTAGE (COMPOSITION, MISSIONS, FREQUENCE)**

Le Comité de Pilotage est composé de décideurs nommés par chaque partie signataire.

Les rôles et modalités d'arbitrage seront définis lors du premier Comité de Pilotage.

Le Comité de Pilotage se réunit tous les 4 mois. Sur la base des informations préparées par le Comité Technique, Il évalue le fonctionnement du dispositif et décide de toutes les adaptations nécessaires (évolutions fonctionnelles ou techniques du système). Pour cela, il fait réaliser toute étude permettant d'éclairer les orientations. Il décide et valide les orientations financières (répartition entre les partenaires).

Il pourra être saisi à son initiative ou à la demande du Comité Technique selon les besoins ainsi que par tous les signataires de la convention.

### **5.2 LE COMITE TECHNIQUE (COMPOSITION, MISSIONS, FREQUENCE)**

Le Comité Technique est composé de représentants de chaque partie signataire. Il se réunit tous les 2 mois. Au besoin, des réunions intermédiaires peuvent être organisées à l'initiative d'un des membres du comité.

Le Comité Technique est chargé notamment du suivi du maintien en condition opérationnel du SI Transports et du projet de transfert.

Le Comité Technique valide les propositions techniques soumises au Comité de Pilotage.

Il met en application opérationnelle les décisions issues du Comité de Pilotage.

## **6 PROPRIETE INTELLECTUELLE**

La propriété des données du SI Transports est transférée aux différents AO le 01/01/2017 dans le cadre du transfert de compétence.

Le CD13 s'engage à diffuser les données visées dans la convention aux seules parties signataires de la convention et à en faire un usage strictement conforme aux dispositions de la présente convention.

Le CD13 assurera pendant la période de transition la sécurité de ces données conformément à la réglementation et aux bonnes pratiques de gestion de la confidentialité, de l'intégrité, de la disponibilité et de la traçabilité des données.

### **6.1 PROPRIETE DES DONNEES GENEREES PAR LE SI**

Les statistiques concernant la fréquentation et l'usage des transports sont définis et générés par les AO.

Les statistiques concernant le site web [www.cartreize.com](http://www.cartreize.com) seront mises à disposition des AO par le CD13.

Les automatismes de distribution des statistiques seront maintenus par le CD13.

Les données générées pour les parties signataires (extraction ayant fait l'objet d'une requête spécifique, analyse de ces extractions de données, ...) sont la propriété de ou des collectivité(s) pour la ou lesquelles elles ont été générées.

### **6.2 PROPRIETE DES DONNEES NOMINATIVES**

En tant que propriétaire des données, durant la convention, les AO seront responsables des déclarations auprès de la CNIL et des démarches de mise en conformité RGS.

Le CD13 ou tout exploitant devra se conformer aux dispositions de la CNIL concernant les bases de données nominatives et traitements informatisés qui font 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.

En particulier, la durée de conservation des données personnelles sera réalisée en fonction de la législation en vigueur.

## **7 DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES SIGNATAIRES**

### **7.1 CONTINUITÉ DU SERVICE PUBLIC**

Afin de garantir la continuité du service public des transports transférés, les principes suivants sont arrêtés :

#### **1. Maintien en Condition Opérationnelle du SI Transports**

Le Maintien en Condition Opérationnelle du SI dans son mode de fonctionnement tel qu'il était défini avant transfert de la compétence. Il s'appuie sur les éléments suivants, à la charge du CD13 :

- Socle d'Infrastructure mutualisé sur le SI général du CD13 qui héberge l'applicatif PEGASE et les services réseaux LAN/WAN,
- Socle d'Infrastructure dédié au SI Transports qui héberge la plateforme billettique,

Afin de gérer les demandes et incidents de l'ensemble des AO, le CD13 mettra en place un service de guichet unique disponible de 8h à 18h jours ouvrés.

#### **2. Assistance au transfert du SI vers le ou les AO**

Le CD13 assurera les missions d'assistance et d'ingénierie nécessaires à la préparation et au transfert effectif du SI Transports vers le ou les AO signataires, ceci dans la limite des ressources déployées et à concurrence des moyens mobilisables au sein du CD13 avant transfert de la compétence.

