

**DEPARTEMENT DE
LA HAUTE-SAVOIE**

**ARRONDISSEMENT
DE ST JULIEN-EN-
GENEVOIS**

REPUBLIQUE FRANCAISE

**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION
ANNEMASSE – LES VOIRONS – AGGLOMERATION**

SIEGE : 11, AVENUE EMILE ZOLA – 74100 ANNEMASSE

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL**

OBJET :

**AVENANT 3 AU
CONTRAT DE
CONCESSION DE
SERVICE PUBLIC POUR
L'EXPLOITATION DU
RESEAU ET DES
SERVICES DE
TRANSPORTS URBAINS
ET DE MOBILITE SUR
LE TERRITOIRE
D'ANNEMASSE - LES
VOIRONS
AGGLOMERATION**

N° CC_2025_0039

Séance du : mercredi 19 mars 2025

Convocation du : 05 mars 2025

Nombre de membres en exercice au jour de la séance : 56

Président de séance : Gabriel DOUBLET

Secrétaire de séance : Nadège ANCHISI

Membres présents :

Laurent GILET, Bertilla LE GOC, Christian DUPESSEY, Maryline BOUCHÉ, Michel BOUCHER, Robert BURGNIARD, Dominique LACHENAL, Nicolas LEBEAU-GUILLOT, Pascale MAYCA, Mylène SAILLET RAPHOZ, Pascal SAUGE, Yves CHEMINAL, Marie-Claire TEPPE-ROGUET, Claude ANTHONIOZ, Marion BARGES-DELATTRE, Anny MARTIN, Jean-Michel VOUILLOT, Nadège ANCHISI, Stéphane PASSAQUAY, Denis MAIRE, Jean-Luc SOULAT, Pauline PLAGNAT-CANTOREGGI, Gabriel DOUBLET, Yannick CHARVET, Danielle COTTET, Patrick ANTOINE, Jean-Pierre BELMAS, Michel COLLOT, Véronique FENEUL, Pascale PELLIER, Nadine JACQUIER, Daniel DE CHIARA, Maurice LAPERROUSAZ, Marie-Jeanne MILLERET, Sophie VILLARI, Julien BEAUCHOT, Pascal ROPHILLE

Représentés :

Guillaume MATHELIER par Bertilla LE GOC, François LIERMIER par Laurent GILET, Christian AEBISCHER par Nicolas LEBEAU-GUILLOT, Ines AYEB par Maryline BOUCHÉ, Amine MEHDI par Denis MAIRE, Bernard BOCCARD par Marion BARGES-DELATTRE, Antoine BLOUIN par Nadège ANCHISI, Odette MAITRE par Stéphane PASSAQUAY

Excusés :

Kévin CHALEIL-DOS-RAMOS, Géraldine VALETTE-GURRIERI, Djamel DJADEL, Matthieu LOISEAU, Chadia LIMAM, Louiza LOUNIS, Paulette CLERC, Jean-Paul BOSLAND, Joanny DEGUIN, Anne FAVRELLE, Isabelle VINCENT

Vu la loi n°2015-991 du 7 août 2015, portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République qui confirme la compétence mobilité des E.P.C.I. en qualité d'AOM ;

Vu la loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités renforçant les compétences des AOM sur leur ressort territorial ;

Vu le Code de la commande publique, notamment son article L. 3135-1 relatif aux modalités de modification d'un contrat de concession ;

Vu le Code général des collectivités territoriales, notamment ses articles L. 1411-1 et L.1411-6 relatifs aux délégations de service public et aux conditions de modification de ces délégations ;

Vu le Code de l'Éducation ;

Vu le Code des Transports notamment ses articles du L. 1231-1 au L. 1231-5, relatifs aux compétences des Autorités Organisatrices de la Mobilité ;

Vu l'arrêté préfectoral en date du 5 décembre 2007, créant la Communauté d'Agglomération «Annemasse-Les Voirons Agglomération», et étendant de facto le périmètre de transports urbains sur les 12 communes concernées ;

Vu l'attribution du contrat de Concession de Service Public «Services de Mobilité» à la société TP2A entrant en vigueur au 1er janvier 2023 pour une durée de 7 ans par délibération CC-2022-0078 en date du 6 juillet 2022 ;

Vu l'article 12.3 dudit contrat relatif aux modalités à initiative de l'Autorité Organisatrice ;

Vu l'avenant n°1 au contrat de CSP portant sur les modifications de l'offre 2023, adopté par délibération CC_2023_0059 du 24 mai 2023 ;

Vu l'avenant n°2 au contrat de CSP portant sur les modifications de l'offre de transport sur les années 2023, 2024 et 2025 en raison du renfort d'offre décidé par Annemasse Agglo au 10 décembre 2023, de l'impact des travaux de prolongement du tramway 17 jusqu'au Lycée des Glières, et de divers ajustements, ainsi que sur la modification du PPI d'Annemasse Agglo sur les achats de bus électriques, véhicules TAD/TPMR et de vélos ; adopté par délibération CC_2024_0030 du 27 mars 2024 ;

Considérant que l'avenant 3 ainsi proposé ne modifie pas la nature globale du contrat de concession au sens de l'article L. 3135-1 du Code de la commande publique et n'entraîne pas d'augmentation du montant global supérieure à 5 % au sens de l'article L. 1411-6 du Code général des collectivités territoriales ;

Dans le cadre de la Concession de Service Public «services de Mobilité», le concessionnaire a pour mission d'exploiter le réseau urbain TAC et les services de transports à la demande et vélo y afférant, d'animer la Maison de la Mobilité et du Tourisme et de promouvoir toutes les formes de mobilité en vue de faire baisser la part modale de la voiture individuelle.

A ce titre, il s'avère que des ajustements au contrat sont nécessaires afin d'optimiser l'offre de service sur le territoire d'Annemasse Agglomération et répondre ainsi aux besoins de la population en termes de Mobilité.

Il est à noter que le présent avenant n°3 est composé comme suit et ajuste les engagements financiers, conformément aux articles 12.1, 12.2, 33.1, 33.2 du contrat de service public de mobilité :

- Les dispositions relatives à l'ajout de la maintenance billettique (Niv. 4 et 5) par suite du nouveau contrat entre Conduent et le concessionnaire TP2A au 17/07/2024,
- Les modalités d'utilisation du carburant HVO en remplacement du gazole,
- La réévaluation de l'évolution de l'engagement de recettes, notamment concernant les tarifs scolaires et les répercussions liées aux travaux tram,
- L'intégration de l'Open Payment et des recettes associées,
- L'adaptation temporaire de certains indicateurs qualité pendant la durée des travaux de prolongement du tramway,
- L'ajustement des fonctionnalités MAAS,
- La mise en place d'un nouveau service de Vélos en Libre-Service,
- L'offre de transport actualisée au 4 novembre 2024,
- La modification du budget Marketing en lien avec le décalage des travaux du tram,
- La mise à jour des indices contractuels gazole/électricité/gaz suite à l'évolution des publications INSEE.

Les impacts financiers de ce présent avenant 3 se mesure par comparaison aux évolutions déjà actées avec l'avenant 2 selon la modification du CEP prévisionnel dans l'annexe 11 du présent avenant :

La comparaison générale avec l'ensemble des modifications inscrites à l'avenant 3 :

Variations avenant 3 / avenant 2	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	Total
Forfait de charges avenant 2 CEP	8 918 254	9 523 150	9 848 874	10 411 535	10 507 390	10 486 985	10 431 811	70 128 000

évolution PPI	0	4 388	9 208	3 551					
coûts de roulage (GO vs elec)				0	0	0	0	0	0
Rénovations vehs GO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
augmentation nb réserves (nettoyage, assurance, CT)	0	4 388	9 208	3 551	0	0	0	0	17 148
HVO - GO	0	53 906	129 570	112 320	96 530	86 895	48 475	527 697	
Maintenance billettique Conduent	0	108 553	188 056	1 048 832					
Open Payment Frais de fonctionnement Conduent				35 628	35 628	35 628	35 628	142 512	
MAAS	0	0	-8 502	-9 515	-9 515	-9 515	-9 515	-46 562	
Plan marketing (dont décallage travaux)	0	0	-77 750	65 750	0	0	0	-12 000	
Commissions dépositaires	0	0	-8 000	-40 000					
Contrôle / Sécurité (transfert du budget market et com dépositaires)	0	0	20 000	8 000	8 000	8 000	8 000	52 000	
Service VLS (FREDO)	0	27 295	54 797	54 797	22 832	0	0	159 721	
Marges / ajustement frais généraux / participation	0	12 603	21 162	29 654	20 530	19 382	16 699	120 031	
TOTAL	0	206 746	328 541	480 241	354 061	320 447	279 343	1 969 378	

Forfait de charges avenant 3 calculé	8 918 254	9 729 896	10 177 415	10 891 776	10 838 619	10 807 432	10 711 154	72 074 546
Forfait de charges avenant 3 CEP	8 918 254	9 729 896	10 177 415	10 891 776	10 838 619	10 807 432	10 711 154	72 074 546

Recettes voyageurs avenant 3 avenant 2	0	-6 252	15 109	68 981	66 229	66 447	68 343	278 857
---	----------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	----------------

Les modifications dites facultatives correspondantes à des projets politiques ou des optimisations techniques :

Variations avenant 3 / avenant 2	2024	2025	2026	2027	2028	2029	Sous total
HVO - GO	53 906 €	129 570 €	112 320 €	96 530 €	86 895 €	48 475 €	527 697 €
Open Payment Frais de fonctionnement Conduent	-	-	35 628 €	35 628 €	35 628 €	35 628 €	142 512 €
MAAS	-	- 8 502 €	- 9 515 €	- 9 515 €	- 9 515 €	- 9 515 €	- 46 562 €
Commissions dépositaires	-	- 8 000 €	- 8 000 €	- 8 000 €	- 8 000 €	- 8 000 €	- 40 000 €
Service VLS (FREDO)	27 295 €	54 797 €	54 797 €	22 832 €	-	-	159 721 €
Sous-Total	81 201 €	167 865 €	185 230 €	137 475 €	105 008 €	66 588 €	743 367 €

Le Conseil Communautaire, entendu l'exposé du rapporteur,

Après en avoir délibéré :

Pour : 44

Abstention : 1

DECIDE :

D'APPROUVER l'avenant n°3 à la concession de service public pour les services de Mobilité sur le territoire d'Annemasse-Les-Voirons Agglomération et ses annexes, telles qu'elles figurent dans le dossier présenté en séance ;

D'AUTORISER le Président ou son représentant à signer ledit avenant ci-annexé au présent rapport ;

DE DIRE que les dépenses en résultant seront imputées au budget des transports urbains, gestionnaire TU, nature 611, antenne TRANS.

DE DIRE que les dépenses en résultant seront imputées au budget des transports urbains, gestionnaire TU, nature 2158, antenne TRANS.

DE DIRE que les dépenses en résultant seront imputées au budget des transports urbains, gestionnaire TRAM, nature 2158, antenne TRAM2.

Pour le président et par délégation,

Signé électroniquement par : Gilles RAVINET

Date de signature : 20/03/2025

Qualité : Agglo - DGS

Le secrétaire de séance,

Signé électroniquement par : Nadège ANCHISI

Date de signature : 21/03/2025

Qualité : Agglo - Secrétaire Conseil Communautaire

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours gracieux devant Monsieur le Président d'Annemasse Agglo dans le délai de deux mois à compter de sa publication ou de sa notification. Un recours contentieux peut également être introduit devant le Tribunal administratif de Grenoble dans le délai de deux mois à compter de la notification de la délibération ou de sa date de publication, ou à compter de la réponse d'Annemasse Agglo, si un recours gracieux a été préalablement déposé.

**AVENANT N° 3 AU CONTRAT DE CONCESSION DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION DU
RESEAU ET DES SERVICES DE TRANSPORTS URBAINS ET DE MOBILITE SUR LE TERRITOIRE
D'ANNEMASSE-LES-VOIRONS AGGLOMERATION**

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Annemasse Les Voirons Agglomération, sise 11, Avenue Emile Zola 74100 ANNEMASSE, représentée par M. Gabriel DOUBLET, Président, agissant en vertu de la délibération du
n en date du ;

Ci-après désignée « Annemasse Agglo »,

D'une part,

ET

Transports Publics de l'Agglomération Annemassienne, société par actions simplifiée, au capital social de 120 000 euros, dont le siège social est situé 6, Rue des Biches 74100 VILLE LA GRAND, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de THONON LES BAINS sous le numéro 444.714.380, représentée par Jean Pierre PHILIBERT, dûment habilité à l'effet des présentes en sa qualité de Président

Ci-après par désignée « le Concessionnaire »

D'autre part,

Ci- après dénommés collectivement les « Parties » et individuellement la « Partie ».

Préambule :

Le Concessionnaire exploite le réseau de transports TAC sur le territoire de l'agglomération annemassienne en vertu d'un contrat de concession de service public (ci-après le « Contrat » ou « CSP ») conclu avec Annemasse-Voirons Agglomération (ci-après désigné « Annemasse Agglo » ou « Autorité Organisatrice ») pour une durée de 7 ans (2023-2029) à compter du 1^{er} janvier 2023.

Dans le cadre de ce Contrat, le Concessionnaire a pour mission d'exploiter le réseau urbain TAC et les services de transports à la demande et vélo y afférent, d'animer la Maison de la Mobilité et du Tourisme et de promouvoir toutes les formes de mobilité en vue de faire baisser la part modale de la voiture individuelle.

Ce Contrat a fait l'objet d'un avenant 1 en date du 5 Juillet 2023 portant sur les modifications de l'offre de transport sur l'année 2023.

Ce Contrat a fait l'objet d'un avenant 2 en date du 18 Avril 2024 portant notamment sur les modifications de l'offre de transport sur les années 2023, 2024 et 2025 en raison du renfort d'offre décidé par Annemasse Agglo au 10 décembre 2023, de l'impact des travaux de prolongement du tramway 17 jusqu'au Lycée des Glières, et de divers ajustements, ainsi que sur la modification du PPI d'Annemasse Agglo sur les achats de bus électriques, véhicules TAD/TPMR et de vélos.

Le présent avenant a pour objectif de définir les ajustements suivants :

- L'ajout de la maintenance du contrat de billettique au 17/07/2024 ;
- L'adaptation des modalités de révision des prix pour l'utilisation du nouveau carburant HVO par rapport au Gazole ;
- La réévaluation de l'évolution de l'engagement de recettes et de fréquentation par rapport aux travaux et à la baisse tarifaire scolaire prévue par Annemasse Agglo au 01/07/2024 ;
- L'engagement pour la mise en place de l'Open payment ;
- Réévaluation de certains indicateurs qualité
- Mise au point des fonctionnalités du MAAS
- Mise en place d'un nouveau service de Vélos en Libre-Service
- Offre du 4 novembre 2024
- Modification du budget Marketing par rapport au décalage des travaux du TRAM
- Mise à jour des indices contractuels (gasoil, électricité, gaz) par suite de l'évolution des publications de l'INSEE

Conformément à l'article L3135-1 du Code de la commande publique et aux articles 12.2, 12.3, 12.4 et 33.1 du Contrat et article 9.2 de l'avenant 1 au Contrat, les Parties ont convenu d'acter des différentes modifications et de leurs conséquences dans le cadre du présent avenant.

Cela étant exposé, il est convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 – L'AJOUT DE LA MAINTENANCE BILLETTEQUE AU 17 JUILLET 2024

Le contrat de maintenance billettique de la société CONDUENT pour les prestations de pilotage, d'hébergement, d'abonnement, de maintenance préventive et corrective est désormais géré par TP2A. La CSP prévoyait déjà cette gestion par TP2A à compter de juillet 2024 pour un montant de 63 000€ en année pleine. L'écart entre le coût de la prestation validée en 2024 et le coût prévu à la CSP est ajouté au CEP actualisé suite au présent avenant n°3. Le contrat est prévu pour une durée minimum de 3 ans afin d'optimiser le coût de l'hébergement.

Dans le cadre de ce nouveau contrat de maintenance billettique Conduent, un volet achat avec un bordereau des prix unitaires par pièce a été intégré. A la demande d'Annemasse Agglo, le Concessionnaire réalisera à compter du 17/07/2024 les nouveaux investissements billettiques.

L'article 18.3 est modifié comme suit :

« L'Autorité Organisatrice a fait l'acquisition en 2018 d'un système billettique interopérable Oûra ! avec la société Conduent pour une durée courant jusqu'en juillet 2024.

Le fournisseur assure dans le cadre du marché :

- Une prestation d'hébergement, d'exploitation technique et de maintenance matérielle et logicielle depuis la mise en service jusqu'à la fin du marché en juin 2024 ;

- La formation du personnel à l'utilisation et à la maintenance des équipements et logiciels du système billettique de niveau 4 et 5.

Le fournisseur est en charge de l'installation de nouveaux équipements sur la commande de l'Autorité organisatrice.

A l'entrée en vigueur du contrat, le Concessionnaire exploite, administre, entretient et maintient (niveaux 1, 2 et 3 voir Annexe 22) les équipements de billettique mis à sa disposition par l'Autorité Organisatrice à l'origine du contrat ou en cours d'exécution tels que :

- valideurs embarqués,
- autres équipements embarqués et non embarqués (notamment terminaux en agence, au dépôt, chez les dépositaires et au sol). Pour les stations du tramway : les valideurs à quai, les distributeurs automatiques de titres à quai pour les stations existantes et futures,
- Pour les consignes vélos : le contrôle d'accès billettique à l'entrée des consignes vélos, existantes et futures.

A compter du 17/07/2024, le contrat avec le fournisseur Conduent est conclu directement avec le Concessionnaire. A ce titre en complément des missions précitées, le Concessionnaire réalise les investissements billettiques nouveaux conformément aux termes du Contrat avec le fournisseur Conduent à compter de l'entrée en vigueur de ce dernier. [...] ».

Les autres dispositions de l'article 18.3 non modifiées par les présentes demeurent applicables dans leur intégralité.

Après « Le Concessionnaire met à disposition pendant la durée du contrat les biens nécessaires à la réalisation du service et qui ne sont pas fournis par l'Autorité Organisatrice conformément au programme pluriannuel d'investissement du Concessionnaire prévu à l'Annexe 6 », l'article 25.2 du Contrat est modifié en conséquence comme suit :

« Les investissements assumés au cours de l'exécution du présent contrat par le Concessionnaire sont principalement :

- Le matériel embarqué et non embarqué non mis à disposition par l'Autorité Organisatrice et prévu par le programme pluriannuel d'investissement ;
- Le renouvellement de pièces du système billettique à compter de l'entrée en vigueur du nouveau contrat de maintenance billettique conclu entre Conduent et le Concessionnaire.
- L'outillage fixe et léger de maintenance ;
- Le matériel et le mobilier de bureau ;
- Le matériel informatique ;
- Les logiciels nécessaires à l'exploitation et leurs licences d'utilisation. »

Les autres dispositions de l'article 25.2 non modifiées par les présentes demeurent applicables dans leur intégralité.

1.1. Coût de la maintenance billettique

A partir du 17 juillet 2024, les coûts pour l'année 2024 sont :

- Pour la maintenance de 79 148,75 HT euros ;
- Pour l'hébergement de 41 779,00 HT euros ;
- Pour l'abonnement Réseautique de 17 906,47 HT euros ;
- Pour la maintenance fourniture et logiciel de 26 815,44 HT euros.