Les compétences nécessaires pourront être de type :

- Coordination et gestion de projet,
- Ingénierie technique,
- Assistance technique.

Pendant la phase transitoire, les agents transférés, quelle que soit leur collectivité de destination continueront à réaliser leurs missions pour le compte de l'ensemble des partenaires, afin d'assurer la continuité de service et le transfert du savoir-faire du réseau Cartreize et des services scolaires départementaux.

Vis-à-vis des systèmes métiers mutualisés, cette phase transitoire devra également permettre de rendre autonome chaque AO sur l'organisation de son réseau. Pour ce faire, chaque AO pourra mettre en œuvre la solution qu'elle souhaite retenir pour gérer ses réseaux.

En l'absence de solution personnalisée par réseau, les réseaux Cartreize et les lignes scolaires départementales ne forment qu'un seul réseau de transport devant respecter les mêmes contraintes tarifaires et organisationnelles.

### **7.2 OBJECTIFS DE SERVICES**

Dans la présente convention on distingue plusieurs catégories de service :

1. Les services interactifs mis à disposition des usagers et agents,
2. Les services interactifs utilisés par des partenaires extérieurs, ou par les Organismes pour répondre aux différents publics (dépositaires, gares routières, mairie, ..),
3. Les services de traitements différés
4. Les services de supervision et maintenance des réseaux ,
5. Les services de supervision et maintenance du socle d'infrastructure.

Pour chaque classe ont été définis des objectifs de qualité de service qui sont présentés en exemple dans les chapitres suivants et font l'objet d'une liste détaillée en annexe.

L'obligation de service du CD13 s'applique sur la mise à disposition des applications concernées de 8h à 18h jours ouvrés.

Les objectifs de service du CD13 portent donc sur les critères suivants :

- La plage totale de disponibilité quotidienne (exprimée en heure de début- heure de fin),
- La fréquence J / Semaine (exprimée en nombre de jours par semaine).

La liste de ces services et des plages de disponibilité se trouve en annexe 1

#### **1. Les services interactifs mis à disposition des agents.**

L'objectif est d'offrir aux agents des AO une disponibilité adéquate des accès aux applications du Systèmes d'Information Transports et Billettique, conforme a minima aux plages horaires et objectifs définis avant la convention par le CD 13.

Le CD13 et la Métropole AMP fournissent des services de supervision des applications et infrastructures dont les alarmes sont traitées par leurs équipes respectives dédiées ou non.

#### **2. Les services interactifs des usagers et publics extérieurs.**

Le site d'inscription scolaire, hébergé par la société GFI, est le seul service interactif qui doit être accessible au public pendant la phase d'inscription.

#### **3. Les services de traitements différés**

Le CD13 s'engage à respecter les délais de traitement conformément aux objectifs définis en annexe.

#### **4. Procédure de service dégradé.**

En cas de retard non rattrapé en journée, le CD13 est autorisé de décaler des flux dans le cycle de production suivant, de façon à être disponibles à J+2, à l'heure d'ouverture de la plage.

Le CD13 n'est pas engagé sur un délai si l'origine du retard est un problème dû aux logiciels métiers.

#### **5. Les services de supervision et maintenance des réseaux.**

La liste de ces services et des plages de disponibilité se trouve en annexe 1.

#### **6. Les services de supervision et maintenance du socle d'infrastructure.**

La liste de ces services et des plages de disponibilité se trouve en annexe 1.

### **7.3 GESTION DES INCIDENTS**

Tout incident de production doit faire l'objet d'un signalement au guichet unique.

Puis il fera l'objet d'une analyse par les services du CD13, afin de réunir les éléments permettant d'élaborer un diagnostic. Sa prise en compte intervient sans délai et fait l'objet d'une déclaration interne et d'un suivi jusqu'à sa résolution par l'utilisation des outils du CD13.

Dans l'hypothèse où le diagnostic met en évidence que la solution de l'incident passe par un correctif de programme ou de logiciel, ou que l'origine de l'anomalie n'est pas établie, les membres du Comité Technique sont contactés, en précisant l'importance de l'impact de l'incident.

A des fins de diagnostic conjoint, le CD13 pourra extraire, stocker et mettre à disposition des membres du Comité Technique toutes informations nécessaires au diagnostic et à la recherche de solutions correctives.