Le total est de 165 649.66€ HT en (€ mai 2024) soit 141 123.25€ en €2021 et un surcoût de 109 623€ (€ 2021) par rapport au montant chiffré à la CSP.

A partir de 2025, les coûts annuels sont :

- Pour la maintenance de 140 345,00 HT euros (€ 2024) ;
- Pour l'hébergement de 83 558,00 HT euros (€ 2024) ;
- Pour l'abonnement Réseautique de 35 812,94 HT euros (€ 2024) ;
- Pour la maintenance fourniture et logiciel de 53 630 HT euros (€ 2024) .

Après négociation avec Conduent et ANNEMASSE LES VOIRONS AGGLOMÉRATION, il a été décidé de supprimer les 6 TPV dépositaires à partir du 1 janvier 2025. Cette décision permet d'économiser par an :

- Pour la maintenance fourniture des 6 TPV de 2607,02 HT euros ;
- Pour l'abonnement Réseautique des 6 TPV de 16 145.57 HT euros

Le total est de 294 687,97 € HT en (€ mai 2024) soit 251 055.89€ en €2021 et un surcoût de 188 056€ (€2021) par rapport au montant chiffré à la CSP.

Ces modifications ont un impact sur le montant du forfait de charges défini à l'article à l'article 29.2 du Contrat, ces surcoûts sont intégrés au CEP actualisé suite au présent avenant n°3.

Le détail du bordereau des prix unitaires est présenté dans l'annexe B. Le contrat de maintenance de la billettique est en l'annexe C (prenant en compte la suppression des dépositaires mentionnée ci-dessus). L'annexe D est le détail de l'abonnement réseautique et de la maintenance fourniture du contrat Conduent en fonction du nombre réel de matériel.

1.2. Impact sur le changement de logiciel des pupitres de contrôles

Durant la durée du contrat de maintenance billettique Conduent, un portage logiciel TXP est prévu. Le passage du portage de contrôle Copernic au Bluebird EF550E à iso-fonction coûte 80 188,00 HT euros. En cas de réalisation de cet investissement non prévu dans les PPI Autorité Organisatrice et PPI Concessionnaire à ce jour, ce dernier sera à intégrer et valoriser dans le cadre de la contribution annuelle d'équipement défini à l'article 4.2 du présent Avenant.

Ce montant sera ajouté au CEP dans un futur avenant une fois la date de passage connue.

ARTICLE 2 – MODIFICATION ET IMPACT DU CHANGEMENT DE CARBURANT GAZOLE AU PROFIT DU CARBURANT HVO

À compter du 24 juillet 2024, Annemasse-les-Voirons Agglomération a décidé d'utiliser un carburant plus respectueux de l'environnement, le HVO, en remplacement du gazole utilisé précédemment pour l'exploitation du réseau de transports urbains. Après le nettoyage de la cuve à Gazole qui a été réalisé les 23 et 24 juillet, le carburant HVO est désormais ravitaillé dans tous les véhicules.

L'analyse des prix réalisée en amont (Cf. annexes E et E1) a montré que le coût du HVO est en moyenne supérieur de 19% par rapport au gazole constaté en moyenne entre janvier et juin 2024.

Ces modifications ont un impact sur le montant du forfait de charges défini à l'article à l'article 29.2 du Contrat. Le CEP résultant du présent avenant n°3 intègre les nouveaux coûts de roulage basés sur le prix du carburant HVO (en € 2021) à compter du 24/07/2024.

Il n'existe pas d'indice spécifique au carburant HVO permettant d'en couvrir l'évolution. La variation de prix étant historiquement corrélée à celle du gazole, la formule d'indexation du forfait de charges inscrite à l'article 29.3.1 du contrat n'est donc pas modifiée. Toutefois, les Parties conviennent qu'en cas d'apparition d'un indice Hvo, la formule définie à l'article 29.3.1 devra être revue.

L'article 29.3.1 du Contrat est complété comme suit :

« [...] En cas de disparition, de changement dans la méthodologie de détermination de ces indices ou références de cette formule ou de suppression de leur publication, d'apparition d'un indice Hvo, le Concessionnaire propose par courrier à l'Autorité Organisatrice des indices ou références équivalents de remplacement en indiquant la valeur et le mode de calcul du coefficient de raccordement entre l'ancien et le nouvel indice. Ces nouveaux indices ou références prendront effet dans un délai d'un mois en l'absence de réponse de l'Autorité Organisatrice à partir de la date de la demande de substitution. [...] »

En l'absence d'un tel indice HVO, les Parties conviennent qu'en cas de variations du prix du HVO différente de celle du prix du GO établi sur un prix de 1.3687€ (VO 2021), les impacts financiers non couverts par la formule d'indexation soient calculés et restitués par TP2A à Annemasse – Les-Voirons Agglomération en cas d'économie ou refacturés par TP2A à Annemasse – les Voirons Agglomération en cas de surcoût. Un bilan de la variation réelle est effectué tous les ans et est intégré au solde financier de l'année. L'ajustement s'effectue sur la base des prix réels payés par le Concessionnaire TP2A, établis à partir des factures d'approvisionnement du HVO. Cette régularisation s'effectuera selon les mêmes principes que ceux appliqués pour le gazole, afin d'assurer une prise en compte au réel des dépenses de carburant.

Les autres dispositions de l'article 29.3.1 du contrat, non modifiées par cet avenant demeurent applicables dans leur intégralité.

ARTICLE 3 – BAISSÉ TARIFAIRE AU 01/07/2024 ET SYNTHÈSE DES MODIFICATIONS DE L'ENGAGEMENT DE FREQUENTATION ET RECETTES

3.1. Baisse tarifaire au 01/07/2024

Annemasse Agglo a validé lors du conseil communautaire du 26 juin 2024 une nouvelle gamme tarifaire. Cette gamme tarifaire intègre une baisse de tarif scolaire annuel et mensuel par rapport à l'augmentation validée du 10/12/2023. En Annexe F figure la grille actualisée des tarifs au 16 octobre 2024.

3.2. Synthèse des modifications de l'engagement de recettes et intéressement du Concessionnaire sur les recettes

Les modifications prévues dans ce présent article 3 ont un impact sur l'engagement de recettes défini à l'article 29.1.2 du Contrat comme suit :

- L'impact de la baisse des tarifs scolaire de 300 euros à 200 euros à partir du 1/07/2024;
- L'ajustement des travaux TRAM par rapport à l'avenant 2 est de -3% au lieu de -6% sur l'engagement de recettes pour 2024 et -6% au lieu de -9 % sur l'engagement de recettes pour 2025 ;
- L'impact Open payment sur l'engagement de recette de 2026 à 2029 ;

Par ailleurs, l'article 31 du contrat est complété comme suit :

« Pour l'exercice 2026, si les recettes réelles constatées sont inférieures uniquement de 68 981 euros HT aux recettes contractuelles prévues à l'annexe 11 avec une clé de répartition de 45,43%, alors l'article 33.3 ne s'appliquera pas ;

Pour l'exercice 2027, si les recettes réelles constatées sont inférieures uniquement de 66 229 euros HT aux recettes contractuelles prévues à l'annexe 11 avec une clé de répartition de 45,43%, alors l'article 33.3 ne s'appliquera pas ;

Pour l'exercice 2028, si les recettes réelles constatées sont inférieures uniquement de 66 447 euros HT aux recettes contractuelles prévues à l'annexe 11 avec une clé de répartition de 45,43%, alors l'article 33.3 ne s'appliquera pas ;

Pour l'exercice 2029, si les recettes réelles constatées sont inférieures uniquement de 68 343 euros HT aux recettes contractuelles prévues à l'annexe 11 avec une clé de répartition de 45,43%, alors l'article 33.3 ne s'appliquera pas ; »

	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	Année 6	Année 7
	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Contrat	2 629 630 €	2 815 836 €	3 057 709 €	3 384 401 €	3 655 324 €	3 903 995 €	4 171 485 €
Avenant 1	2 629 630 €	2 815 836 €	3 057 709 €	3 384 401 €	3 655 324 €	3 903 995 €	4 171 485 €
Augmentation tarifaire	+8 505 €	+409 135 €	+437 748 €				
Renfort d'offre decembre 2023		+47 648 €	+51 503 €				
Rebasage recettes réelles 2023 + clé 2023		+1 567 €	-135 766 €				
Impact travaux tram		-196 451 €	-313 830 €				
delta entre avenant 2 et avenant 1	+8 505 €	+261 899 €	+39 655 €	+0 €	+0 €	+0 €	+0 €
Avenant 2	2 638 135 €	3 077 735 €	3 097 364 €	3 384 401 €	3 655 324 €	3 903 995 €	4 171 485 €
+ baisse du scolaire à 200€ /an		- 109 013 €	- 93 312 €				
ajustement effet travaux		98 226 €	104 025 €				
+ impact Open Payment		- €	- €	68 981 €	66 229 €	66 447 €	68 343 €
+ correction tarif senior à 37,50€		4 535 €	4 396 €				
delta entre avenant 3 et avenant 2	+0 €	-6 252 €	+15 109 €	+68 981 €	+66 229 €	+66 447 €	+68 343 €
Avenant 3	2 638 135 €	3 071 483 €	3 112 473 €	3 453 382 €	3 721 553 €	3 970 442 €	4 239 827 €

ARTICLE 4 –MISE EN PLACE DE L'OPEN PAYMENT

Lors du Bureau communautaire du 28 mai 2024, les élus d'Annemasse-les-Voirons Agglomération ont validé l'installation de l'Open payment.

4-1 Open Payment

Après plusieurs mois de négociation entre Paragon et Conduent, le marché de l'Open payment a été attribué à l'entreprise Conduent pour un montant d'investissement de 270 000 HT euros pour le réseau bus (euros novembre 2024) (**Annexe A**).

L'investissement de l'Open payment sur les stations de Tramways d'un montant de 20 000€ HT sera facturé par TP2A à Annemasse-les-Voirons au titre de la contribution annuelle d'équipement.

La mise en place de l'Open Payment est prévue pour janvier 2026.

En contrepartie, TP2A s'engage sur une augmentation de recettes de 270 000€ HT pour les années 2026 à 2029.

Les frais de fonctionnement de l'Open payment seront facturés à TP2A par Conduent sur la durée de la CSP,

Ils se composent des frais de fonctionnement techniques liés au serveur fonctionnel de gestion des transactions Open Payment, selon la tarification suivante :

Tranches nombre de voyages/mois	CA mensuel € HT	Coûts Mensuel € HT	Coût moyen par voyage € HT
<= 20 000	<= 34 000	3 485,00 €	0,20 €
>20 000 et <= 30 000	> 34 000 et <= 50 000	6,5% CA HT	0,16 €
>30 000 et <= 40 000	> 50 000 et <= 70 000	6,2% CA HT	0,15 €
>40 000 et <= 60 000	> 70 000 et <= 100 000	4,9% CA HT	0,13 €
>60 000 et <= 88 000	> 100 000 et <= 150 000	4,5% CA HT	0,11 €
>88 000 et <= 175 000	> 150 000 et <= 300 000	4,0% CA HT	0,09 €
>175 000	> 300 000	3,7% CA HT	0,08 €

Ces frais impactent le montant du forfait de charges défini à l'article 29.2 du Contrat et sont intégrés en charge dans le CEP actualisé tel qu'il résulte du présent avenant n°3. Ils sont calculés sur la base des recettes supplémentaires estimées à savoir 67 500€ HT /an après clé de répartition et 148 580€ HT avant clé de répartition, soit un CA mensuel de référence pour Conduent de 12 382€ HT. Les coûts estimés sont donc 3 485€ HT / mois soit 41 820€ HT (en euro 2024) et 35 628€ HT en € 2021.

En fin de CSP, les équipements liés à l'OPEN PAYEMENT reviendront à Annemasse-les-Voirons Agglomération en tant que biens de retour conformément à l'article 53 du Contrat.

Les programmes prévisionnels d'investissement de de la Collectivité en annexe 5 du Contrat et le programme pluriannuel d'investissements du Concessionnaire en annexe 6 du Contrat sont mis à jour en conséquence et annexés au présent avenant (Annexes J et K).

4-2 Mise en place d'une contribution annuelle d'équipement

Un article 23.4 Contribution annuelle d'équipement est ajouté au Contrat comme suit :

« 23.4 Contribution annuelle d'équipement

L'Autorité Organisatrice supporte la charge des gros investissements et verse à son Concessionnaire une contribution annuelle d'équipement pour l'achat des autres biens nécessaires à l'exploitation du réseau de transport TAC.

Le Concessionnaire définit, en partenariat avec l'Autorité Organisatrice, un budget prévisionnel d'investissement sur l'ensemble de la durée du Contrat, tant pour les biens achetés directement par l'Autorité Organisatrice (biens de retour Annexe 2) que pour les biens acquis par le Concessionnaire avec la contribution annuelle d'équipement versée par l'Autorité Organisatrice (biens de retour- Annexe 2-B) ou directement (biens de reprise) (Annexe 4B).

Le montant de la contribution annuelle d'équipement correspond à une subvention d'investissement versée au Concessionnaire pour l'achat des biens nécessaires à l'exploitation, dont la liste figure en annexe A- b, en dehors des opérations prises en charge directement par l'Autorité Organisatrice et décrites aux articles 23,24 et en annexe 5 du Contrat.

La CAE (Contribution Annuelle d'Équipement) n'est pas assujettie à TVA. Les biens acquis par le Concessionnaire avec la CAE seront amortis selon les durées d'amortissement habituelles pour ces types de biens.

	Contribution annuelle d'équipement prévisionnelle
2025	777 041€
2026	80 290 €
2027	62 222 €
2028	52 498 €
2029	98 401 €

Le budget des investissements, objet de la Contribution Annuelle d'Équipement, est exécuté sur la base des dépenses effectives (au réel), et est mis à jour annuellement en partenariat avec l'Autorité Organisatrice au plus tard le 31 octobre de l'année n-1 pour l'année n, en euros courant TTC.

Le budget d'investissement ainsi validé par l'Autorité Organisatrice le 31 octobre n-1 sert de base à la détermination du montant des acomptes de la CAE de l'année n. Le Concessionnaire adresse au 31 janvier et au 30 juin de l'année n, un appel de fonds respectivement de 50 % du montant de la CAE, que l'Autorité Organisatrice règlera dans les 30 jours à réception de l'appel de fonds.

Pour la première année de mise en place, 2025, le premier appel de fonds sera réalisé le 30 avril 2025 et le second en octobre 2025.

A l'issue de chaque année et au moment de la mise à jour annuelle du budget des investissements objet de la CAE, il est fait état des dépenses engagées par le Concessionnaire au titre de la CAE année N. En cas d'engagement de dépenses pour l'année N inférieure au montant de la CAE de l'année N, le Concessionnaire restitue à l'Autorité Organisatrice l'écart entre les dépenses engagées et la CAE versée au Concessionnaire.

Le Concessionnaire produira chaque trimestre un bilan détaillé de l'utilisation de la contribution d'équipement. Le Concessionnaire envoie à l'Autorité Organisatrice les justificatifs (fiche action, devis détaillés, comparaison des offres, factures) au fur et à mesure de la mise en œuvre des actions prévues dans la CAE. ».

ARTICLE 5 – Exonération de certains indicateurs qualité

A partir du 1^{er} janvier 2025 et jusqu'à la fin des travaux de prolongement du tramway, prévue à ce jour au 1^{er} avril 2026, la mesure des indicateurs qualité Ponctualité Bus, Ponctualité TAD, Ponctualité TPMR prévu à l'annexe 18 et à l'article 20.2 du Contrat est adaptée :

- Au 1 janvier 2025 jusqu'au 31 décembre 2025 :
 - Retour de l'objectif à 87% (au lieu de 85%) pour les lignes régulières et les lignes de TAD
 - Révision de l'objectif à 93% (au lieu de 95%) pour les lignes TAD PMR
 - Adaptation du seuil des situations inacceptables pour grands retards

Les autres mesures prévues dans le référentiel de mesure de la qualité du service de l'annexe 18 ne sont pas modifiées pendant la période de travaux de prolongement du tramway.

ARTICLE 6 – Mise au point des fonctionnalités du MAAS

A partir du 1 janvier 2025, TP2A propose de supprimer les fonctionnalités suivantes du MAAS pour un total de 9 515€ HT (montants en € 2021) :

- Taxi dans la recherche d'itinéraire pour une économie de 1 300€ HT
- Covoiturage dans la recherche d'itinéraire pour une économie de 3 295€ HT
- Géovélo pour une économie de 4 240€ HT
- La marche à pied en mode entière, incluse dans la recherche d'itinéraire pour une économie de 680€ HT

Pour supprimer ces fonctionnalités, le coût de sortie est de 1 013€ HT (EUROS 2021).

Pour 2025, l'économie est donc de 8 502€ HT (euros 2021). A partir de 2026, l'économie est de 9 515€ HT (euros 2021). Ces modifications impactent le montant du forfait de charges défini à l'article 29.2 du Contrat et sont intégrés en charge dans le CEP actualisé tel qu'il résulte du présent avenant n°3.

ARTICLE 7 – Mise en place d'un nouveau service de Vélos en Libre-Service

A partir du 4 novembre 2024, un nouveau service de Vélos en Libre-Service (VLS) est mis en place avec le prestataire FREDO, le coût de ce nouveau service a été intégré au CEP actualisé tel qu'il résulte du présent avenant n°3 jusqu'à fin 2026, en attendant la mise en place d'un service plus structurant et transfrontalier..

30 vélos électriques (VAE) seront mis en place.

Les frais de mise en service sont de 11 450€ HT (€ 2024) facturés en 2024.

Le chargement des batteries doit obligatoirement être réalisé dans une armoire sécurisée et prévue à cet effet. Le coût de l'armoire est 4 000€ HT (€2024).

En complément, un budget de communication de 5000€ HT (€2021) doit être intégré en 2024 afin de lancer le service. Ce coût intègre les frais de campagne de communication (online et offline) et le déplacement de certains totems. Le Coût pour 30 mois d'utilisation pour 30 vélos électriques répartis dans les stations existantes est de 5 360€ HT/mois (Euros 2024).

Ces modifications impactent le montant du forfait de charges défini à l'article 29.2 du Contrat et sont intégrés en charge dans le CEP avenant 3.

Les coûts sont donc :

- Pour 2024 : 11450€ +4000€ +5360€ x 2mois, soit 26 170€ HT (€ 2024) et 22 295€ HT (€ 2021) + 5000€ HT (€2021) de budget marketing.
- Pour 2025 et 2026 : 5360€ HT x 12 mois, soit 64 320€ HT (€2024) et 54 797€ HT (€ 2021)

Les recettes de location de ces VLS seront reversées à ANNEMASSE LES VOIRONS AGGLOMÉRATION au titre des recettes commerciales conformément à l'article 29 du Contrat.

L'article 2 page 7 du Contrat est complété comme suit :

« [...] La gestion et l'exploitation des services de nouvelles mobilités : consignes à vélo, location de vélos et de trottinettes en longue durée, location de vélos en libre-service (VLS) ;[...]»

Les autres dispositions de l'article 2 du Contrat non modifiées par les présentes demeurent applicables dans leur intégralité.