Par ailleurs les moyens de communications existants seront activés, afin d'informer le plus rapidement possible les utilisateurs du SI Transports de tout dysfonctionnement interférant sur la continuité de service

### **7.4 OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INFRASTRUCTURES**

Le CD13 assurera l'exploitation de la plate-forme technique. Dans ce cadre, il pourra être amené à effectuer des opérations de maintenance préventive, curative ou corrective.

Un responsable unique identifié par le comité technique au sein des AO sera seul habilité à signaler le besoin de réaliser des opérations techniques.

Le CD13 assumera la responsabilité de la maintenance des pare-feux qu'il fournit. Il s'agit en particulier de tâches de création ou de modification de règles de sécurité.

### **7.5 OPERATIONS DE MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS BILLETTIQUE**

Dans le cadre de la convention,

Le CD13 assure le suivi et la coordination de la maintenance du matériel billettique du CD13. La maintenance du matériel billettique étant réalisée par la société Vix pendant la durée de la garantie.

Le CD13 maintiendra les équipements informatiques des sites suivants:

- gares routières utilisant des TPV (Terminaux Points de Vente) ;
- dépositaires utilisant des TPVS (Terminaux Points de Vente Simplifiés) ;
- PC de consultation des transporteurs ;

L'annexe 3 présente la liste des points de vente et PC de consultation maintenus par le département concernés par la maintenance.

### **7.1 OPERATIONS DE MAINTENANCE DU SITE WEB CARTREIZE**

Dans le cadre de la convention, le CD13 assure la maintenance courante du site web Cartreize, cela concerne :

- le maintien des informations accessibles à l'utilisateur depuis n'importe quel accès internet fixe ou mobile ;
- la mise à disposition d'un formulaire de contact permettant de répondre aux demandes d'information, réclamations ou attentes formulées par les internautes (les demandes seront orientées vers un point d'entrée défini au sein des AO);
- l'interface avec les services proposés par le Pilote ;
- la gestion de la relation des prestataires associés au marché CD13 de TMA et d'hébergement WEB en cours.
- la mise à disposition d'un accès de type « gestionnaire de contenu » pour la Métropole AMP et la Région PACA.

Par ailleurs, il n'est pas prévu d'évolutions majeures ou de fonctionnalités supplémentaires sur le site web Cartreize.

Si cela se justifie, le Comité Technique prendra l'initiative de saisir le CD13 afin que ce dernier active la clause de réversibilité ou de transférabilité proposée par l'opérateur économique du marché de maintenance du site WEB Cartreize.

## 7.2 PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

Dans le cadre du PRA/PCA du CD13, les applications métiers ont fait l'objet de l'attribution d'un délai maximum de remise en service en cas de sinistre grave.

Ces applications ont alors été classées en 3 cercles dans le document « LISTE DES APPLICATIONS CRITIQUES » référencé SECU-G-024 .

Les applications PEGASE (hors modules Web), SBI et leurs interfaces sont répertoriées au CD13 parmi les applications à la criticité la plus élevée.

En cas de dysfonctionnement nuisant gravement à l'activité du SI, un plan de secours peut être déclenché par le CD13 afin d'assurer la reprise du fonctionnement, même dégradé, sous 15 jours.

Dans l'intervalle, les conséquences sur le fonctionnement du SI sont les suivantes :

### SBI

- Connexion aux applications impossibles
- Arrêt de tous les traitements
- Pupitres dans les véhicules en mode autonome sans limite dans le temps
- Points vente des déposataires hors service
- TPV en gare routière en mode autonome pendant 3 jours
- Pas de mise à jour du paramétrage

### PEGASE

- Pas de mise à jour du réseau
- Pas de mise à jour des dossiers scolaires

- Pas de récupération des inscriptions sur les modules Web
- Pas d'export carte vers la billettique

## **8 DISPOSITIONS RELATIVES AUX ACCES**

L'accès par les agents des AO aux applications du domaine Direction des Transports (DTP) défini au paragraphe 4.1 est rendu possible en fonction de leur localisation :

- Sur l'HD13, à partir des postes mis à disposition par le CD13
- Sur les sites de AO, à partir de machines virtuelles (VM) du CD13 et exécutables sur les postes AO selon les prérequis CD13.