L'article 10.4 du Contrat est modifié comme suit :

« Article 10.4 - Services vélos et trottinettes, vélo libre-service

Le Concessionnaire est en charge du service de location de vélo longue durée et de vélo en libre-service situé au sein de la Maison de la Mobilité et du Tourisme ainsi que des autres modes de mobilité tels que les trottinettes. L'exploitation et la commercialisation des parcs à vélo est également à la charge du concessionnaire. Les modalités sont précisées à l'annexe 3. »

ARTICLE 8 – OFFRE DU 4 NOVEMBRE 2024

A partir du 4 novembre 2024, le réseau est modifié afin d'intégrer les déviations des travaux d'Ambilly, du TRAM et de la piétonisation. Le but de cette nouvelle offre est de ne pas augmenter le nombre de kilomètres par rapport au dernier avenant 2 avec une augmentation de 6,92% sur l'offre de l'avenant 1.

Les modifications sont les suivantes :

- Pour la ligne 3 : Changement du tracé (de Gaillard-Fossard à Ville-la-Grand Eglise) de la ligne pour intégrer les travaux sur la commune d'Ambilly.
- Pour la ligne 4 : Changement du tracé de la ligne (de Pas-de l'échelle Gare à Gare Rotonde) pour intégrer les travaux sur la commune d'Ambilly et de rajouter la desserte de la place des Marchés du 4 novembre 2024 au 3 février 2025 pour réaliser la correspondance avec la ligne TANGO qui est également déviée.
- Pour la ligne 5 : Amélioration des correspondances avec la ligne LEX à la Gare d'Annemasse
- Pour la ligne 6 : Augmentation de l'offre pour permettre une fréquence à 15 minutes au lieu de 20 du lundi au vendredi en période scolaire, d'ajouter trois extensions pour le Collège Prévert et d'augmenter de 30 courses supplémentaires soit 35% d'augmentation par rapport à l'offre de septembre 2024. Les intervalles de la ligne ne sont pas modifiés les samedis et les vacances scolaires.

Pour la ligne TANGO, les correspondances avec la ligne LEX en gare d'Annemasse sont améliorées. Au 4 novembre, le changement du tracé avec la déviation du lycée des Glières a été intégré.

Le delta des kilomètres par période de toutes les lignes est :

Delta KM de toutes les lignes par rapport à l'offre de l'avenant 2	
Lundi à Vendredi PT par jour	88,45
Samedi PT	-230,55
Dimanche PT	32,49
Lundi à Vendredi VS par jour	-217,47
Samedi VS	-230,55
Dimanche VS	32,49

- Du 4 novembre au 31 décembre 2024 : + 182,22 Km sur la période
- Du 1 janvier au 30 juin 2025 : - 138,17 Km sur la période
- Soit du 4 novembre 2024 au 30 juin 2025 : + 44,66 Km

Le volume d'offre du 4 novembre 2024 au 30 juin 2025 reste identique à l'offre de l'avenant 2 soit une augmentation de l'offre +6,92% par rapport à l'avenant 1.

ARTICLE 9 – MODIFICATION DU BUDGET MARKETING EN LIEN AVEC LE DECALAGE DES TRAVAUX DU TRAM

La finalisation des travaux du tram est décalée en 2026.

Par conséquent, afin d'accueillir le nouveau réseau « fin de travaux tram », certains coûts prévus en 2025 doivent être décalés en 2026 ou supprimés :

- « Information distribuée et affichées aux arrêts » 44 250€ HT sont reportés de 2025 à 2026 pour accompagner le nouveau réseau (post travaux tram).
- « Services à la Mobilité » Le coût de 1500€ HT qui était dédié au développement d'une opération de vente hors les murs pour promouvoir le nouveau réseau est reporté de 2025 à 2026.
- « Grande campagne » les 20 000€ HT de grande campagne qui doivent servir à promouvoir le nouveau réseau sont reportés de 2025 à 2026.
- Le budget de 12 000€ d'enquête de satisfaction prévue en 2025 est réaffectée sur une nouvelle ligne Sécurité / Fraude, l'enquête prévue 2025 est donc annulée et non reportée.
- Les économies de 8000 € par an à compter de 2025 concernant les commissions dépositaires sont également réaffectées sur la ligne Sécurité / Fraude.

Au total, 65 750€ HT sont reportés de 2025 à 2026 et 20 000 € en 2025 puis 8 000€ par an de 2026 à 2029 sont réaffectés sur une nouvelle ligne Sécurité / Fraude.

Les modifications impactent le montant du forfait de charges défini à l'article 29.2 du Contrat et sont intégrées au CEP actualisé tel qu'il résulte du présent avenant n°3.

ARTICLE 10 – SYNTHÈSE DES ÉLÉMENTS FINANCIERS ET ÉVOLUTION DU FORFAIT DE CHARGES

Les dispositions du présent avenant entraînent des conséquences financières.

L'article 29.3 est modifié comme suit :

« [...] le forfait de charges en euros HT, valeur 2021, est déterminé de la manière suivante sur la durée du Contrat

Compte d'exploitation prévisionnel avenant 3	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	Année 6	Année 7	Total
	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	
Forfait de charges	8 918 254	9 729 896	10 177 415	10 891 776	10 838 619	10 807 432	10 711 154	72 074 546

Le CEP détaillé pour l'année 2023 et les années suivantes du contrat figure en annexe F.

Les autres dispositions de l'article 29.3 non modifiées par les présentes demeurent applicables dans leur intégralité.

Conformément à l'article 29.3.1 du Contrat, pour tenir compte de la modification de la répartition des charges dans le CEP, le tableau de la valeur des coefficients est modifié comme suit :

Indice	Valeur des coefficients	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Salaires	a	74,26%	71,71%	70,29%	68,91%	69,65%	69,92%	70,69%
Energie/Gasoil	b1	7,80%	7,35%	7,77%	6,88%	6,46%	6,04%	4,22%
Energie/GNV	b2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,34%	1,85%
Energie/Electricité	b3	0,03%	0,36%	0,38%	1,04%	1,23%	1,25%	1,33%
Entretien MR	c	5,11%	5,05%	5,31%	5,65%	5,47%	5,58%	4,96%
Autres charges	d	12,02%	14,00%	14,71%	15,62%	15,29%	15,04%	15,32%
Part fixe	pf	0,78%	1,52%	1,54%	1,89%	1,90%	1,83%	1,62%

En complément, courant 2024, l'INSEE a arrêté la publication de trois indices composant la formule d'indexation. Comme prévu à l'article 29.3.1 du Contrat ces indices sont remplacés par les indices ci-dessous :

- Indice Gasoil G_N: à partir de la diffusion de février 2024, la série 010534596, est arrêtée et est poursuivie par la série équivalente **010764135**, en base 2021, avec le coefficient de raccordement **1,1881**.
Indice Electricité E: à partir de la diffusion de février 2024, la série 010534766, est arrêtée et est poursuivie par la série équivalente **010764288**, en base 2021, avec le coefficient de raccordement **1,2426**.
- Indice Gaz G_z : à partir de la diffusion de février 2024, la série 010534775, est arrêtée et est poursuivie par la série équivalente **010764296**, en base 2021, avec le coefficient de raccordement **1,0155**.

L'article 29.3.1 du Contrat est modifié comme suit :

« avec

[...]

G_N = Moyenne arithmétique des 12 derniers indices mensuels connus du mois de janvier de l'année N au mois de décembre de l'année N des Indices de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 19.20 – Gazole yc TICPE - (Identifiant : code INSEE 010764135)

[...]

E = Moyenne arithmétique des 12 derniers indices mensuels connus du mois de janvier de l'année N au mois de décembre de l'année N Indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 35.11

et 35.14 – Électricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat pour capacité > 36kVA – Base 2021 - (Identifiant INSEE : 010764288)

[...]

Gz = Moyenne arithmétique des 12 derniers indices mensuels connus du mois de janvier de l'année N au mois de décembre de l'année N de l'indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 35.23 – Commerce du gaz par conduites aux entreprises consommatrices finales (identifiant INSEE: 010764296). » Les autres dispositions de l'article 29.3.1 du Contrat non modifiées par les présentes demeurent applicables dans leur intégralité.

ARTICLE 11 - ENTREE EN VIGUEUR

Le présent avenant entre en vigueur à compter de sa notification par Annemasse Agglo au Concessionnaire.

ARTICLE 12 - CHAMP D'APPLICATION DU PRESENT AVENANT

Les dispositions du Contrat, de ses annexes, de ses avenants et de leurs annexes non modifiées par le présent avenant demeurent inchangées.

ARTICLE 13 - ANNEXES

Sont annexées au présent avenant et en font partie intégrante les annexes suivantes :

- Annexe A : Contrat d'investissement de l'Open payment Conduent
- Annexe B : Bordereau des prix du contrat de Maintenance Conduent
- Annexe C : Contrat de Maintenance CONDUENT TP2A
- Annexe D : Détail de l'abonnement réseautique et a maintenance fourniture du contrat Conduent
- Annexe E : Moyenne tarifaire des Gazole et MOVIPUR HVO de janvier à juin 2024
- Annexe E1 : Delta Gazole et MOVIPUR HVO de janvier à juin 2024
- Annexe F : Grille des nouveaux tarifs au 10 Décembre 2024
- Annexe G : Annexe 11_CEP prévisionnel
- Annexe H : Annexe 3 mise à jour
- Annexe I : Contribution annuelle d'équipement (Annexe 2-B Biens de retour)
- Annexe J : Annexe 5 Programme pluriannuel d'investissements de la Collectivité mis à jour
- Annexe K : Annexe 6 Programme pluriannuel d'investissements du Concessionnaire

Fait en deux (2) exemplaires originaux

Pour Annemasse Agglo

A

Le

Pour le Concessionnaire

A

Le

Marion Blanc / Stéphane Rolland

CONDUENT Business Solutions France SAS

Rue Claude Chappe - BP 345

07503 Guilhaud Granges Cedex

France

www.conduent.com/publictransport

marion.blanc@conduent.com

stephane.rolland@conduent.com

TP2A

A l'attention de M. Jean-Pierre Philibert

Directeur de la Région Auvergne, Rhône-

Alpes et Suisse RATP Dev

N/Référence PT-23-SC-5491 Bustram Rev3

Guilhaud Granges, le 28 novembre 2024

Objet : Devis pour mise en place fonctionnalités Open Payment

Madame, Monsieur,

Suite à votre demande, veuillez trouver, ci-après, notre devis concernant la demande citée en objet.

Espérant avoir répondu à votre attente, nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Veuillez accepter, l'expression de nos salutations respectueuses.

Marion Blanc

Chargée d'affaires

Stéphane Rolland

Ingénieur d'affaires

Sommaire

1.	INTRODUCTION.....	4
1.1	But du document.....	4
1.2	Historique.....	4
1.3	Terminologie et abréviations.....	4
2.	DESCRIPTION GENERALE.....	7
2.1	Principes généraux.....	7
2.1.1	Description globale.....	7
2.1.2	Principes billettiques.....	8
2.1.3	Principes bancaires.....	8
2.2	Retours d'expérience.....	10
2.3	Offre intégrée.....	11
3.	DESCRIPTION FONCTIONNELLE.....	12
3.1	Expérience de l'Autorité Organisatrice.....	12
3.1.1	Gains pour l'Autorité Organisatrice.....	12
3.2	Expérience opérateur.....	12
3.2.1	Services fonctionnels.....	12
3.2.2	Gains pour l'opérateur.....	13
3.3	Expérience utilisateur.....	14
3.3.1	Services fonctionnels.....	14
3.3.2	Gains pour l'utilisateur.....	16
3.3.3	Gestion de la multi-validation.....	17
4.	DESCRIPTION TECHNIQUE.....	20
4.1	Valideurs.....	20
4.1.1	Valideur embarqué VPE430.....	20
4.2	Portable de contrôle.....	21
4.3	Terminaux Point de Vente (à usage SAV).....	21
4.3.1	CSC430.....	21
4.4	Serveurs hébergés.....	24
4.4.1	Services.....	24
4.4.2	Monitoring - Supervision - Support 24/7.....	24
4.4.3	Sauvegarde.....	25
5.	CONTRAINTES REGLEMENTAIRES.....	26

5.1	Description générale	26
5.2	Paiement et Frais bancaires.....	27
5.2.1	Modalités de paiement	27
5.2.2	Incidents de paiement et Régularisation.....	27
5.2.3	Frais et commissions.....	28
6.	CRITERES DE PERFORMANCE	29
6.1	Engagements au niveau de la Validation	29
6.2	Engagements au niveau du Contrôle	29
6.3	Engagements au niveau des traitements en back-office.....	29
6.4	Engagements au niveau du recouvrement de dette.....	30
7.	PERIMETRE DE L'OFFRE	31
7.1	Mise en place des fonctionnalités Open Payment.....	31
7.2	Précisions concernant l'architecture embarquée (bus)	32
7.3	Matériel fourni	32
8.	PRESTATIONS DU PROJET	33
8.1	Prestations de base	33
8.2	Options.....	33
8.3	Matériels	34
8.4	Précisions sur le périmètre.....	34
9.	PLANNING	35
10.	CONDITIONS COMMERCIALES	36
10.1	Offre tarifaire	36
10.1.1	Mise en place Open Payment	36
10.1.2	Options.....	36
10.1.3	Valideurs	37
10.1.4	Bornes à quai	37
10.1.5	Portage logiciel TXP.....	Error! Bookmark not defined.
10.1.6	Total.....	Error! Bookmark not defined.
10.2	Offre tarifaire, prix récurrents	39
10.2.1	Frais récurrents prestation technique (Serveur de gestion des transactions Open Payment)	39
10.3	Garantie	39
10.4	Conditions contractuelles et commerciales	39

1. INTRODUCTION

1.1 But du document

Le présent document constitue l'offre de CONDUENT, concernant la mise en œuvre de l'Open Payment pour le réseau TAC.

1.2 Historique

- Révision A

Ce document constitue l'édition initiale

1.3 Terminologie et abréviations

Acquéreur : Entité financière (établissement bancaire en France) qui traite les transactions par carte de paiement pour les marchands et est définie par une marque de carte de paiement en tant qu'acquéreur. Les acquéreurs sont soumis aux procédures et règles de la marque de carte de paiement en ce qui concerne la conformité du marchand. Peut-être également dénommé « banque du commerçant », « banque du marchand », « banque d'acquisition », ou « institution financière d'acquisition ».

Amex : Schéma-carte American Express

AOT : Autorité Organisatrice des Transports

Carte bancaire : Carte émise par un établissement bancaire pour réaliser des achats sous forme physique ou dématérialisée (sur smartphone ou montre connectée). Cette carte porte le des schémas carte pris en charge par la carte, par exemple Visa, MasterCard, American Express, Discover, JCB et UP. Peut-être également dénommé « carte de paiement ».

Données de compte : Constituées des données du titulaire de carte et/ou des données d'authentification sensibles

EMV : Europay Mastercard Visa (Standard international de sécurité des cartes de paiement)

EMVCo : Consortium, détenu par Visa, Mastercard, American Express, Discover, JCB et UP, définissant un ensemble de règles pour assurer l'interopérabilité entre les cartes à puce de paiement et les terminaux.

ISO 14443 : Norme ISO standard pour la communication avec des cartes sans-contact. La norme ISO 14443 reconnaît les types A (NXP MIFARE) et B (Motorola). Le type C (Sony), très utilisé dans la zone Asie-Pacifique, n'est pas encore formellement reconnu par l'ISO.

JCB : Schéma-carte Japan Credit Bureau

Kernel : Ensemble des fonctions devant être présentes sur chaque terminal ou

lecteur de carte (on parlera ici d'un interpréteur spécifique à chaque schéma carte). Le noyau contient des pilotes de périphériques, des routines d'interface, des fonctions de sécurité et de contrôle, ainsi que le logiciel de traduction du langage de la machine virtuelle vers le langage utilisé par la machine réelle. En d'autres termes, le noyau est l'implémentation de la machine virtuelle sur une machine réelle spécifique

- Lecteur EMV :** Lecteur sans-contact des cartes bancaires
- Liste noire (France) :** Liste partielle des cartes perdues ou volées définies par l'acquéreur. La liste complète est trop importante pour pouvoir être téléchargée sur les valideurs : l'acquéreur définit une liste réduite d'un point de vue temporel et d'un point de vue géographique (filtre la liste des cartes perdues ou volées selon la localisation de l'équipement)
- Marque de carte :** Cf. « Schéma carte »
- Numéro de carte :** Numéro unique de carte bancaire identifiant l'émetteur et le compte du titulaire de carte spécifique. Peut-être également dénommé « numéro de compte primaire ».
- NFC :** Technologie de communication sans fil basée sur des normes qui permet d'échanger des données dans les deux sens entre des appareils distants de quelques centimètres. Les téléphones mobiles compatibles NFC intègrent des puces intelligentes (appelées éléments sécurisés) qui permettent aux téléphones de stocker en toute sécurité les informations de l'application de paiement et du compte du consommateur et d'utiliser les informations comme une « carte de paiement virtuelle ». NFC est une extension de la technologie RFID
- PAN :** Acronyme de « primary account number » : Cf. « Numéro de carte »
- Passerelle de paiement :**
- Serveur certifié PCI DSS gérant les transactions par carte de paiement au nom du marchand
- PCI :** Acronyme de « Payment Card Industry », industrie des cartes de paiement
- PCI DSS :** Acronyme de « Payment Card Industry Data Security Standard », norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement au niveau du back-office, pour l'élaboration d'un processus robuste de sécurité des données de carte de paiement, y compris la prévention, la détection et la réaction appropriée aux incidents de sécurité
- PCI PTS :** Acronyme de « Payment Card Industry PIN Transaction Security », norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement au niveau du lecteur de carte bancaire sans-contact
- PIN :** Acronyme de « personal identification number », numéro d'identification personnel. Mot de passe numérique secret, connu uniquement de l'utilisateur.

Point d'acceptation ou Point d'interaction:

Valideur embarqué ou fixe qui permet la lecture de la carte bancaire sans-contact de manière sécurisée.