Les modalités de transferts éventuels des licences et droits d'usage ou développements spécifiques seront validées par le comité de pilotage sur proposition du comité technique.

## **9 DISPOSITIONS FINANCIERES**

Le CD13 s'engage à réaliser pour les signataires de la présente convention l'ensemble du maintien en condition opérationnel du SI Transports gratuitement.

Par exception, la Région s'engage à reverser au Département la part de la dotation de compensation annuelle correspondant à l'évaluation des dépenses informatiques spécifiques telles que validées par la CLECRT du 28/11/2016. Ce versement interviendra avant la fin de l'année 2017 et sera proratisé en cas d'interruption anticipée de la présente convention.

Par exception, la Métropole s'engage à reverser au Département la part de la dotation de compensation annuelle correspondant à l'évaluation des dépenses informatiques spécifiques telles qu'identifiées dans la convention de transfert. Ce versement interviendra avant la fin de l'année 2017 et sera proratisé en cas d'interruption anticipée de la présente convention.

## 10 ANNEXES

### 10.1 ANNEXE 1. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

Pour chaque classe de services ont été définis des objectifs de qualité de service et de mise à disposition qui sont présentés ci-dessous.

	Plage totale de disponibilité quotidienne	Fréquence J/semaine
<b>Les services interactifs mis à disposition des usagers et agents</b>		
Interface saisie manuelle et administration Billettique	8h – 18h	Jours ouvrés
Interface saisie manuelle et administration PEGASE Client / Serveur	8h – 18h	Jours ouvrés
Interface web PEGASE (Hébergement GFI) demande usagers	8h – 18h	Jours ouvrés
Site web CAR13	8h – 18h	Jours ouvrés
Bouton d'alerte agression pour les conducteurs	8h – 18h	Jours ouvrés
<b>Les services interactifs utilisés par des partenaires extérieurs, ou par les Organismes pour répondre aux différents publics (dépositaires, gares routières, mairie,..)</b>		
Echange billettique embarqué et portable de contrôle	8h – 18h	Jours ouvrés
Echange Terminaux Points de Ventes	8h – 18h	Jours ouvrés
Interface web PEGASE (Hébergement GFI) demande usagers	8h – 18h	Jours ouvrés

#### 1. Objectifs minimums pour les services interactifs :

	Plage totale de disponibilité quotidienne	Fréquence J/semaine
<b>Les services de traitements différés</b>		
flux billettique - temps réel	8h – 18h	Jours ouvrés
Echange topologie Neptune Pegase vers billettique	8h – 18h	Jours ouvrés
Intégration des éléments des informations réseaux des AOT (Neptune)	8h – 18h	Jours ouvrés
Interface saisie manuelle	8h – 18h	Jours ouvrés
Echange informations ELEVE PEGASE - Billettique (CSV et photo)	8h – 18h	Jours ouvrés
Intégration des informations de tracé carto Mapinfo - PEGASE (XML)	8h – 18h	Jours ouvrés
Echange CORIOLIS	8h – 18h	Jours ouvrés
Echange PayBox - information Bancaire	8h – 18h	Jours ouvrés
Echange information voyageur - panneaux d'affichage	8h – 18h	Jours ouvrés
Echange information voyageur - Le Pilote	8h – 18h	Jours ouvrés
Echange PEGASE - Le Pilote (Topologie)	8h – 18h	Jours ouvrés

## 2. Objectifs minimums pour les services de traitements différés :

**3. Objectifs minimums pour les services de supervision et maintenance des réseaux :**

	Plage totale de disponibilité quotidienne	Fréquence J/semaine
<b>Les services de supervision et maintenance des réseaux</b>		
Vlan Plateforme PEGASE	8h – 18h	Jours ouvrés
Vlan Plateforme Billettique	8h – 18h	Jours ouvrés
VPN	8h – 18h	Jours ouvrés
APN ( SFR)	8h – 18h	Jours ouvrés

**10.2 ANNEXE 2. INVENTAIRE HYPERVISEUR SOCLE BILLETTIQUE**

VM	Environnement	Rôle
SLI-ALIGN-TEMPLATE-1	Prod	Template Linux
SLI-BILL-ETL-1	Prod	Serveur ETL Talend
SLI-BILL-ETLPP-1	Préprod	Serveur ETL Talend
SLI-BILL-IBO-1	Prod	Serveur Décisionnel
SLI-BILL-ORA-1	Prod	Serveur base de données eBrio
SLI-BILL-ORA-2	Prod	Serveur base de données décisionnel
SLI-BILL-ORAPP-1	Préprod	Serveur base de données eBrio
SLI-BILL-SECUPPR-1	Préprod	Serveur sécurité
SLI-BILL-TEST-1	Prod	Serveur test
W-BILL-DC-2	Prod	Contrôleur de domaine et DNS secondaire
W-BILL-S2S-1	Prod	Serveur IV SIRI
W-BILL-S2SPP-1	Préprod	Serveur IV SIRI
W-BILL-SCOIQR-1	Qualif	Serveur de communications eBrio
W-BILL-SCOM-1	Prod	Serveur de communications eBrio
W-BILL-SCOMPP-1	Préprod	Serveur de communications eBrio
W-BILL-SIH-1	Prod	Serveur décisionnel Horizon
W-BILL-SIHPP-1	Préprod	Serveur décisionnel Horizon

W-BILL-STH-1	Prod	Serveur applicatif Horizon
W-BILL-STHG-1	Prod	Serveur communication Horizon
W-BILL-STHGPP-1	Préprod	Serveur communication Horizon
W-BILL-STHPP-1	Préprod	Serveur applicatif Horizon
W-BILL-SVAD-1	Prod	Serveur WS vente à distance eBrio
W-BILL-SVADPP-1	Préprod	Serveur WS vente à distance eBrio
W-BILL-SVDIQR-1	Qualif	Serveur WS vente à distance eBrio
W-BILL-SWSE-1	Prod	Serveur applicatif eBrio
W-BILL-SWSEPP-1	Préprod	Serveur applicatif eBrio
W-BILL-SWSIQR-1	Qualif	Serveur applicatif eBrio
W-BILL-TEMPLATE-1	Prod	Template Windows Server
W-BILL-VCENTER-1	Prod	Serveur Vcenter

<b>VM DMZ</b>	<b>Environnement</b>	<b>Rôle</b>
SLI-BILL-DMZ-1	Prod	Serveur frontal VAD
SLI-BILL-DMZ-2	Prod	Serveur BDD VAD
SLI-BILLPPR-DMZ-1	Préprod	Serveur frontal VAD
SLI-BILLPPR-DMZ-2	Préprod	Serveur BDD VAD
W-BILL-DMZ-1	Prod	Serveur Applicatif eTPVS
W-BILL-S2S-DMZ-1	Prod	Serveur IV SIRI