- Processeur :** Fournisseur de services tiers qui traite les transactions de paiement pour le compte de l'acquéreur, gère la relation avec les réseaux de paiement mondiaux et régionaux et gère la base de données des transactions. L'acquéreur peut certaines fois réaliser par lui-même les traitements du processeur
- SAM :** Acronyme de « Secure Application Module », périphérique du format d'une carte SIM utilisé pour assurer la sécurité du stockage des clés secrètes utilisées pour le chiffrement du PAN et pour la tokenisation
- Schéma carte :** Réseau national (domestique, par exemple GCB pour la France) ou international (Visa, Mastercard, Amex., Discover, JCB et UP) sur lequel s'adosse une carte bancaire. Il établit les exigences de participation, les règles d'exploitation et les spécifications techniques de la réception, de l'acheminement, de l'obtention de l'autorisation, du règlement et de la déclaration des opérations de paiement nationales et internationales. Chaque réseau de paiement détermine les types de transactions, les dispositifs de paiement et les terminaux autorisés dans son réseau. À l'international les schémas-carte bancaires les plus connus sont Visa, Mastercard, American Express, Discover, Japan Credit Bureau et China Union Pay
- Serveur billettique :** Serveur intermédiaire entre le lecteur EMV et la passerelle de paiement appliquant un traitement métier billettique propre au réseau de Transport Public (règles tarifaires, agrégation quotidienne) dans le respect des règles définies par les schémas carte
- Tap :** Geste de présentation à un valideur d'une carte bancaire physique ou logique (dématérialisée)
- Token :** Valeur fournie par le lecteur EMV (« token terminal ») ou par la passerelle de paiement (« token serveur ») correspondant au PAN de la carte selon un algorithme injectif mais non bijectif (on ne peut pas retrouver le PAN à partir d'un token)
- Tokenisation :** Processus de calcul du token à partir du PAN d'une carte bancaire
- THL :** Acronyme de « Transit Hot List ». Liste des cartes refusées par le serveur billettique suite à refus de la banque lors de la demande d'autorisation. La raison principale d'un refus est liée à un compte bancaire avec un solde insuffisant. La présence de la carte du porteur dans cette liste n'empêche pas son fonctionnement en dehors du réseau de transport.
- UP** : Schéma-carte China Union Pay

2. DESCRIPTION GENERALE

2.1 Principes généraux

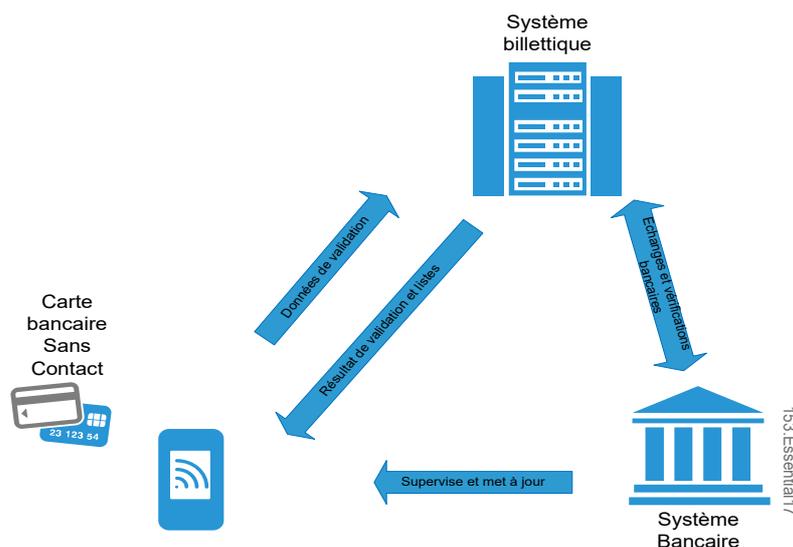
2.1.1 Description globale

Une solution billettique Open Payment permet à un utilisateur du réseau de transport de pouvoir **voyager avec sa seule 'carte bancaire' sans contact** sans avoir à se présenter au préalable à un guichet ou un distributeur automatique afin d'acquérir un titre de transport. Il lui suffit de valider à la montée dans les bus, tramways ou de valider sur un portillon de métro, grâce à sa 'carte bancaire' sans contact.

Cette solution permet aux acteurs du secteur du transport de disposer d'un **nouveau canal de distribution**, de réduire les coûts de fonctionnement (pas d'émission de titres de transport, moins de personnel en agence), et de faciliter/simplifier l'accès aux transports, principalement pour les voyageurs occasionnels.

Ce type de solution repose sur 4 composants principaux :

- Des voyageurs disposant de cartes bancaires sans-contact.
- Des valideurs équipés de lecteurs bancaires sans-contact certifiés.
- Un système billettique back-office certifié de traitement des transactions bancaires.
- Un système bancaire.



Fonctionnement simplifié du système Open Payment de CONDUENT

Les voyageurs valident leur carte bancaire en entrée du réseau de transport, **sans nécessité de s'inscrire au préalable**. L'acte de validation permet la facturation du client en fin de journée en fonction de son usage et simplifie ainsi le parcours du voyageur.

Les valideurs réalisent un 1^{er} contrôle de la carte bancaire puis transmettent les informations nécessaires au système billettique, qui lui-même réalise une vérification plus complète avec le système bancaire. Le succès de la validation repose sur les contrôles réalisés par le valideur qui est remis à jour régulièrement des informations plus détaillées du système billettique. L'ensemble des validations collectées au fil de la journée permettent la facturation du client.

Toutes les données sont échangées de manière sécurisée entre les équipements et le système billettique. Les données bancaires transitent dans un environnement certifié par les autorités bancaires. Les informations collectées par le système billettique permettent également de proposer un service après-vente aux voyageurs.

La [solution certifiée](#) proposée respecte l'ensemble des [standards sécuritaires et bancaires](#) (Cf. §5. Contraintes réglementaires).

Quand on parle de '[carte bancaire](#)' sans-contact, on parle aussi bien

- De [carte bancaire physique](#) émise par la banque du voyageur (avec schéma-carte domestique (par exemple, CB en France) ou schéma-carte international (par exemple, Visa, Mastercard, American Express pour les plus connus) ;
- De [carte bancaire dématérialisée](#) sur un smartphone Apple ou Android ou sur une montre connectée Apple ou Android.



2.1.2 Principes billettiques

Une des forces de la solution Open Payment en Transport Public est de pouvoir mettre en place une [tarification à l'usage](#), selon des critères de temps, de géographie ou selon le nombre de voyages déjà réalisés dans la journée :

- Critères de temps : possibilité d'appliquer un tarif différent selon l'heure de la journée (gestion des heures de pointe), selon la durée du trajet (correspondances gratuites pendant une durée de déplacement donnée), ...
- Critères de géographie : possibilité d'appliquer un tarif différent selon la ligne ou la zone
- Critères d'usage : possibilité d'appliquer un tarif plafonné.

Les règles de tarification disponibles permettent à l'AOT ou l'opérateur de Transport Public une grande liberté de paramétrage de son offre Open Payment. La tarification mise en place dans l'Open Payment a été conçue pour être compréhensible par le voyageur avec le principe d'une facturation quotidienne.

2.1.3 Principes bancaires

Le processus de traitement d'une transaction bancaire se découpe en deux phases, gérées par des entités différentes :

- Phase d'acceptation

Correspond aux services rendus lors des différentes présentations de la carte bancaire d'un voyageur par le valideur, le serveur billettique et la passerelle de paiement.

De manière globale, à chaque présentation de carte bancaire (tap), la chaîne d'acceptation va réaliser des contrôles d'acceptation en local (au niveau du valideur), puis lancer une demande d'autorisation (en fonction des règles bancaires du schéma-carte concerné, mais a minima une fois par jour). Si le schéma-carte n'émet pas de refus, elle va calculer, au fur et à mesure de la journée, le montant cumulé des voyages réalisés et transmettre en fin de journée le fichier de l'ensemble des transactions sous un format agrégé (une seule transaction cumulée par voyageur et par jour). En cas de refus, elle va actualiser une liste d'opposition dédiée au réseau de Transport Public pour permettre les prochains contrôles au niveau des valideurs.

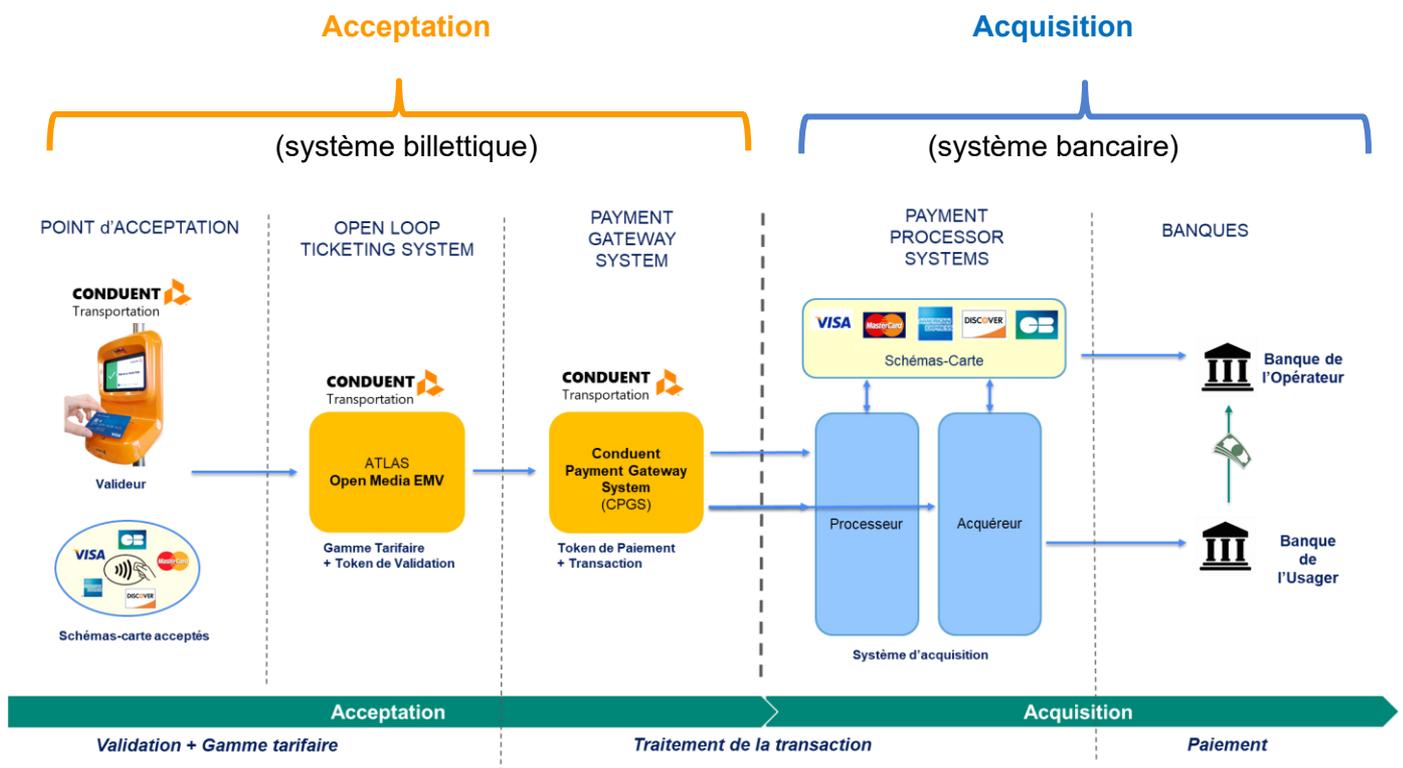
Cette phase permet de gérer le risque bancaire en réalisant des contrôles au niveau du lecteur puis en interrogeant le schéma-carte concerné.

- Phase d'acquisition

Cela correspond au service fourni aux termes d'une convention conclue entre le prestataire de services d'acceptation du paiement et le marchand, où l'acquéreur s'engage à réceptionner pour le compte du marchand les fonds issus d'une opération de paiement et à les lui mettre à disposition.

De manière globale, elle va traiter les demandes d'autorisation auprès de chaque schéma-carte et retourner la réponse à la chaîne d'acceptation et, en fin de journée, transmettre, pour chaque schéma-carte, le fichier de transactions correspondant pour réaliser le transfert d'argent de la banque du voyageur vers la banque du marchand.

Le schéma suivant synthétise l'architecture d'une solution Open Payment, en précisant la répartition des éléments liés chacune des deux phases d'Acceptation et Acquisition :



Architecture simplifiée

Ce document est la propriété de la société CONDUENT Business Solutions (France) SAS. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation

2.2 Retours d'expérience

Le succès de la solution Open-Paiement pour les différentes Autorités Organisatrices a été confirmé par les projets mis en place par Conduent. Depuis un premier projet mis en service en juin 2020 pour le réseau de De Lijn (Belgique flamande), notre solution Open Payment est **déployée sur 4 continents**, des Amériques (Philadelphie...) à l'Océanie (Adélaïde...) en passant par l'Afrique (Casablanca...) et par l'Europe (Rennes...). Pour cela, Conduent a su enrichir sa solution pour couvrir le besoin des différents réseaux de Transport Public que ce soit au niveau des règles tarifaires, des schémas carte, en particulier domestique, ou de la liste des acquéreurs.



L'usage de l'Open Payment pour la quinzaine de réseaux déployés est un vrai succès, dans chacun des cas, pour l'AOT et l'opérateur de Transport Public.

Selon les réseaux, l'usage de la carte bancaire comme titre de transport couvre **de 15% à 25% les voyages réalisés par les occasionnels** après moins de 12 mois de mise en place. Son pourcentage continue d'augmenter les mois suivants. Pour un coût moindre (pour l'opérateur) que, par exemple, le ticket sans-contact, cette solution permet d'offrir une solution simple aux voyageurs occasionnels.

De plus, cette solution permet de **réduire la fraude molle** des voyageurs très occasionnels ne trouvant pas (facilement) de points de vente de titres de transport et « s'autorisant » à monter dans le bus ou le tramway sans titre de transport.

La place prise par l'Open Payment pour ces réseaux dépend à la fois de la politique tarifaire mise en place et de la communication faite lors du lancement de cette nouvelle possibilité de voyager. Plus la politique tarifaire est avantageuse et plus la communication au lancement est importante, plus le succès de l'Open Payment sera important.

La solution proposée par Conduent s'avère **fiable et éprouvée**, du valideur au serveur billettique, sur l'ensemble des expériences réalisées à travers le monde. Les architectures technique et

fonctionnelle et le suivi opérationnel mis en place ont permis et permettent de traiter les transactions bancaires en toute confiance pour l'opérateur avec un taux de recouvrement supérieur à 99%.

2.3 Offre intégrée

La solution Open Payment **intégrée** à la solution billettique Atlas® est une solution permettant de profiter de l'ensemble des ressources déjà disponibles au sein de la solution billettique tant matérielles que logicielles.

Cette gestion intégrée est réalisée :

- Au niveau de la validation, le valideur VPE430 permet de traiter l'ensemble des titres de transport :
 - qu'ils soient dédiés à la billettique : carte sans-contact, billet sans contact, ticket code-barres,
 - ou qu'ils soient de type bancaire (carte bancaire physique ou dématérialisée).



- Au niveau du contrôle : le portable de contrôle permet de lire aussi bien des titres billettiques que des cartes bancaires sans que le contrôleur n'ait besoin de choisir le type de carte à lire.

- Au niveau back-office pour la gestion des voyages réalisés, qu'ils aient été faits à partir d'un titre purement billettique ou à partir de 'cartes bancaires'.

Ainsi, depuis Atlas®, l'opérateur de Transport Public a une vue globale sur l'ensemble des voyages réalisés par les voyageurs occasionnels, fréquents ou abonnés, quels que soient leur support de titre(s) de transport, purement billettique ou bancaire, via un univers de données décisionnelles commun.

Ces aspects fonctionnels sont décrits dans le chapitre suivant.

3. DESCRIPTION FONCTIONNELLE

3.1 Expérience de l'Autorité Organisatrice

3.1.1 Gains pour l'Autorité Organisatrice

De par les services rendus à l'opérateur (Cf. § 3.2) et au voyageur (Cf. § 3.3), les gains pour L'Autorité Organisatrice de transport sont nombreux.

De plus, cela apporte également une [modernisation de l'image](#) de réseau de transport public auprès de tous les utilisateurs, occasionnels, fréquents et abonnés.

3.2 Expérience opérateur

3.2.1 Services fonctionnels

Les services rendus à l'opérateur dans la solution complète Open Payment se situent à plusieurs niveaux :

1) La possibilité de [configurer les valideurs](#), embarqués (dans les véhicules) et fixes (dans les portillons de quai, les bornes de sortie de parking-relais, ...) comme :

- Les données de topologie,
- Les libellés des messages.

2) La possibilité de configurer [la gamme tarifaire](#) comme :

- Une tarification de type « plate », avec un montant fixe, par zone ou par ligne,
- Il est possible de définir un plafond pour limiter le montant maximum payable par période comptable.

L'opérateur peut mettre en place une tarification selon sa politique qui tiendra compte en autres :

- De la zone géographique du point de validation (fixe ou embarqué), de l'arrêt d'entrée et de sortie du véhicule (Origine / Destination),
- De la gestion de correspondances d'un même voyage,
- Du nombre de voyages réalisés dans la même journée,
- Ou de l'heure de la journée (pour favoriser par exemple les trajets en dehors des heures de pointe).

Chaque grille tarifaire est définie avec une date de début d'application.

3) Via une interface Web, la possibilité de [suivre l'activité](#) sur une période donnée au niveau :

- Des taps, avec, en particulier, ceux non facturés,
- Des transactions de paiement en détail ou selon une vue globale,
- Du taux de recouvrement global,

- De la liste d'opposition (Transit Hot List),
- Du taux de disponibilité des valideurs.

Les données ainsi visualisées à l'écran sont exportables au format Excel ou PDF.

- 4) La possibilité de **contrôler sur site la validité des voyages** réalisés avec des cartes bancaires via une lecture de celle-ci avec un portable de contrôle et un appel au serveur billettique.
- 5) L'agent pourra contrôler une carte à partir de la lecture de la carte bancaire via le module NFC du terminal Android de contrôle.

Le contrôle via le module NFC permet de contrôler aussi bien un support billettique (carte ou billet sans-contact) qu'une carte bancaire sans que le contrôleur ait besoin de choisir un type de support ou de changer d'application de contrôle (billettique vs. bancaire).

- 6) La possibilité de conseiller le voyageur en consultant le détail des voyages effectués par celui-ci, à partir d'une partie des chiffres de la carte bancaire de l'utilisateur. Il peut alors lui répondre quant aux validations effectuées et/ou au montant facturé lors d'une journée.

3.2.2 Gains pour l'opérateur

De par les services rendus, les gains pour l'opérateur de transport sont nombreux :

- 1) La simplicité de mise en place de la solution.
- 2) La rapidité d'adoption de la solution par les voyageurs (solution intuitive où les bénéfices sont très vite compris et appréciés).
- 3) Les gains en coûts opérationnels grâce à :
 - a. La dématérialisation du support de titre pour les occasionnels,
 - b. Les traitements Open Payment s'intègrent au niveau serveur de la solution billettique en place (pas d'achat de serveurs supplémentaires),
 - c. La réduction du nombre d'achats au niveau des Distributeurs Automatiques de Titres, au niveau des dépositaires ou en agence, d'où la réduction des opérations de maintenance pour chacun de ces canaux de vente, l'optimisation possible du personnel associé.
- 4) La **réduction de la fraude molle** pour les personnes ne voulant pas frauder mais n'ayant pas trouvé facilement un canal d'achat de son titre occasionnel avant de prendre un véhicule de transport public.

La facilité d'accès au réseau de transport et une tarification simple peuvent de plus entraîner une hausse de fréquentation.

- 5) La **simplicité du contrôle** sans modification des opérations habituelles (avec les supports billettiques).

3.3 Expérience utilisateur

L'expérience utilisateur dans un réseau Open Payment est très simple et naturelle.

- Chaque fois que le client monte dans un bus ou entre dans une station de métro il présente sa carte bancaire EMV sans contact à l'équipement de validation. Ce dernier vérifie la validité de la carte et autorise ou non le voyageur à utiliser le service de transport.
- Lors d'un contrôle, le client présente sa carte bancaire.
- En fin de journée, le système calcule le montant devant être payé par le voyageur en fonction des validations effectuées et des règles de tarification définies dans le système.
- Le montant débité apparaît sur le relevé de compte et/ou de carte bancaire du voyageur.

Le client paie selon son usage du réseau, dans la limite éventuelle d'un plafond (les règles tarifaires disponibles dans le cadre de la solution Open Payment sont détaillées dans les chapitres suivants...).

Comme n'importe quel autre système billettique, la solution Open Payment permet d'effectuer une série de vérifications lors de la validation afin de prévenir tout accès frauduleux au réseau de transport.

Le système Billettique central analyse les risques et maintient une liste des cartes bancaires (tokens) non acceptées sur le réseau suite à une demande d'autorisation refusée.

Enfin, lors du passage de contrôleurs, le voyageur n'aura qu'à présenter sa carte bancaire afin de démontrer sa bonne utilisation sur le réseau de transport, de la même manière qu'avec les cartes sans contact traditionnelles.