### 10.3 ANNEXE 3 : LISTE DES POINTS DE VENTE ET PC DE CONSULTATION MAINTENUS PAR LE CD13

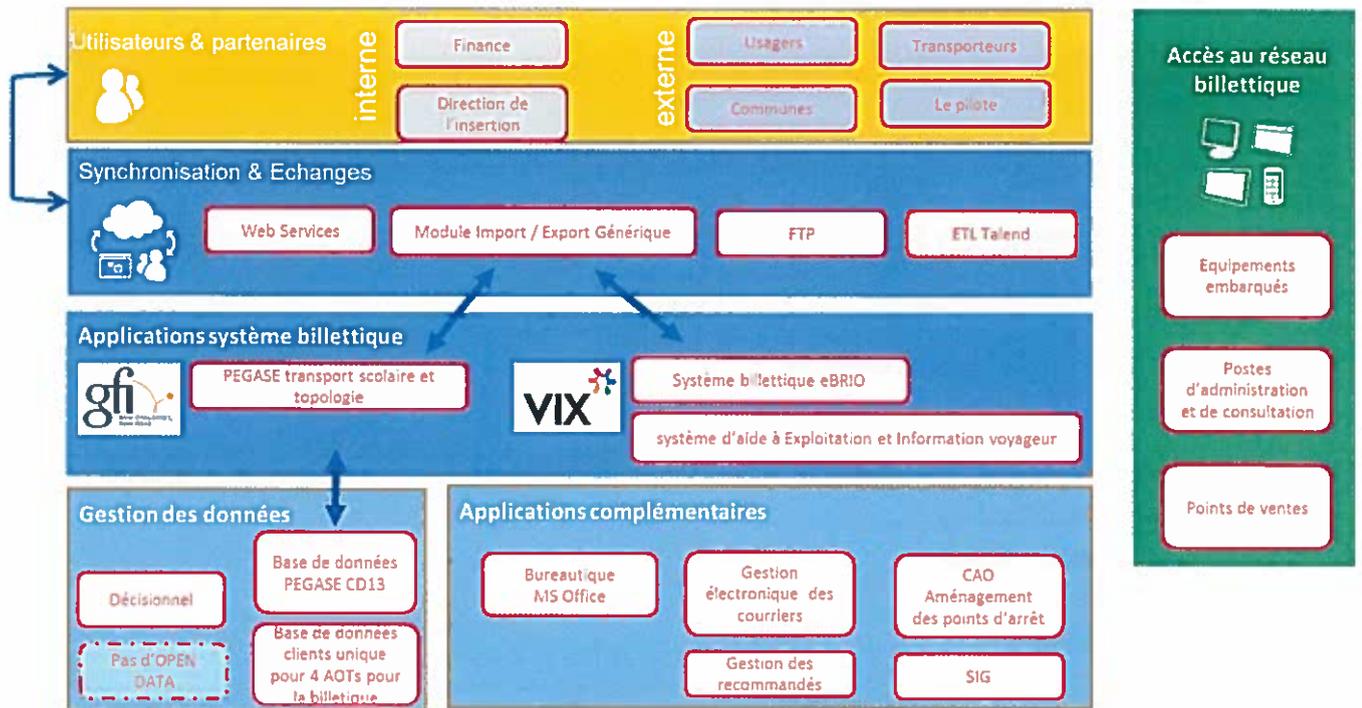
eTPVS (21)	
ETPVS	LOCALISATION - NOM DEPOSITAIRE
31	LA DESTROUSSE
101	BOUC BEL AIR - LA MOUNINE
102	CABRIES - LECLERC
103	CADOLIVE - TABAC PRESSE
105	CHATEAURENARD - LE FLASH
106	FONTVIEILLE - CCAS
107	GARDANNE - MAISON DE LA PRESSE
108	GIGNAC LA NERTHE - PRESSE
111	SEPTEMES - TABAC LA CIVETTE 113
114	MARIGNANE - CIVETTE DU PARC
115	AUBAGNE - AUCHAN
116	ROGNAC - MAISON DE LA PRESSE
118	ST REMY - PRESSE
121	SEPTEMES - LOU SOULEU
123	ST CHARLES - SNCF
132	GIGNAC LA NERTHE - TABAC GAI SOLEIL
133	VITROLLES - CHEZ AMAR
134	VITROLLES - LE PADOVANI
136	MARIGNANE - PARC CAMOIN
179	PEM Avignon
186	PLAN AILLANE

TPV (33)	
N° TPV	Site
1	Aix-GR
2	Mrs-SCh-GR
3	Aix-EFFIA
4	Aix-GR
5	Cantini-GR
6	Marignane-Aerop
7	Aubagne-GR
8	Mrs-SCh-GR-Aerop
9	HD13-SCOL / Marignane-Aerop
13	Mrs-SCh-GR
14	Mrs-SCh-GR
15	Mrs-SCh-GR
16	Mrs-SCh-GR