3.3.1 Services fonctionnels

Les services rendus au voyageur dans la solution complète Open Payment se situe à plusieurs niveaux :

- 1) La possibilité de [voyager avec sa carte bancaire](#), physique ou dématérialisée sur son smartphone ou sa montre connectée, sans devoir réaliser une inscription préalable.

Ainsi, aucune action n'est demandée au voyageur avant de monter dans un véhicule ou de passer un portillon de quai comme devoir acheter un titre (billet sans-contact...) dans une agence, auprès d'un dépositaire ou sur un Distributeur Automatique de Titres. Il lui suffit de présenter sa carte bancaire tout ou long de son déplacement (à chaque montée dans un véhicule ou passage de portillon) pour qu'en fin de journée une demande de débit de son compte bancaire soit réalisée au profit de l'opérateur de Transport Public.

L'écran du valideur est le même que celui d'un valideur dédié aux supports de titres billettiques (carte sans-contact, ticket sans-contact, code-barres) avec la même zone de présentation du média (carte bancaire) et les mêmes messages affichés sur l'écran.



- 2) La possibilité de profiter de tarifications billettiques particulières définies par chaque réseau de Transport Public dans un véhicule ou sur un portillon de quai. Il profitera ainsi d'une politique tarifaire dédiée aux occasionnels selon des règles temporelles, géographiques et d'usage.
- 3) L'assurance que ses **transactions bancaires soient réalisées de façon sécurisée** par l'ensemble de la chaîne de traitement.
- 4) La possibilité de **démontrer la validité de son voyage à un contrôleur** en lui présentant simplement sa carte bancaire, qui sera lue par un portable de contrôle relié en 4G avec le serveur billettique.
- 5) La possibilité de **sortir d'un parking relais** associé au réseau de Transport Public en présentant sa carte bancaire en sortie du parking.
- 6) La possibilité de **consulter son historique des voyages et des paiements effectués** depuis un portail internet. Il peut également demander un reçu de ses paiements ou faire une demande de réclamation via un formulaire dédié.
- 7) L'accès à la consultation peut se faire via saisie complète du numéro de carte, mais il est également possible de créer un compte client auquel le voyageur peut associer sa carte bancaire. Cela lui évitera de ressaisir le numéro de carte lors des connexions futures.

Les captures d'écrans ci-dessous donnent des exemples de fonctionnalités proposées sur le site internet usager proposé par Conduent.

Tarif	Début de Validité	Fin de Validité	Première Validation	Mes Cartes Bancaires
110 Minuti Ordinario	05/04/2023 14:42:20	05/04/2023 16:32:19		VISA 483054xxxxxx1242
110 Minuti Ordinario	21/07/2022 11:16:37	21/07/2022 13:06:36		VISA 483054xxxxxx1242
110 Minuti Ordinario	07/03/2022 18:11:37	07/03/2022 20:01:36		VISA 483054xxxxxx1242
110 Minuti Ordinario	03/02/2022 13:57:09	03/02/2022 13:58:08		VISA 483054xxxxxx1242
110 Minuti Ordinario	03/02/2022 13:42:01	03/02/2022 13:43:00		VISA 483054xxxxxx1242
110 Minuti Ordinario	03/02/2022 13:20:18	03/02/2022 13:21:17		VISA 483054xxxxxx1242
110 Minuti Ordinario	03/02/2022 12:49:18	03/02/2022 12:50:17		VISA 483054xxxxxx1242
110 Minuti Ordinario	02/02/2022 22:11:36	02/02/2022 22:12:35		VISA 483054xxxxxx1242
110 Minuti Ordinario	02/02/2022 22:10:36	02/02/2022 22:11:35		VISA 483054xxxxxx1242
110 Minuti Ordinario	02/02/2022 22:10:36	02/02/2022 22:11:35		VISA 483054xxxxxx1242

Aperçu d'opérations de validation associées à une carte bancaire

ID	Numéro de Carte Bancaire	Montant	Statut	Mise à jour	Reçu
UwAm86AulqZvlyjt	VISA 483054xxxxxx1242	€1.50	COMPLETE	22/01/2022 08:20:14	
0ffdeffw1CDISes	VISA 483054xxxxxx1242	€1.50	COMPLETE	06/04/2023 04:16:17	

3.3.2 Gains pour l'utilisateur

De par les services rendus, les gains pour l'utilisateur sont nombreux :

- La **simplicité d'usage** : pas d'inscription, pas d'achat préalable au voyage,
- Le **gain de temps** : pas d'inscription, pas d'achat préalable au voyage,
- Le **coût optimisé** des voyages réalisés dans la journée selon les règles tarifaires de billetterie en vigueur (par exemple, correspondances gratuites, plafonnement selon un seuil),
- Ainsi, par rapport à un traitement traditionnel de paiement bancaire, le voyageur profite de règles tarifaires dédiées au Transport Public où le cumul de ces voyages, correspondances comprises, peuvent être prises en compte pour un calcul de facturation pour la journée,
- L'assurance d'une **transaction sécurisée** : solution certifiée par PCI, par EMVCo et pour chaque schéma carte accepté,
- L'assurance de la **protection sur les données personnelles** : solution conforme à la réglementation RGPD (Europe),
- Un **suivi précis des voyages et de la facturation** quotidienne associée depuis un portail internet.

3.3.3 Gestion de la multi-validation

Un usager a la possibilité de faire plusieurs validations avec sa carte bancaire afin de pouvoir voyager avec des accompagnants.

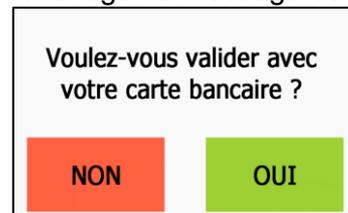
Il est donc possible de valider plusieurs fois la même carte bancaire pendant une durée et un nombre maximum associés à la multi-validation. Ces deux paramètres sont gérés dans le système back-office.

Ci-dessous le fonctionnel proposé à Rennes :



- 1^{er} validation carte bancaire :

- Affichage du message de confirmation :



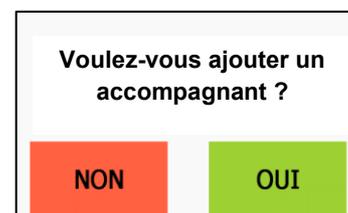
- L'utilisateur accepte et le message de validation est affiché :



- Le tap associé au porteur de la carte est envoyé au système back-office Open Payment.

- 2^{ième} Validation de la même carte bancaire pendant la durée de multi-validation :

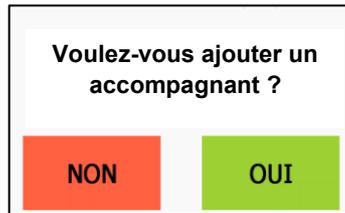
- Affichage du message de confirmation :



- L'utilisateur accepte et le message de validation est affiché :



- Le tap associé au premier accompagnant est envoyé au système back-office Open Payment.
- 3^{ième} Validation de la même carte bancaire pendant la durée de multi-validation :
 - Affichage du message de confirmation :



- L'utilisateur accepte et le message de validation est affiché :



- Le tap associé au deuxième accompagnant est envoyé au système back-office Open Payment.

Le porteur de la carte peut valider autant de fois que le nombre maximum de multi-validations n'est pas atteint ou que la durée associée à la multi-validation n'est pas dépassée.

Ci-dessous le fonctionnel proposé à Saint Etienne :



- 1^{er} validation carte bancaire :
 - Affichage du message de validation :
 - Le tap associé au porteur de la carte est envoyé au système back-office Open Payment. Le nombre autorisé de multi-validations restantes est décrémenté.
- 2^{ième} Validation de la même carte bancaire pendant la durée de multi-validation :
 - Affichage du message de validation :
 - Le tap associé au premier accompagnant est envoyé au système back-office Open Payment. Le nombre d'accompagnants est incrémenté et le nombre autorisé de multi-validations restantes est décrémenté.
- 3^{ième} Validation de la même carte bancaire pendant la durée de multi-validation :
 - Affichage du message de validation :
 - Le tap associé au deuxième accompagnant est envoyé au système back-office Open Payment. Le nombre d'accompagnants est incrémenté et le nombre autorisé de multi-validations restantes est décrémenté.

Le porteur de la carte peut valider autant de fois que le nombre maximum de multi-validations n'est pas atteint ou que la durée associée à la multi-validation n'est pas dépassée.

4. DESCRIPTION TECHNIQUE

4.1 Valideurs

4.1.1 Valideur embarqué VPE430

Le valideur VPE430 offre un lieu de validation unique pour tous les types de support, tels que les cartes sans-contact, les billets sans-contact, les code-barres 2D et les cartes bancaires en mode Open Payment.



Facilement installable sur une barre ou contre un mur, le valideur VPE430 est tactile. Son ergonomie et son design ouvert invitent à un geste de validation identique quel que soit la forme du titre de transport.

Il permet, entre autres, la validation de cartes bancaires physiques, ou dématérialisées sous forme de "wallet" sur smartphone ou sur montre connectée.

Le valideur VPE430 permet de déployer une solution Open Payment de façon intégrée à la solution billettique en place (par exemple, système billettique Atlas).

Grâce à son écran tactile, il permet potentiellement à l'utilisateur de confirmer le choix de l'Open-Paiement, le nombre de voyageurs en multi-validation, ou de choisir sa destination (en cas de tarification Origine / Destination).

Le valideur répond en tous points aux exigences de robustesse et de fiabilité d'un environnement de transport public, il possède en particulier un écran de protection très résistant de 5 mm d'épaisseur.

Le valideur VPE430 est :

- Approuvé par PCI-PTS version 5.2,
- Approuvé par EMVCo au niveau 1 (L1), conformément à la version 3.0 de la spécification d'interface sans-contact EMV, ainsi qu'au niveau 2 (L2) comme suit :
 - Visa selon la spécification de paiement sans contact Visa Version 2.2 et la spécification Visa Transit Kernel Version 1.1,
 - Mastercard selon la spécification du lecteur sans contact Mastercard version 3.1.4 et EMV Book C-2 - Kernel 2 Specification version 2.10.

Attention : Ces références réglementaires peuvent évoluer au fil du temps et le valideur sera approuvé par PCI et EMVCo selon les réglementations en cours à sa date d'achat.

Les caractéristiques techniques du valideur VPE430 sont les suivantes :

Éléments constitutifs	
Interface sans contact	Cible unique pour traiter les supports sans contact ISO/IEC 14443, Innovatron (B') et EMVCo
Boitier Valideur	ABS/PC
Alimentation	9 – 32 VDC
Unité centrale	Système d'exploitation : WEC2013
Dimensions	Hauteur : 140mm / Largeur 110mm / Profondeur 45mm
Environnement	-25°C à +55°C
	IP 54
	IK 08
Communication extérieure	Ethernet
	Liaisons séries (RS232 ou RS485)
	USB disponible pour maintenance
	Entrées/Sorties TOR
	Option : 4G / Wifi

4.2 Portable de contrôle

La fonctionnalité de contrôle Open Payment est intégrable sur les terminaux de contrôle billettique actuels.

La fonctionnalité n'est compatible qu'avec les terminaux de contrôle de type Android. (Cad TXP 4000 ou à terme TXP 522). Elle n'est pas possible sur les terminaux de type TXP422.

4.3 Terminaux Point de Vente (à usage SAV)

Les fonctionnalités de SAV Open Payment sont intégrables sur les TPV (MGS400) actuellement utilisées dans le système billettique.

Ces derniers doivent toutefois être équipés d'un lecteur CSC 430, permettant la lecture des cartes bancaires (ainsi que les cartes et tickets billettiques actuellement gérés dans le système billettique).

4.3.1 CSC430

Offrant un lieu de lecture unique, le lecteur nouvelle génération est compatible avec toutes les technologies de titres de transport et EMV.

4.3.1.1 Interface usager



4.3.1.2 Caractéristiques techniques

Caractéristiques	Description
Caractéristiques Techniques	
MICROPROCESSEUR	ARM 9 CPU (384 MHz)
MEMOIRE	256Mo de Flash, 128 Mo de RAM
INTERFACE	USB 2.0
SUPPORT SAM	4 en standard
TELEBILLETIQUE	Antenne Intégrée - RFID à 13,56 MHz –Vitesse de Com : 106kbts/s Supports de type A selon ISO/IEC 14 443-2 (dont Mifare® 1) Supports de type B (B') selon ISO/IEC 14 443-2 Supports de type SRT512 selon ISO/IEC 14443 Supports EMVCo
Portée de détection de la cible	Conforme à EMVCo : d mini= 4cm garantie Tout objet inséré dans cette zone, réduit d'autant cette distance et donc plus conforme à la norme. Tout objet, film, verre métallisé ou contenant du métal est interdit.
CERTIFICATIONS	EMVCo L1 + L2 (VISA, MasterCard, AMEX, Discover), ISO/IEC14443
Alimentation	Port d'alimentation 5V DC/1A
VOYANTS	LED (4 green, 1 red, 1 yellow), Buzzer, illuminated Payment Logo
Caractéristiques environnementales	
PRESENCE PILE SECURITE PCI	100 000 h à 25° C
TEMP.FONCTIONNEMENT	-30 °C à +70 °C
TEMP. STOCKAGE	-30°C à +80°C
HUMIDITE	Inférieure à 95 % à 35°C sans condensation

Caractéristiques	Description
CONFORMITE CE	
Directive RED 2014/53/UE	Norme RADIO : EN300330-2 Norme EMF : EN50364
Directive CEM 2014/30/UE	Norme CEM/EMI : Ferroviaire – Matériel Embarqué EN50121-3-2 Norme CEM/EMI : EN301489-3
Directive Basse Tension 2014/35/UE	Norme Sécurité Electrique et des Personnes : EN60950-1 + Amendements
Réglementation ECE R10 Révision 5	Norme CISPR 25 Norme EN7637-2
Dimensions et Poids	
DIMENSIONS & POIDS	122 x 122 x 40 mm, 150 g

4.4 Serveurs hébergés

L'hébergement des serveurs Open Payment est assuré

- Pour le serveur billettique (non PCI-DSS) : par notre partenaire GTT. Celui-ci assure depuis de nombreuses années à la fois l'hébergement d'infrastructures propres à Conduent ainsi que de nombreux systèmes billettiques confiés par nos clients.
- GTT est l'un des principaux fournisseurs d'hébergement managé en Europe. Son expertise dans le domaine des solutions d'hébergement managé garantit que l'installation et la configuration des plateformes d'hébergement de ses clients répondent pleinement à leurs objectifs, tout en leur fournissant d'excellents niveaux de performance. Il se conforme aux meilleures pratiques de l'industrie pour assurer des services sécurisés et continus à ses clients.
- Notre hébergeur dispose pour cela d'une gamme complète de processus de Gestion de Services basés sur ITIL et ses Centres des Opérations et Data Centres répondent aux standards ISO 20000 (qualité) et ISO 27001 (sécurité). Les actifs de GTT comptent plus de 70,000 km de fibre optique, 15 Data Centres de plus de 100,000 m2 d'espace connectés à plus de 126 villes incluant 29 MANs et conçus pour la fourniture de services IaaS et Cloud.
- Pour chaque projet, les serveurs seront localisés dans deux data-centers en région.
- Sur chaque site seront déployées des infrastructures de virtualisation dédiées redondées. L'architecture Dual site fournie est particulièrement résiliente. Des fonctionnalités de sécurité et load-balancing seront également mises en œuvre.
- Pour la passerelle de paiement (PCI-DSS) : par Amazon Web Services avec l'offre AWS Fargate. Il s'agit de l'hébergement par AWS de serveurs de calcul pour des applications conteneurisées. Cet hébergement est conforme aux normes, principalement, PCI DSS niveau 1 et ISO 27001. AWS garantit un niveau de service d'au moins 99,99% du temps de fonctionnement mensuel.

4.4.1 Services

Notre hébergeur fournira les services suivants relatifs à cette infrastructure dédiée :

- Supervision et administration de l'infrastructure de virtualisation,
- Hébergement en Datacenter sécurisé,
- Gestion du service par un Service Manager nommé,
- Suivi du service par des rapports et comités périodiques,
- Gestion des incidents 24/7,
- Sauvegarde.

4.4.2 Monitoring - Supervision - Support 24/7

Le centre de supervision gère le réseau et les services et est chargé des responsabilités suivantes :

- Supervision Proactive,
- Gestion des ressources techniques,

- Gestion de la capacité disponible,
- Analyse technique et gestion des pannes,
- Gestion des changements,
- Gestion des fournisseurs et autres tierces parties,
- Gestion des travaux programmées et urgents,
- Gestion d'escalades.

4.4.3 Sauvegarde

Un service de sauvegarde et de restauration de données est assuré et est configuré pour sauvegarder tous les disques locaux des serveurs (Daily incremental / Weekly full) pour une période de rétention de 1 semaine.

5. CONTRAINTES REGLEMENTAIRES

5.1 Description générale

Le déploiement d'une solution Open Payment nécessite une stricte conformité aux standards de sécurité PCI (Payment Card Industry), aux spécifications EMVCo, et aux réglementations des schémas de cartes bancaires lorsque la certification de bout en bout est réalisée depuis la lecture de la carte jusqu'à l'acquéreur. Pour ce faire, les terminaux de validation Open Payment proposés par Conduent sont certifiés selon les normes PCI-PTS, EMVCo L1 et L2.

Vous trouverez ci-dessous les objectifs définis par ces différents standards et la version approuvée de la solution de Conduent.

Notre solution Open Payment est basée sur les standards du PCI Security Standards Council (SSC) et de l'EMVCo. EMVCo est un consortium détenu collectivement par American Express, Discover, JCB, Mastercard, UnionPay et Visa.

PCI SSC a établi le cadre PIN Transaction Security (PTS) pour l'évaluation de la sécurité et l'approbation des dispositifs de sécurité des paiements.

Le cadre d'approbation de sécurité PCI SCC PTS traite de la protection logique et physique des titulaires de cartes et d'autres données sensibles sur les dispositifs de point d'interaction (POI).

Notre solution intègre un dispositif de point d'interaction approuvé par PCI-PTS version 5.x.

L'agrément "EMV niveau 1" (L1) vise à vérifier si le lecteur sans contact du terminal est conforme au niveau 1 des spécifications du protocole mécanique et électrique EMV, qui couvre le transfert de données entre le terminal et la carte.

L'agrément "EMV niveau 2" (L2) vise à vérifier si le logiciel résidant dans le point d'interaction qui effectue le traitement EMV, appelé noyau EMV niveau 2.

Notre solution intègre des terminaux de validation qui sont EMV niveau 1 (L1) et approuvés par EMVCo conformément à la version 3.0 de la spécification d'interface sans-contact EMV, ainsi que EMV niveau 2 (L2) comme suit :

- Visa selon la spécification de paiement sans contact Visa Version 2.2 et la spécification Visa Transit Kernel Version 1.1,
- Mastercard selon la spécification du lecteur sans contact Mastercard version 3.1.4 et EMV Book C-2 - Kernel 2 Specification version 2.10.

Les "tests de niveau 3" (L3) évaluent et confirment qu'un terminal d'acceptation des paiements conforme à la norme EMV fonctionnera avec le système d'un commerçant ou d'une banque pour permettre l'acceptation des transactions de bout en bout. Les tests permettent de s'assurer qu'un terminal nouveau ou mis à niveau (matériel et/ou logiciel) répond aux exigences et recommandations spécifiques des différents schémas de cartes avant sa mise sur le marché. Cela signifie que le lecteur sans-contact doit être complet, avec le matériel (L1), le noyau logiciel et l'application de paiement (L2) approuvés par EMVCo. Avant d'être mise en service dans le cadre du projet, notre solution devra être soumise à des tests de niveau 3 pilotés par l'acquéreur, sur la base des lettres d'approbation L1 et L2 valides.