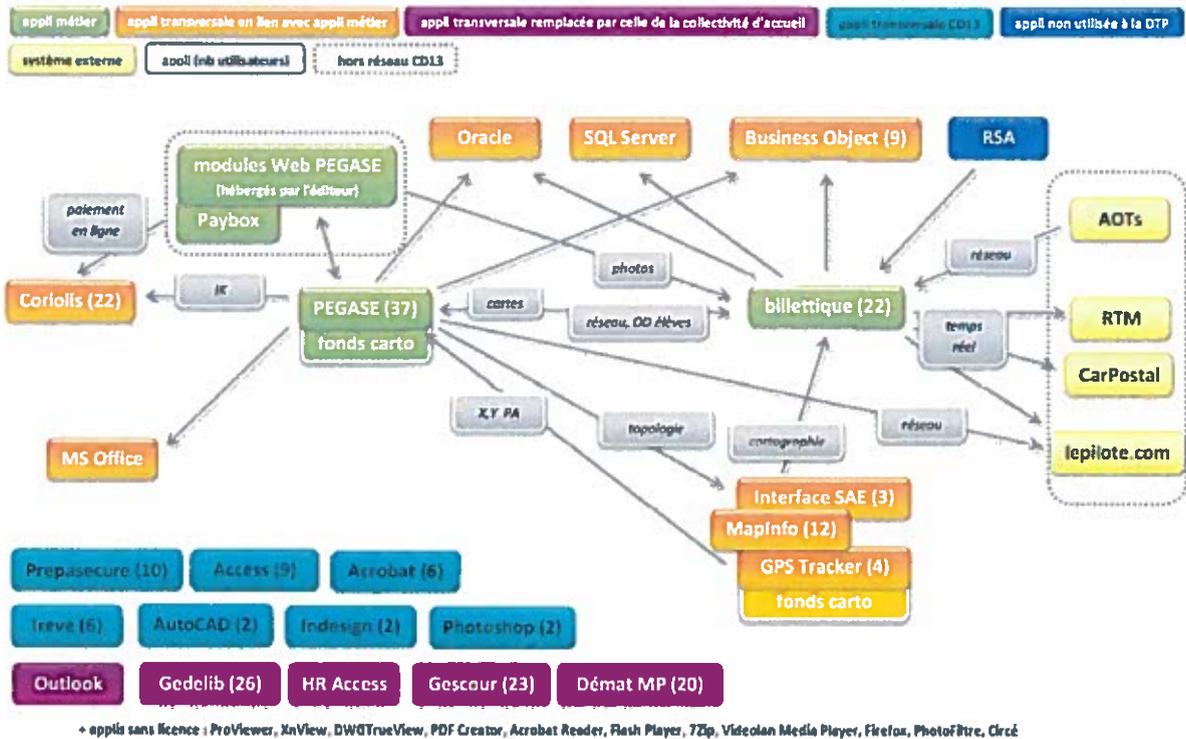
18	Aubagne-GR
22	Martigues-OT
23	La Ciotat-GR
24	Saint-Remy-GR
25	Avignon-GR
26	Salon-GR
28	Aix-GR
29	Aix-GR
30	Arles-GR
31	Arenc-GR
33	HD13-Admin
34	HD13-Admin
35	Vitrolles-GR
38	HD13-SCOL
39	HD13-SCOL
40	HD13-SCOL
51	Marignane-Aerop
53	Aix-EFFIA
54	Chateaurenard-Mairie
56	Chateauneuf-les-martigues-GR

<b>PC consultation (19)</b>
ABLANC GARDANNE
CAP Exploit
CAPA (ex MENARDI)
LIEUTAUD
NAP
RDT13 Aix
ROBERT
RSE Avignon
SABARDU
SAP
SCAC
SCAT
SUMA-TELESCHI
SVT
TRANSAZUR
TRANSPROVENCE
SUMIAN VENELLES
NAP TOURISME LANCON
PHOCEA VOYAGES

### 10.4 ANNEXE 4. CARTOGRAPHIE GENERALE ET APPLICATIVE



#### Direction des Transports (et des Ports) - Cartographie applicative



## 10.5 ANNEXE 5 LISTE DES PARTENAIRES ET MARCHES ASSOCIES AU SI TRANSPORTS

### 1. Marchés spécifiques au SI transport

Marché	Titulaire actuel	Transféré au 1 janvier 2017	Échéances
Billettique	VIX		Marché terminé
Fourniture de carte sans contact	GEMALTO	OUI	Marché en cours
Fourniture de billet sans contact	CONFIDEX		Marché terminé
Interface de paiement des clients scolaires via le module WEB PEGASE USAGERS vers la régie financière du CD13	PAYBOX	OUI	Marché en cours
Gestion des points de vente	TRANSDEV	OUI	Marché en cours
Administration fonctionnelle et technique de la billettique	ECONOCOM	NON	Marché en cours (fin 11 juillet 2017)
Fourniture SIM et APN pour équipements billettiques embarqués dans les Cars	SFR	NON	Marché en cours (18 janvier 2020)
Marché de maintenance, d'hébergement et d'évolution de PEGASE	GFI	NON	Marché en cours (fin 5 aout 2018)
Marché ALLO CAR13 (0810. 00.13.26)		NON	Marché en cours