Les normes établies par le PCI-SSC, l'EMVCo et les systèmes de cartes évoluent au fil du temps afin d'améliorer leur sécurité ou d'ajouter de nouvelles fonctionnalités. Ces changements peuvent nécessiter une mise à jour du logiciel du terminal, du matériel ou des deux.

Il est important de débiter un processus de certification niveau 3 (L3) le plus tôt possible à l'échelle du projet afin de valider la solution de bout-en- sous couvert des certifications en cours de validité. Une fois que chacune des chaînes de paiement est certifiée L3, le déploiement et la mise en service peuvent s'effectuer sans contrainte de temps.

Les lecteurs FEIG gen II v1 qui seront installés auront une fin de certification à fin juillet 2028. A partir de cette date, il ne vous sera plus possible d'ajouter un nouveau schéma bancaire. De plus, les lecteurs FEIG pourront rester en exploitation jusqu'au 31 décembre 2039 définie par PCI dans leur dernier bulletin.

5.2 Paiement et Frais bancaires

5.2.1 Modalités de paiement

Le paiement se fait par débit du compte bancaire lié à la carte de paiement utilisée pour voyager.

Les consommations enregistrées au cours d'une journée d'exploitation sont agrégées et le montant associé remisé à la banque de l'exploitant dans les 24 heures qui suivent.

Le voyageur peut contrôler le montant facturé par le réseau de transport en consultant son relevé bancaire ou de carte bancaire. Il peut également consulter le site web mis à sa disposition dans le cadre de la solution Open Payment de Conduent.

Les services consommés durant une période comptable sont regroupés dans une seule opération de débit.

5.2.2 Incidents de paiement et Régularisation

En cas d'incident de paiement, la carte du voyageur est inscrite en liste d'opposition transport ("Transit Hot List"). Cette liste est transmise aux équipements (« rafraichissement » des infos transmises toutes les 15 minutes) pour qu'ils refusent l'accès au transport à toute carte enregistrée dans cette liste.

Le risque marchand (risque d'impayé) est minimisé en émettant une demande d'autorisation au plus tôt dans le processus.

Dans le cas où une carte est refusée, le marchand enregistre une dette. Les schémas de paiement offrent la possibilité de représenter l'autorisation refusée sous certaines conditions. Cela peut être fait automatiquement via un processus de recouvrement de dette du serveur Billettique ou bien sur représentation de la carte en question par le voyageur sur un valideur du réseau.

Chaque schéma-carte de paiement bancaire a défini ses conditions d'application du recouvrement de dette.

Le serveur Billettique prend en compte un paramétrage dédié à chaque schéma qui permet d'émettre un message de recouvrement selon le schéma des cartes bancaires présentées par les voyageurs.

5.2.3 Frais et commissions

5.2.3.1 Frais acquéreur

Chaque acquéreur (banque du marchand) demande au marchand des commissions pour couvrir les frais, incluant :

- Les commissions interbancaires,
- Les frais d'acceptation des cartes,
- Les frais de compensation et de règlement,
- Les frais pour le traitement des opérations transfrontalières dus lorsque la banque émettrice de la carte n'est pas localisée dans la zone SEPA.

5.2.3.2 Frais de gestion des transactions

Des frais de gestion sont appliqués pour la partie assurée par le serveur de gestion des transactions Open Payment.

5.2.3.3 Frais à la charge du consommateur

Comme pour un achat « traditionnel », les voyageurs utilisant une carte hors zone SEPA devront s'acquitter de frais bancaires liés à la gestion de transactions internationales.

6. CRITERES DE PERFORMANCE

6.1 Engagements au niveau de la Validation

Critère	Valeur
Distance maximale de lecture d'une carte bancaire	4 cm
Niveau minimum de lecture d'une carte non-défectueuse	99,90%
Temps maximal de validation d'une carte bancaire	0,75 s
Temps maximal de téléchargement de la Transit Hot List	15 s
Taux de fiabilité (MTBF)	50 000 h
Température de fonctionnement	-25°+55°C
Résistance aux chocs	IK08 / IK10
Indice de Protection	IP54

6.2 Engagements au niveau du Contrôle

Critère	Valeur
Distance maximale de lecture d'une carte bancaire	5 cm
Niveau minimum de lecture d'une carte non-défectueuse	99,90%
Temps maximal de validation d'une carte bancaire	1 s
Taux de fiabilité (MTBF)	20 000 h
Température de fonctionnement	-25°+50°C
Résistance aux chocs (hauteur de chute)	1,5m
Indice de Protection	IP65

6.3 Engagements au niveau des traitements en back-office

Critère	Valeur
Nombre maximal de valideurs connectés	6 000
Redondance des serveurs de stockage, réseau et alimentation	Oui
Taux de fiabilité hors arrêts planifiés	99,9%

Critère	Valeur
Taux d'exhaustivité des données	99,9%
Taux d'intégrité des données	99,9%
Temps maximal de résolution d'un dysfonctionnement majeur	8h

6.4 Engagements au niveau du recouvrement de dette

Critère	Valeur
Taux de recouvrement	99%

7. PERIMETRE DE L'OFFRE

Les principaux éléments constituant le périmètre de la solution que nous vous proposons, sont les suivants :

7.1 Mise en place des fonctionnalités Open Payment

Dans le cadre de ce projet, les fonctionnalités Open Payment seront intégrées au niveau des éléments suivants :

- Back-Office,
- Valideurs VPE430,
- Bornes à quai CAB435
- SAV sur MGS400,
- Terminaux de contrôle,
- Site internet usager.

7.1.1.1 Application Back-Office

Les composants du module Open Payment seront mis en service, gérés et hébergés par Conduent.

Ces derniers seront interfacés avec les composants du système billettique ATLAS existants. Une mise à jour de ce dernier (paramétrage et potentielles mises à jour logicielles mineures) sera également nécessaire pour la mise en service des fonctionnalités.

A noter qu'une interface d'administration de la solution Open Payment sera accessible, via un navigateur internet, aux opérateurs habilités.

7.1.1.2 Applications valideurs

L'application Open Payment sera ajoutée dans les valideurs VPE430 existants, en complément des fonctionnalités billettiques présentes dans l'applicatif.

7.1.1.3 Applicatif SAV sur MGS400

Une mise à jour de l'applicatif MGS400 permettra l'accès à certaines fonctionnalités de SAV par un opérateur.

L'accès aux fonctionnalités est possible grâce à l'utilisation d'un lecteur CSC430, permettant la lecture de cartes bancaires EMV sans avoir à saisir le numéro de carte.

7.1.1.4 Application de contrôle

Notre offre inclut mise à jour de l'applicatif de contrôle des terminaux de contrôle existants, pour y intégrer les fonctionnalités de contrôle des cartes bancaires.

La fonctionnalité n'est compatible qu'avec les terminaux de contrôle de type Android (TXP 4000).

L'offre inclut également l'applicatif pour les portables de contrôle TXP522, nécessaires pour le contrôle tram.

Ce document est la propriété de la société CONDUENT Business Solutions (France) SAS. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation

7.1.1.5 Site internet

Après une authentification via une page web sécurisée, le site internet permet au voyageur de consulter ses historiques de voyages, de facturations, le statut de la dernière demande d'autorisation/de paiement et régler sa dette par internet.

Nous vous proposons 2 options :

- La mise à disposition de **webservices**, pour intégration dans votre propre site web.

L'offre inclut la fourniture des webservices et de la documentation associée.

Cette fourniture est accompagnée d'une assistance de 10 jours/homme pour l'intégration de ces webservices.

- La mise à disposition d'un **site web** voyageur sécurisé et personnalisé à vos couleurs.

L'offre inclut la fourniture du site web et de la documentation associée.

7.2 Précisions concernant l'architecture embarquée (bus)

Le bon fonctionnement de la validation Open Payment implique les prérequis suivants concernant l'architecture embarquée dans les bus :

- Utilisation de VPE430 existants,
- Le changement du lecteur FEIG dans chaque VPE430,
- Architecture connectée en 4G permettant l'accès permanent des valideurs au réseau.

Nous considérons que les architecture Bus respecterons ces prérequis au moment de la mise en place des fonctionnalités.

7.3 Matériel fourni

Notre offre inclut la fourniture de lecteurs FEIG gen IV2 et CSC430 (lecteur pour TPV) et des SAM EMV pour les portables de contrôle, à hauteur des quantités spécifiées.

8. PRESTATIONS DU PROJET

8.1 Prestations de base

Les prestations fournies sont les suivantes :

- Suivi et gestion de projet,
- Les étapes suivantes du projet logiciel :
 - Spécifications,
 - Développements/implémentation, incluant :
 - Mise en service de la brique Open Payment back-office (SBOM) et interfaçage avec l'environnement billettique ATLAS existant,
 - Implémentation du logiciel de validation Open Payment dans les VPE430 en environnement Windows WEC2013,
 - Implémentation des fonctionnalités Open Payment dans les terminaux de contrôle,
 - Tests unitaires et validation Machine,
 - Validation système,
 - Recette usine (2 jours),
 - Suivi VSR,
 - Fourniture et mise à jour des documentations,
 - Formation changement lecteur FEIG offerte,
- Mise en place du serveur de gestion des transactions et intégration avec la BPCE.
- Maintien des certifications de la solution :
 - EMVCo level 1 et 2,
 - PCI-PTS et PCI-DSS,
 - VISA, Mastercard et CB.
- Une prestation sur site de 5 jours (1 personne) incluant :
 - Formation,
 - Assistance lors de la recette site et phase de mise en service.

8.2 Options

En option, nous vous proposons :

- Mise à disposition des Webservices Open Payment et documentations associées pour Site Web et assistance à leur intégration. Le forfait d'assistance (*) prévu est de **10 jours**.
- Implémentation des fonctionnalités SAV Open Payment dans les TPV (MGS400).
- Rapports BO données communes de validations billettiques et Open Payment. Si cette option n'est pas prise, les activités Open Payment seront présentes uniquement dans le back-office (SBOM) Open Payment.

(*) Note sur les prestations d'assistance :

Les charges nécessaires pour l'assistance à l'intégration peuvent être variable en fonction de l'intégrateur et de ses sollicitations envers Conduent. Un suivi sera effectué pour suivre la consommation des heures dans le forfait proposé. En cas de dépassement du forfait prévu, il sera nécessaire de souscrire à une nouvelle prestation donnant lieu à un forfait d'heures complémentaires.

8.3 Matériels

Les lecteurs FEIG actuels sont en version gen I v1. Ces lecteurs ont été certifiés EMVCo L1 (v2.6) mais ce certificat est obsolète depuis février 2023 et ne permet plus de passer une nouvelle certification MPA-T (L3) avec de nouveaux acquéreurs. De ce fait le changement de tous les lecteurs FEIG en version gen I v2 est nécessaire pour bénéficier d'un certificat EMVCo L1 (v3.0) valide.

Afin de pouvoir effectuer le SAV sur le TPV (MGS400), un lecteur CSC430 est nécessaire permettant la lecture des cartes bancaires.

8.4 Précisions sur le périmètre

- Intégration avec une banque autre que BPCE est possible. Toutefois cela entrainera des coûts supplémentaires, inclus en option dans la présente offre.

A titre indicatif, :

Mise en œuvre du service (phase projet jusqu'à la recette site de la phase 1 OP) par BPCE = 30 000,00€ HT

- Le changement des lecteurs FEIG sera sous la responsabilité de TAC. Une formation pour changer le lecteur FEIG est offerte par Conduent dans la présente offre.
- Interopérabilité avec les autres réseaux Oûra. La solution proposée est un back-office (SBOM) dédié à TAC. Celle-ci ne permet pas l'interopérabilité. Toutefois la migration ultérieure vers un back-office (SBOM) multi-opérateurs sera possible. Les délais, coûts et modalités seront à définir.

9. PLANNING

Le planning proposé est le suivant :

Etapes du projet	Jalon	Jalon/TO
Commande	T0	T0
Réunion de lancement	T1 = T0 + 1 mois	
Livraison des spécifications	T2 = T1 + 1 mois	
Validation des spécifications	T3 = T2 + 0,5 mois	T0 + 2,5 mois
Mise en place logiciels Back-Office + Equipements	T4 = T3 + 4,5 mois	T0 + 7 mois
Validation Système + recette usine	T5 = T4 + 2 mois	T0 + 9 mois
Mise en service et Début phase de VSR	T6 = T5 + 1 mois	T0 + 10 mois

10. CONDITIONS COMMERCIALES

10.1 Offre tarifaire

10.1.1 Mise en place Open Payment

Les tarifs de prestation liés à la mise en place de l'Open Payment sont les suivants :

Prestations	Prix total HT
Gestion de projet	26 000,00 €
Contrat de service Open-Payment (définition des services de la chaîne d'acceptation)	5 000,00 €
Mise en place de l'application de validation CAB435	20 000,00 €
Mise en place de l'application portable de contrôle & son SAM EMV pour Q=10 portable*	18 500,00 €
Mise en place Brique Open Média Back-Office & documentation associé	37 000,00 €
Mise à jour des applications BKO	5 500,00 €
Mise en place passerelle bancaire	24 000,00 €
Suivi Bancaire – BPCE	13 000,00 €
Validation système	15 000,00 €
Recette usine	6 000,00 €
Prestation site 5 jours (formation, assistance et recette site) + préparation formation & recette	8 000,00 €
Suivi Pilote et VSR (total de 3 mois)	21 000,00 €
TOTAL sans option	199 000,00 €

*surcoût unitaire Sam EMV pour contrôle Open-Payment au-delà de Q=10 => 120,00 € HT

10.1.2 Options

Options	Prix total HT
Application SAV sur TPV (MGS400)	21 000,00 €
Fourniture Webservices et documentations pour site web externe et assistance à l'intégration (10 jours d'assistance)	12 700,00 €
Fourniture site web externe, avec accès authentifié	29 750,00 €
BO mise à jour univers SDD mise à jour BDD SBOM mise à jour données EMV dans répertoire partagé	43 000,00 €
Création 4 rapports standards Open Payment	8 000,00 €

Options	Prix total HT
Supplément mise en œuvre et suivi bancaire pour Banque postale	2 850,00 €
Supplément mise en œuvre et suivi bancaire pour Société Générale	8 550,00 €
Supplément mise en œuvre et suivi bancaire pour BNP, avec une possibilité de délai supplémentaire dû aux incertitudes de collaboration	8 550,00 €
TOTAL options surlignées	64 250,00 €

10.1.3 Valideurs

Matériels	Prix unitaire HT	Qté	Prix total HT
Fourniture de lecteurs FEIG **	311,00 €	60	18 660,00 €
Formation - Changement lecteur FEIG **	1 299,52 €		0,00 €
Déplacement vérification changement lecteur FEIG	1 500,00 €	2	3 000,00 €
Retrofit lecteur FEIG par personnel Conduent	73,00 €	90	6 570,00 €
Fourniture modules CSC430 pour TPV	502,00 €	4	2 008,00 €
TOTAL valideurs postes surlignés			21 660,00 €

** Les installations des lecteurs FEIG sont à la charge de l'exploitant dans le cas où l'option retrofit lecteur FEIG par personnel Conduent n'est pas retenue. Dans ce cas-là, Conduent offre la journée de formation au changement de lecteur.

10.1.4 Bornes à quai

Bornes à quai	Prix unitaire HT	Qté	Prix total HT
Implémentations fonctionnalités Open-Payment : - Application de validation CAB435	5 500,00 €	1	5 500,00 €
Validation système et mise à jour plateforme VS	5 170,00 €	1	5 170,00 €
Fourniture de lecteurs FEIG ***	311,00 €	30	9 330,00 €
TOTAL bornes à quai			20 000,00 €

*** 26 bornes + 4 spares tête

10.1.5

Total prestation Open-Payment Bus et tram	Prix total HT
Prestation de base	199 000,00 €
OPTIONS	64 250,00 €
Valideurs	21 660,00 €
Bornes à quai	20 000,00 €
TOTAL avant remise	304 910,00 €
Remise commerciale valable pour toute commande avant le 15/12/2024	14 410,00 €
TOTAL	290 500,00 €

10.2 Offre tarifaire, prix récurrents

10.2.1 Frais récurrents prestation technique (Serveur de gestion des transactions Open Payment)

Les frais récurrents comprennent :

- Les frais d'hébergement,
- Les frais de suivi quotidien,
- La maintenance,
- La quote-part liée aux certifications.

Pour la facturation des frais de la prestation technique liés au serveur fonctionnel de gestion des transactions Open Payment, la logique de tarification récurrente suivante s'applique.

Prestations	Tranches nombre de voyages/mois	CA mensuel € HT	Coûts € HT	Coût moyen par voyage € HT
Acceptation	<= 20 000	<= 34 000	3 485,00 €	0,20 €
	> 20 000 et <= 30 000	> 34 000 et <= 50 000	6,5 % CA HT	0,16 €
	> 30 000 et <= 40 000	> 50 000 et <= 70 000	6,2 % CA HT	0,15 €
	> 40 000 et <= 60 000	> 70 000 et <= 100 000	4,9 % CA HT	0,13 €
	> 60 000 et <= 88 000	> 100 000 et <= 150 000	4,5 % CA HT	0,11 €
	> 88 000 et <= 175 000	> 150 000 et <= 300 000	4,0 % CA HT	0,09 €
	> 175 000	> 300 000	3,7 % CA HT	

10.3 Garantie

Notre offre inclut une garantie matérielle de 1 an.

Les coûts de maintenance sont déjà inclus dans la maintenance du VPE430.

10.4 Conditions contractuelles et commerciales

Les jalons de facturation proposés sont les suivants :

- 50% à la validation des spécifications,
- 20% à la validation recette usine,
- 15% au constat positif de la VA site,
- 15% au constat positif de la VSR.

Notre offre est valable jusqu'au 31/12/2024.

Ce document est la propriété de la société CONDUENT Business Solutions (France) SAS. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation

Envoyé en préfecture le 24/03/2025

Reçu en préfecture le 24/03/2025

Publié le



ID : 074-200011773-20250320-CC_2025_0039-DE ra €

TRANCHE FORFAITAIRE	Désignation	Détail	Unité	HT A partir du 01/07/2024	HT A partir du 01/01/2025
	MCO				
	Pilotage	Suivis et coordination (réunion hebdo 1h, suivi, surveillance 8h/5j)	F	45 596,00 €	72 294,00 €
	Réunion d'Avancement	3 réunions à distance/an (1 en 2024)	F	945,00 €	2 835,00 €
	Réunion mensuelle de suivi des DI	12 réunions à distance/an	F	1 668,75 €	3 337,50 €
	Maintenance préventive logicielle	Monitoring, admin BDD, correction des fichiers en erreur	F	12 393,00 €	24 786,00 €
	Maintenance corrective logicielle	Assistance MCO (10 DI/an) + DI sous garantie	F	18 546,00 €	37 092,00 €
	HEBERGEMENT		F	41 779,00 €	83 558,00 €
	TOTAL FORFAIT ANNUEL			120 927,75 €	223 902,50 €
ABONNEMENTS	Désignation	Détail	Unité	Montant unitaire € HT	
	PRESTATIONS RESEAUTIQUE				
	Ethernet - 10Mbps - PFR/Tramway		€/ligne/mois	350,38 €	
	Broadband Internet - Lignes dépositaires		€/ligne/mois	224,24 €	
	Abonnements mensuels relatifs au réseau de transmission mobile		eqpt/mois	7,88 €	
OPTIONS - RAPPORT ANNUEL	Désignation	Détail	Unité	Montant unitaire € HT A partir du 01/07/2024	Montant unitaire € HT A partir du 01/01/2025
	VULNERABILITE				
	OBSOLESCENCE		U	40 262,00 €	34 874,00 €
			U	- €	10 643,00 €
BORDEREAU DES PRIX	Désignation	Détail	Unité	Montant unitaire € HT*	Délai de livraison
	PILOTAGE				
	Réunion annuelle	chez Conduent ou en visioconférence	U/an	2 520,00 €	
	Devis pour projet de développement (FMP)	le coût du devis sera non facturé si le développement est mis en place	U	1 307,00 €	
MAINTENANCE LOGICIELLE					
	1 DI supplémentaire (prix maximum)		U	3 710,00 €	
MAINTENANCE MATERIELLE					
	panne non confirmée		U	334,00 €	
	devis refusé		U	224,00 €	
	PORTAGE LOGICIEL TXP	Passage du portable de contrôle Coppernic au Bluebird EF550R à iso-fonction	U	80 188,00 €	
FOURNITURE / INSTALLATION / MAINTENANCE					
		garantie 1 an			
	Terminal Point de Vente (TPV) complet avec imprimante graphique CSC (MGS400)	De 1 à 3 unités	U	7 467,45 €	6 mois
		> 4 unités	U	6 800,96 €	6 mois
		Installation	U	1 550,66 €	
		Maintenance	Forfait 6 mois	330,60 €	
	Terminal Point de Vente (TPV) en version "mobile"	De 1 à 3 unités	U	5 000,98 €	6 mois
		Installation	U	1 550,66 €	
		Maintenance	Forfait 6 mois	100,06 €	
	Terminal Point de Vente Simplifié (TPVS)	De 1 à 3 unités	U	3 301,95 €	6 mois
		De 4 à 10 unités	U	3 177,80 €	6 mois
		> 11 unités	U	3 050,30 €	6 mois
		Installation	U	90,91 €	
		Maintenance	Forfait 6 mois	330,60 €	
	Pupitre-valideur (PCE415 NG)	De 1 à 3 unités	U	2 525,37 €	8 mois
		De 4 à 10 unités	U	2 414,67 €	8 mois
		De 11 à 25 unités	U	2 252,47 €	8 mois
		> 26 unités	U	2 200,76 €	8 mois
		Installation	U	1 380,36 €	
		Maintenance	Forfait 6 mois	50,58 €	
	Kit bornier Bus (RUT955)	Unitaire	U	1 500,31 €	4 mois
		Installation	U	520,93 €	
		Maintenance	Forfait 6 mois	13,46 €	
	Distributeur Automatique de Titres (DAT) sans accepteur de billets (DAS400)	Unitaire	U	30 236,46 €	8 mois
		De 2 à 4 unités	U	27 527,31 €	8 mois
		De 5 à 10 unités	U	25 980,26 €	8 mois
		> 10 unités	U	24 210,47 €	8 mois
		Installation	U	2 580,54 €	
		Maintenance	Forfait 6 mois	300,91 €	
	Valideur au sol (CAB430)	Unitaire	U	4 644,44 €	8 mois
		De 2 à 5 unités	U	4 439,67 €	8 mois
		De 6 à 10 unités	U	4 165,97 €	8 mois
		> 10 unités	U	3 960,80 €	8 mois
		Installation	U	1 370,46 €	
		Maintenance	Forfait 6 mois	59,06 €	

Envoyé en préfecture le 24/03/2025

Reçu en préfecture le 24/03/2025

Publié le



ID : 074-200011773-20250320-CC_2025_0039-DE

**BORDEREAU DES
PRIX**

Désignation	Détail		HT*	
Module embarqué (VPE430)	De 1 à 3 unités	U	1 674,04 €	8 mois
	De 4 à 10 unités	U	1 602,79 €	8 mois
	De 11 à 25 unités	U	1 442,76 €	8 mois
	> 25 unités	U	1 370,14 €	8 mois
	Installation	U	440,51 €	
	Maintenance	Forfait 6 mois	21,68 €	
Portable multifonctions (TXP522)	De 1 à 10 unités	U	2 103,19 €	6 mois
	De 11 à 25 unités	U	2 055,90 €	6 mois
	Maintenance	Forfait 6 mois	310,91 €	
Accessoires Portable multifonctions	Acc pour fixation en embarqué	U	249,90 €	6 mois
	Acc pour utilisation portable	U	149,10 €	6 mois
	Station d'accueil	U	193,20 €	6 mois
	Batterie supplémentaire	U	126,00 €	4 mois
Concentrateur de dépôt	Unitaire	U	5 212,20 €	7 mois
	Maintenance	SUR DEVIS	- €	
EQUIPEMENTS UNITAIRES				
Module GPS	Pupitre Conducteur	U	140,39 €	6 mois
Poste informatique (hors périphériques)	TPV	U	2 350,44 €	6 mois
Lecteur de chèques	TPV	U	520,54 €	6 mois
TPE	TPV/TPVS	U	580,10 €	6 mois
Imprimante graphique cartes	TPV	U	1 220,02 €	6 mois
Tiroir caisse	TPV	U	70,33 €	6 mois
Cible sans contact	TPV	U	370,13 €	6 mois
Onduleur	TPV	U	240,51 €	6 mois
Scanner	TPV	U	90,35 €	6 mois
Webcam	TPV	U	60,82 €	6 mois
Afficheur client	TPV	U	210,72 €	6 mois
Imprimante de reçus	TPV	U	350,87 €	6 mois
Imprimante laser	TPV	U	360,13 €	6 mois
Poste informatique (hors périphériques)	TPVS	U	1 980,81 €	6 mois
Imprimante de reçus	TPVS	U	350,87 €	6 mois
Cible sans contact	TPVS	U	380,12 €	6 mois
CONSOMMABLES				
Consommables pour 1 DAT	pour une durée de 1 an 24 rouleaux de reçu	U	1 296,75 €	4 mois
Consommables pour 1 TPV	pour une durée de 1 an 20 rubans et 100 rx de papier thermique	U	1 476,30 €	4 mois
Consommables pour 1 TPVS	pour une durée de 1 an 40 rouleaux de papier thermique	U	80,85 €	4 mois
Consommables pour 1 Pupitre	pour une durée de 1 an 100 rouleaux de papier thermique	U	249,60 €	4 mois
Consommables pour 1 Portable	pour une durée de 1 an 62 rouleaux de papier thermique	U	206,85 €	4 mois
FOURNITURE DES SUPPORTS DE TITRES				
CARTES SANS CONTACT (CSC)				
CSC pré-personnalisées - prix par carte	De 5 001 à 10 000 unités	U	2,70 €	4 mois
	De 10 001 à 50 000 unités	U	2,29 €	4 mois
	De 50 001 à 100 000 unités	U	2,17 €	4 mois
Etui de protection pour carte sans contact	De 5 001 à 10 000 unités	U	0,51 €	3 mois
	De 10 001 à 50 000 unités	U	0,48 €	3 mois
	> 50 000 unités	U	0,39 €	3 mois
BILLETS SANS CONTACT (BSC)				
BSC sans contact pré personnalisé, en bobinot	De 25 001 à 50 000 unités	U	0,99 €	4 mois
	De 50 001 à 100 000 unités	U	0,65 €	4 mois
	De 100 001 à 250 000 unités	U	0,34 €	4 mois
BSC sans contact pré personnalisé, unitaires	De 25 001 à 50 000 unités	U	0,99 €	4 mois
	De 50 001 à 100 000 unités	U	0,65 €	4 mois
	> 100 000 unités	U	0,34 €	4 mois
LECTEURS DE CARTE				
Lecteur de carte à contact pour connexion USB	Unitaire	U	21,68 €	4 mois
PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES				
ADAPTATIONS AUX BESOINS FONCTIONNELS				
Chef de projet	Ajouter forfait déplacement en fonction du nombre de jours	€/j	1 130,17 €	
Ingénieur	Ajouter forfait déplacement en fonction du nombre de jours	€/j	1 030,07 €	
Technicien	Ajouter forfait déplacement en fonction du nombre de jours	€/j	960,00 €	
Forfait déplacement sur 1 journée	Depuis le site de Valence	€/j	467,00 €	
Forfait déplacement jour supplémentaire	Depuis le site de Valence	€/j	413,00 €	
FORMATION				
Journée de formation, hors déplacement	Ajouter forfait déplacement en fonction du nombre de jours	SUR DEVIS	- €	

Envoyé en préfecture le 24/03/2025

Reçu en préfecture le 24/03/2025

Publié le

ID : 074-200011773-20250320-CC_2025_0039-DE

S²LO

Conduent Business Solutions SAS

CONDUENT



Contrat de Maintenance - TP2A Annemasse

ANNEMASSE SYSTÈME BILLETTIQUE

MRC12714-B-FR

JR

Envoyé en préfecture le 24/03/2025

Reçu en préfecture le 24/03/2025

Publié le

ID : 074-200011773-20250320-CC_2025_0039-DE



© 2019 Conduent, Inc. Tous droits réservés. Conduent et Conduent Agile Star sont des marques commerciales de Conduent, Inc. et / ou de ses filiales aux États-Unis et / ou dans d'autres pays. Les autres marques de la société sont également reconnues.



Page de signature

Etabli par :

Marion BLANC

Chargée d'Affaires

Vérifié ou Approuvé par :

Stéphane ROLLAND

Ingénieur d'Affaires

Autorisé par :

Sandy FOURNIER

Responsable Juriste d'Affaires

Révision	Date	Motif de la révision	Nbre de pages
A	28/06/2024	Edition initiale	67
B	03/07/2024	Voir chapitre 1.2	65

• Sylvie Puertas de la part de Marion Blanc - 03/07/2024 14:07
 Envoi pour Approbation/Autorisation
 Responsables de Rédaction : Marion Blanc

• Stephane ROLLAND - 03/07/2024 21:16
 Approuvé/autorisé

• Sandy Fournier - 04/07/2024 14:35
 Approuvé/Autorisé, prêt pour Publication

JAD

Page laissée blanche intentionnellement

JPP

SOMMAIRE

1.	INTRODUCTION.....	10
1.1	BUT DU DOCUMENT	10
1.2	HISTORIQUE	10
1.3	DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE (TRANSMIS À TP2A)	10
1.4	PIÈCES CONTRACTUELLES DU CONTRAT	10
1.5	TERMINOLOGIE ET ABRÉVIATIONS	11
2.	OBLIGATIONS DES PARTIES	13
2.1	RELATIONS ENTRE LES PARTIES	13
2.2	OBLIGATIONS DE CONDUENT	13
2.3	OBLIGATIONS DU CLIENT	13
3.	DESCRIPTIF TECHNIQUE.....	14
3.1	CONTEXTE.....	14
3.2	ORGANISATION.....	14
3.3	GESTION DU CONTRAT	15
3.3.1	Réunion annuelle de suivi du Contrat (en option)	16
3.3.2	Réunion d'Avancement (3 réunions / an).....	16
3.3.3	Réunion mensuelle de suivi des Demandes d'Intervention ou DI (maintenance logicielle) ...	16
3.3.4	Documentation	16
3.3.5	Périmètre hors Contrat.....	16
3.4	MAINTIEN DES MOYENS ET DES COMPÉTENCES DE SUPPORT CONDUENT	17
3.4.1	Accès Télémaintenance	17
3.4.2	Maintenance des serveurs et progiciels.....	18
4.	SUPPORT SYSTÈME.....	20
4.1	ORGANISATION ET MODALITÉ DU SERVICE.....	20
4.1.1	Outil de gestion des Incidents Présentation	21
4.1.2	Suivi d'une DI (WORKFLOW)	22
4.1.3	Garantie DI	23
4.1.4	Méthodologie de prise en charge des DI	24
4.2	MAINTIEN DES PERFORMANCES	24
4.2.1	Surveillance Système.....	24
4.2.2	Maintien des performances - Correction des Fichiers.....	25

4.3	DÉFINITION DES INCIDENTS	25
4.3.1	Précision sur le terme "Incident"	25
4.3.2	Notion de Fonctionnalités essentielles	25
4.3.3	Incident Niveau 1 - bloquant	26
4.3.4	Incident Niveau 2 – majeur	26
4.3.5	Incident Niveau 3 - mineur	27
4.3.6	Incident Niveau 4 – autre cas	27
4.4	EXEMPLES D'INCIDENTS ET DE NIVEAUX DE GRAVITÉ ASSOCIÉS	27
4.5	NIVEAUX DE SERVICE	28
4.5.1	Précisions sur le chronométrage	29
4.5.2	Exclusions	30
4.5.3	Gestion des Incidents	30
5.	MAINTENANCE ÉVOLUTIVE	32
5.1	GESTION DES PROBLÈMES	32
6.	MAINTENANCE ÉQUIPEMENTS	33
6.1	DÉFINITION DES NIVEAUX DE MAINTENANCE DU MATÉRIEL	33
6.1.1	Niveau 1	34
6.1.2	Niveau 2	34
6.1.3	Niveau 3	34
6.1.4	Niveau 4	35
6.1.5	Niveau 5	35
6.2	DÉFINITION DES LIEUX DE MAINTENANCE DU MATÉRIEL	35
6.2.1	Maintenance Site	35
6.2.2	Maintenance atelier	35
6.2.3	Maintenance usine	35
6.3	MAINTENANCE MATÉRIELLE DES ÉQUIPEMENTS	36
6.3.1	Maintenance préventive Site	36
6.3.2	Maintenance corrective Site	37
6.3.3	Maintenance préventive et corrective en usine	37
6.3.4	Equipements/ modules concernés par la réparation usine et forfaits réparations	38
6.3.5	Gestion des réparations	39
6.3.6	Délai de réparation	41
7.	AUTRES SERVICES PROPOSÉS	42
7.1	GESTION DE LA VULNÉRABILITÉ SYSTÈME (OPTION)	42
7.1.1	Vulnérabilité système	42
7.1.2	Rapport de vulnérabilité	42
7.1.3	Vulnérabilité critique	42
7.2	GESTION DE L'OBSOLESCENCE (OPTION)	43
7.2.1	Généralités	43
7.2.2	Veille technologique	43
7.2.3	Obsolescence matérielle	44
7.2.4	Obsolescence matérielle et logicielle des plateformes	44
7.2.5	Obsolescence logicielle	44
7.2.6	Rapport de veille technologique	45



7.2.7	Cas d'obsolescence	45
7.2.8	Répartition des responsabilités	46
7.3	VISITE TECHNIQUE (SUR DEMANDE ; SOUMIS À DEVIS)	46
7.4	CONTRÔLE ÉQUIPEMENTS VÉHICULES (SUR DEMANDE ; SOUMIS À DEVIS)	47
7.5	EXPERTISES ET QUALIFICATIONS SUPPORTS (SUR DEMANDE ; SOUMIS À DEVIS)	47
7.5.1	Expertise cartes et tickets	47
7.5.2	Qualification de titres, ou d'industriels les fabriquant	47
7.6	FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES (SUR DEMANDE ; SOUMIS À DEVIS).....	47
7.7	BANCS DE MAINTENANCE.....	48
8.	CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT	49
8.1	COORDONNÉES CLIENTS (ADRESSE DE FACTURATION)	49
8.2	FACTURATION.....	49
8.3	PAIEMENT	49
8.4	RÉVISION DES PRIX	49
8.5	CLAUSE DE RÉEXAMEN.....	50
9.	CONDITIONS GÉNÉRALES	51
9.1	COORDONNÉES DES CENTRES DE MAINTENANCE	51
9.1.1	Coordonnées CLIENT (adresse de livraison des commandes)	51
9.1.2	Coordonnées interventions Site	51
9.1.3	Coordonnées CONDUENT	51
9.1.4	Coordonnées Centre de Maintenance CONDUENT	51
9.2	COORDONNÉES DES RESPONSABLES DU CONTRAT	51
9.2.1	Pour le CLIENT	51
9.2.2	Pour CONDUENT	51
9.3	FORCE MAJEURE ET IMPRÉVISION	52
9.4	PÉNALITÉS	53
9.5	CONFIDENTIALITÉ	53
9.6	CLAUSE ÉTHIQUE ET ANTI-CORRUPTION.....	54
9.7	PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....	54
9.8	RESPONSABILITÉ	57
9.9	ASSURANCE.....	57
9.10	DURÉE – PÉRENNITÉ DES PRESTATIONS	57
9.11	RÉSILIATION.....	57
9.12	DIFFÉRENDS ET LITIGES.....	58
9.13	STIPULATIONS DIVERSES	58
9.13.1	Sous-traitance	58
9.13.2	Respect de la législation sociale	59
9.13.3	Intégralité de l'accord entre les Parties	59

JRP

9.13.4	Renonciation partielle à l'application d'une disposition du Contrat	59
9.13.5	Cession du Contrat	59
9.13.6	Circonstances extérieures.....	59
9.13.7	Modification du présent Contrat	60
10.	ANNEXES	61
10.1	ARCHITECTURE SOLUTION.....	61
10.2	LISTE DES ÉQUIPEMENTS.....	62
10.3	JOURS FÉRIÉS FRANÇAIS.....	62
10.4	TRANCHE FORFAITAIRE – ABONNEMENTS – OPTIONS	63
10.5	BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES	64

ENTRE

TP2A, société dont le siège social est 6 rue des Biches 74 100 Ville-La-Grand, dûment représentée par Jean-Pierre Philibert, Président,

SIRET : Immatriculé(e) au RCS de Thonon-Les-Bains sous le n°444 714 380 000 29

Ci-après dénommé(e) "CLIENT" ou "Exploitant" ou "Gestionnaire Billettique"

ET

CONDUENT Business Solutions France SAS, société au capital de 33.010.044,00 Euros, dont le siège social est rue Claude Chappe - BP 348 - 07503 Guilherand-Granges, immatriculée sous le n° 480 800 150 au R.C.S de Aubenas, dûment représentée par Jean-Charles ZAIA, Directeur Général,

Ci-après dénommée "CONDUENT" ou "Fournisseur" ou "Titulaire"

Ci-après dénommés individuellement la "Partie" et collectivement les "Parties"

1. INTRODUCTION

1.1 BUT DU DOCUMENT

Le présent Contrat (ci-après "Contrat" ou "Contrat de maintenance") a pour objet de définir les services fournis par CONDUENT en vue de maintenir le système billettique et équipements fournis par CONDUENT pour le réseau de transport collectif d'Annemasse - Les Voirons Agglomération. Ce Contrat prendra le relais dudit Marché principal à signature sur le périmètre défini au présent Contrat.

1.2 HISTORIQUE

– Révision A
Cette documentation constitue l'édition initiale.

– Révision B
Ajout des coordonnées Client

1.3 DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE (TRANSMIS À TP2A)

– Plan documentaire fourni dans le cadre du Marché principal

1.4 PIÈCES CONTRACTUELLES DU CONTRAT

Les pièces contractuelles, régissant les relations commerciales entre les Parties dans le cadre du présent Contrat sont :

- Le présent Contrat de maintenance,
- Les annexes au présent Contrat :
 - Le schéma d'architecture de la Solution,
 - La liste des équipements à la date de la signature du Contrat,
 - Le BPU (Bordereau des Prix Unitaires),
 - La liste des jours fériés Français.

En cas de contradiction entre les documents contractuels indiqués ci-dessus, les premières citées dans la liste prévaudront.

1.5 TERMINOLOGIE ET ABRÉVIATIONS

Pour interprétation du présent Contrat, les Parties conviennent que les termes et expressions ci-après énumérés, tant dans la forme singulière que plurielle, auront la signification suivante :

AOM	:	Autorité Organisatrice de Mobilité
BPU	:	Bordereau des Prix Unitaires
CAB	:	Borne valideur au sol
DAT-DATS	:	Distributeur automatique de titres Distributeur automatique simplifié de titres
DE	:	Demande d'assistance à l'Exploitation : assistance au paramétrage du système
DI	:	Demande d'Intervention pour résolution des Incidents
Evolution	:	Une évolution est une version d'une application logicielle présentant des différences fonctionnelles significatives par rapport à la version précédente et née d'un besoin nouveau du CLIENT
Exploitant	:	Entité chargée de l'exploitation opérationnelle et des équipements
Fonctionnalité essentielle	:	Désigne les fonctionnalités du dispositif relatives à la distribution, à la validation et au service après-vente des titres de transport
FID	:	Fiche d'Intervention et de Dépannage
Gestionnaire Billettique	:	Entité chargée de l'administration du système billettique
Incident	:	Est considéré comme Incident, tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité de ce service
Infrastructure réseau	:	Ensemble des périphériques et équipements reliés virtuellement ou physiquement entre eux dans l'objectif de partager des données ou des ressources
Marché principal	:	Marché conclu entre l'AOM et CONDUENT relatif à la fourniture, la mise en service et l'exploitation d'un système billettique pour le réseau de transport collectif d'Annemasse - Les Voirons Agglomération
Patch	:	Désigne la fourniture d'un complément logiciel, sous forme d'un fichier de code exécutable pour la correction d'Incident. Le patch s'ajoute à la version initiale du logiciel dans la composition de la configuration du CLIENT. Un patch peut être également une amélioration d'une fonctionnalité existante concernant sa simplicité d'utilisation ou sa rapidité d'exécution
PCE	:	Pupitre-valideur
PDC	:	Portable de Contrôle

PDVV	:	Portable de Vente et de Validation
RMA	:	Demande d'attribution d'un numéro de réparation (Return Material Authorization)
Site	:	Le Site désigne la ou les adresses où sont installés les matériels où des prestations de maintenance de CONDUENT peuvent être effectuées à l'exclusion de toute autre adresse
Télemaintenance	:	On entend par Télemaintenance la prise en main à distance d'un poste du CLIENT par CONDUENT
TPV-TPVm	:	Machines de vente en agence (kiosque) fixe ou mobile (m)
TPVS	:	Machine de vente simplifiée
Usine	:	L'usine désigne les ateliers de maintenance CONDUENT où des prestations de maintenance peuvent être effectuées
VPE	:	Valideur embarqué

2. OBLIGATIONS DES PARTIES

2.1 RELATIONS ENTRE LES PARTIES

L'interlocuteur CONDUENT unique pour le CLIENT, dans le cadre de ce Contrat de maintenance.

Responsable des réparations :

M. Stéphane Rolland
stephane.rolland@conduent.com

La liste des contacts est fournie au §9.2 Coordonnées des responsables .

Le CLIENT s'engage à désigner un contact unique pour le Contrat de maintenance.

Tout changement temporaire ou définitif d'interlocuteur de part ou d'autre devra être notifié par courrier ou par courriel dans un délai de **quinze (15) jours** ouvrés avant le changement.

Si en cours de prestation une difficulté apparaît, l'obligation de collaboration des Parties les engage à alerter l'autre Partie dans les meilleurs délais et à se concerter pour mettre en place la solution la mieux adaptée.

2.2 OBLIGATIONS DE CONDUENT

CONDUENT s'engage à respecter toutes ses obligations définies dans le présent Contrat selon les règles convenues et avec le soin raisonnablement possible en l'état de la technique.

CONDUENT assume une obligation d'information, de conseil et de mise en garde vis-à-vis du CLIENT concernant les prestations objet du Contrat et leur exécution, ainsi que toutes prestations complémentaires.

A ce titre, CONDUENT s'engage à (i) indiquer sans délai les Incidents, erreurs ou imprécisions qu'il détecte dans les éléments qui lui sont transmis par le CLIENT, (ii) alerter de tout évènement susceptible d'affecter le bon déroulement dans l'exécution des prestations et (iii) conseiller le CLIENT dans le cas où il émettrait des demandes nouvelles ou dans le cas d'évolutions qui le nécessitent.

CONDUENT s'engage à respecter au titre d'une obligation de résultat les délais et les niveaux de services applicables au §4.5 du Contrat.

2.3 OBLIGATIONS DU CLIENT

Le CLIENT s'engage à respecter toutes ses obligations définies dans le présent Contrat, notamment applicables auprès de son personnel formé par CONDUENT et prenant compte des préconisations et documentations remises par CONDUENT (cf §1.3) préalablement à la signature du Contrat.

Le CLIENT s'engage :

- à faire un usage conforme aux spécifications et informations communiquées préalablement à la signature du Contrat par CONDUENT des équipements soumis au présent Contrat,
- à n'apporter aucune modification aux matériels objets du présent Contrat sans l'accord express de CONDUENT,
- à la demande de CONDUENT, à fournir et à répondre à toutes les questions strictement nécessaires à l'exécution des prestations.

3. DESCRIPTIF TECHNIQUE

3.1 CONTEXTE

Le périmètre du présent Contrat couvre l'ensemble des composantes du système billettique de l'Agglomération d'Annemasse s'appuyant sur la suite logicielle Atlas® ainsi que les équipements associés : équipements et logiciels centraux, équipements terminaux et embarqués listés en annexe.

Il inclut les composantes matérielles, logicielles de chacun d'entre eux, ainsi que de tout équipement ou sous-système de transmission et de câblage fourni avec le système billettique et permettant son bon fonctionnement.

La durée de ce Contrat est précisée au chapitre § 9.10 Durée – pérennité des prestations.

Le présent Contrat est sujet à modification en cas d'augmentation du parc de plus de **5%** (cinq) par famille d'équipement, par rapport aux quantités consignées dans le présent Contrat en Annexe.

Le CLIENT doit informer CONDUENT de toute diminution de son parc d'équipements par rapport aux quantités consignées dans le présent Contrat en Annexe.

Les Parties conviennent cependant que les frais fixes associés à ce Contrat restent au minimum ceux identifiés à l'origine du Contrat ou de son renouvellement dans le cas d'une diminution du parc (ex : frais d'administration de la GMAO, ...).

Toute modification du Contrat pourra être effectuée **deux (2) mois** avant renouvellement de Contrat et devra faire l'objet d'un avenant pour déterminer les modifications et les impacts liés à cette évolution.

3.2 ORGANISATION

L'organisation mise en place par CONDUENT permet de gérer l'ensemble des prestations de maintenance du Système Billettique.

Le pilotage du Contrat de maintenance est géré par l'Ingénieur d'Affaire nommé à la signature du marché. Il assure le suivi global du marché.

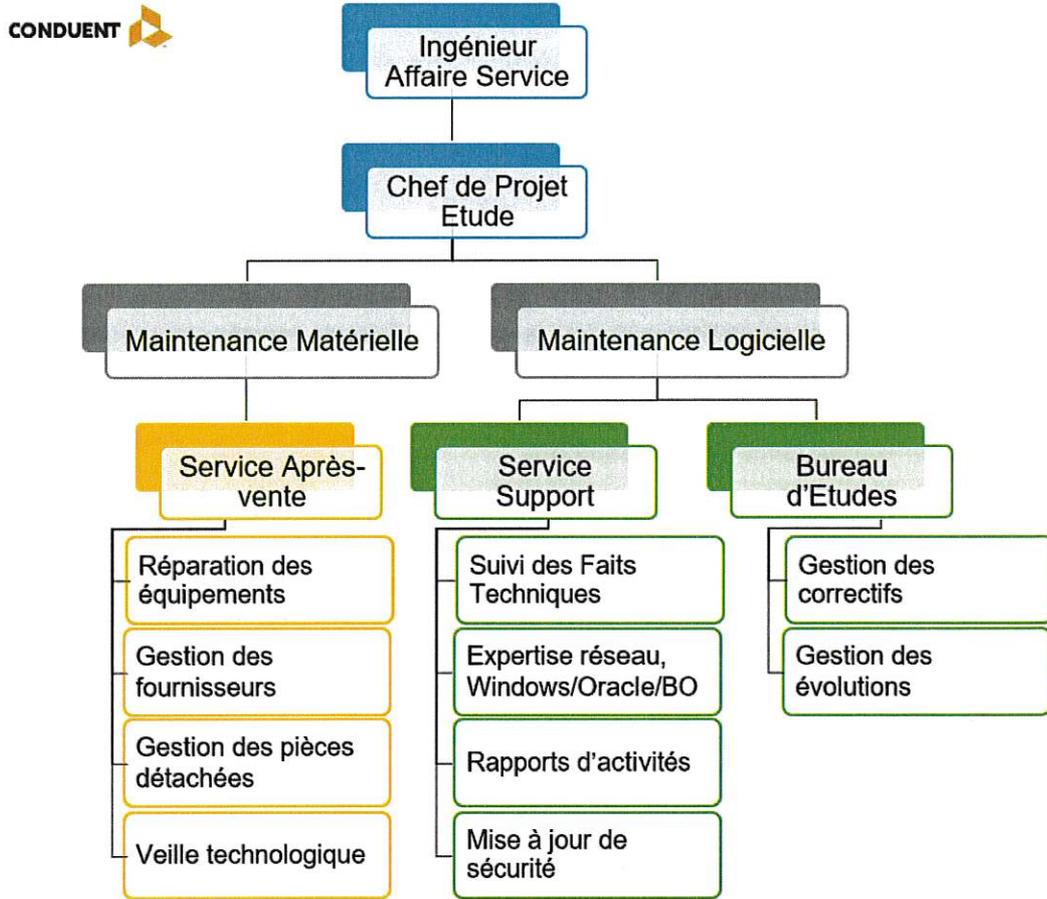
- **Ingénieur Affaire Service** : Il assure la coordination des équipes de maintenance et le suivi de l'ensemble des prestations réalisées. Il est garant de la tenue des engagements cités dans le présent Contrat. Il assure également la pérennité du système billettique en étant force de proposition par rapport à l'évolution du système pendant la durée du Contrat.
- **Chef de Projet Etude - Maintenance** : Il prend le relais du Chef de Projet Etude nommé dans le cadre du projet après la période de garantie. Il gère les développements logiciels aussi bien pour la correction d'Incident que pour les évolutions fonctionnelles et matérielles.

Deux autres équipes traitent les prestations assurées dans le cadre de la maintenance et sont des contacts privilégiés de l'Exploitant :

- **Service Après-Vente** : le service après-vente intervient pendant et après la garantie. Il assure les réparations des équipements et la gestion du stock de pièces nécessaire. Il réalise également le suivi des équipements et logiciels fournis par CONDUENT et en assure la traçabilité à travers des rapports de veille technologique.



- **Chargé de Support Applicatif** : équipe composée d'experts des systèmes billettiques qui assure la gestion et le suivi des Incidents identifiés sur le Site. Il a en charge l'analyse de l'Incident, la transmission et le suivi aux équipes de développement de notre Bureau d'Etude et la mise en place, lorsque nécessaire, d'une solution de contournement.



3.3 GESTION DU CONTRAT

La gestion du Contrat de Maintenance est assurée par l'Ingénieur d'Affaire Service, celui-ci a en charge :

- Le pilotage des prestations de maintenance liées au présent Contrat,
- L'élaboration des offres concernant la maintenance évolutive,
- La réalisation du (des) comptes(s)-rendu(s) de suivi des interventions et des Incidents,
- La présentation annuelle au comité de pilotage du CLIENT comprenant le bilan des actions, la planification des "en cours", ainsi que toutes suggestions visant à améliorer le système billettique.

JAY

3.3.1 Réunion annuelle de suivi du Contrat (en option)

L'ordre du jour de cette réunion comporte :

- l'examen du réalisé de la période écoulée pour les actions de maintenance :
 - Réparations,
 - Pièces de rechanges,
 - Bilan des Incidents,
- Le suivi de la Gestion des Incidents,
- Le suivi des demandes d'évolution,
- La résolution des litiges,
- La validation des prix de la période à venir,
- Tout autre sujet mis à l'ordre du jour au moins **15 jours ouvrés** avant la date de la réunion.

3.3.2 Réunion d'Avancement (3 réunions / an)

L'ordre du jour de cette réunion comporte :

- Le suivi des RMA (maintenance matérielle),
- Le suivi des DI,
- Les problèmes ou faits marquants.

Les réunions se déroulent en visioconférence :

- 2^{ème} quinzaine de février (incluant le bilan année écoulée),
- 1^{ère} quinzaine de juin,
- Octobre.

3.3.3 Réunion mensuelle de suivi des Demandes d'Intervention ou DI (maintenance logicielle)

L'ordre du jour de cette réunion comporte :

- L'examen du réalisé de la période écoulée,
- Les validations, si nécessaire, des demandes ou réponses (offres).

Le compte rendu rédigé par CONDUENT synthétise le suivi des DI ouvertes.

Les réunions se déroulent en visioconférence, durée fixée à 30 minutes.

3.3.4 Documentation

Une mise à jour des documents liés à la maintenance est incluse dans cette offre.

3.3.5 Périmètre hors Contrat

Le présent Contrat ne comprend pas de déplacement sur Site sauf en cas d'Incident nécessitant le déplacement. Cette intervention est facturée aux conditions du bordereau des prix (BPU).

3.4 MAINTIEN DES MOYENS ET DES COMPÉTENCES DE SUPPORT CONDUENT

Pendant la durée du Contrat de maintenance, CONDUENT s'engage à maintenir en état de fonctionnement la plateforme CLIENT située dans les locaux CONDUENT.

Cette plateforme est indispensable pour l'analyse des problèmes ainsi que pour le test des nouvelles versions logicielles.

Ces services comprennent le maintien d'une solution de Télémaintenance et d'une plateforme de développement et validation système (ci-après les "Plateformes") sur le Site CONDUENT de Guilhastrand Granges. Elle est tenue à jour du point de vue matériel et logiciel par CONDUENT.

Ces Plateformes sont nécessaires pour l'ensemble des services d'aide à l'administration, à l'exploitation et au paramétrage. Elles permettent par exemple de reproduire des Incidents du Site, d'analyser des dysfonctionnements de l'exploitation, de tester un nouveau paramétrage et donc de permettre les évolutions futures.

Ces Plateformes sont maintenues dans un état fonctionnel et avec des équipements aux indices d'évolutions identiques à ceux du terrain. Si une évolution matérielle est demandée par le CLIENT, la mise à niveau de la plateforme sera intégrée dans l'offre d'évolution du système Site.

Le maintien des compétences associées, en bureau d'études et assistance technique est également assuré pendant toute la durée du Contrat de maintenance, par une formation continue interne des équipes œuvrant sur le système Atlas®.

3.4.1 Accès Télémaintenance

L'utilisation d'une liaison de Télémaintenance est indispensable à la plupart des services proposés.

La liaison de Télémaintenance est mise en œuvre sur une connexion internet, elle utilise le tunnel VPN sécurisé mis en place en phase projet. Ce logiciel est installé par CONDUENT sur le serveur lors de la visite initiale.

Cet accès Télémaintenance est indispensable pour effectuer les opérations d'assistance citées au §3.4.2.3 "Sécurité informatique" du présent Contrat.

Tous les accès Télémaintenance se font à travers notre Bastion d'Administration d'Accès, qui gère les droits d'usage et enregistre toutes les sessions.

La fourniture d'une ligne téléphonique de bonne qualité est à la charge du CLIENT.

Lors d'un besoin de Télémaintenance (traitement d'un Incident, mise à jour logicielle, support exploitation) CONDUENT informera le CLIENT du besoin de connexion via le ticket d'Incident ou via email.

Les opérations de Télémaintenance sont mémorisées (date, heure, objet, identité de l'opérateur).

3.4.2 Maintenance des serveurs et progiciels

CONDUENT fournit dans le cadre de ce marché la prestation d'hébergement du système billettique du réseau.

CONDUENT a choisi de déléguer à un de ses fournisseurs l'hébergement afin de bénéficier d'un environnement répondant aux exigences de disponibilité et sécurité.

L'infrastructure informatique et l'infogérance sont gérées par l'entité GTT informatique, partenaire spécialisé de l'hébergement ultrasécurisé, respectant les normes ISO9000 et 27001.

Les datacenters, situés à Aubervilliers et Saint-Denis, sont dédiés à l'activité monétique. L'infrastructure informatique est répartie sur les deux (2) sites miroirs.

L'architecture réseau repose sur :

- Un réseau sécurisé par conception : répartition entre l'accès internet, les partenaires et LAN ;
- Des pare-feux distincts pour sécuriser chaque zone ;
- La séparation des fonctions des serveurs : application, base de données.

*L'infrastructure est redondée et classifiée de type Tier 4 (2n+1) pour garantir une disponibilité de 99,9%.
Le système hébergé bénéficie d'un PRA (Plan de Reprise d'Activité) remis à jour et d'une architecture haute disponibilité de type actif-actif (RTO-RPO < 1 min).*

3.4.2.1 Sauvegarde

L'infrastructure permet la mise en œuvre de la politique de sauvegarde suivante :

- Sauvegarde quotidienne incrémentale ;
- Sauvegarde hebdomadaire complète ;
- Rétention 15 jours.

3.4.2.2 Supervision

GTT supervise les serveurs, en parallèle CONDUENT assure une supervision avec l'outil PRTG pour superviser les serveurs de la PROD uniquement.

L'infrastructure informatique est gérée par une équipe support dédiée 24/7. Elle a la charge de :

- La supervision des applications et de l'activité des serveurs et du réseau ;
- Le suivi et la remontée des alertes des tests de charge, de vulnérabilité et de traitement ;
- La gestion des demandes et incidents est organisée par niveau et prévoit en fonction de la situation :
- Une procédure d'escalade ;
- Une cellule de crise.

Méthodologie de détection d'Incident :

- Contrôle des journaux d'événements,
- Mise à jour du système d'exploitation (correction de bugs et trous de sécurité, application de patches),
- Documentation et renseignement du livret de spécifications,
- Envoi automatique de logs vers des serveurs de statistiques.

Les demandes d'assistance sur l'Infrastructure réseau se font à travers les DI, CONDUENT prend alors le relais pour aider et remettre en état les serveurs.

Les délais de remise en état ne s'appliquent pas, du fait de l'obsolescence du matériel serveur.

3.4.2.3 Sécurité informatique

L'infrastructure bénéficie d'une couche firewall dédiée. Les différentes plateformes sont strictement isolées les unes des autres.

CONDUENT prend en charge la gestion de l'antivirus et les mises à jour de la base de signatures.

Les serveurs Windows sont protégés par une solution antivirus (symantec) qui est monitorée en 24x7 par les équipes GTT. En ce qui concerne la protection de l'accès aux données, ont été mis en place des services DDOS, Vulnerability Scan, Patch management, Backup as a service, VPN, Firewalling.

Lorsqu'une vulnérabilité informatique critique est identifiée CONDUENT a mis en place une procédure d'urgence. Celle-ci est décrite dans le §7.1.3 Vulnérabilité critique.

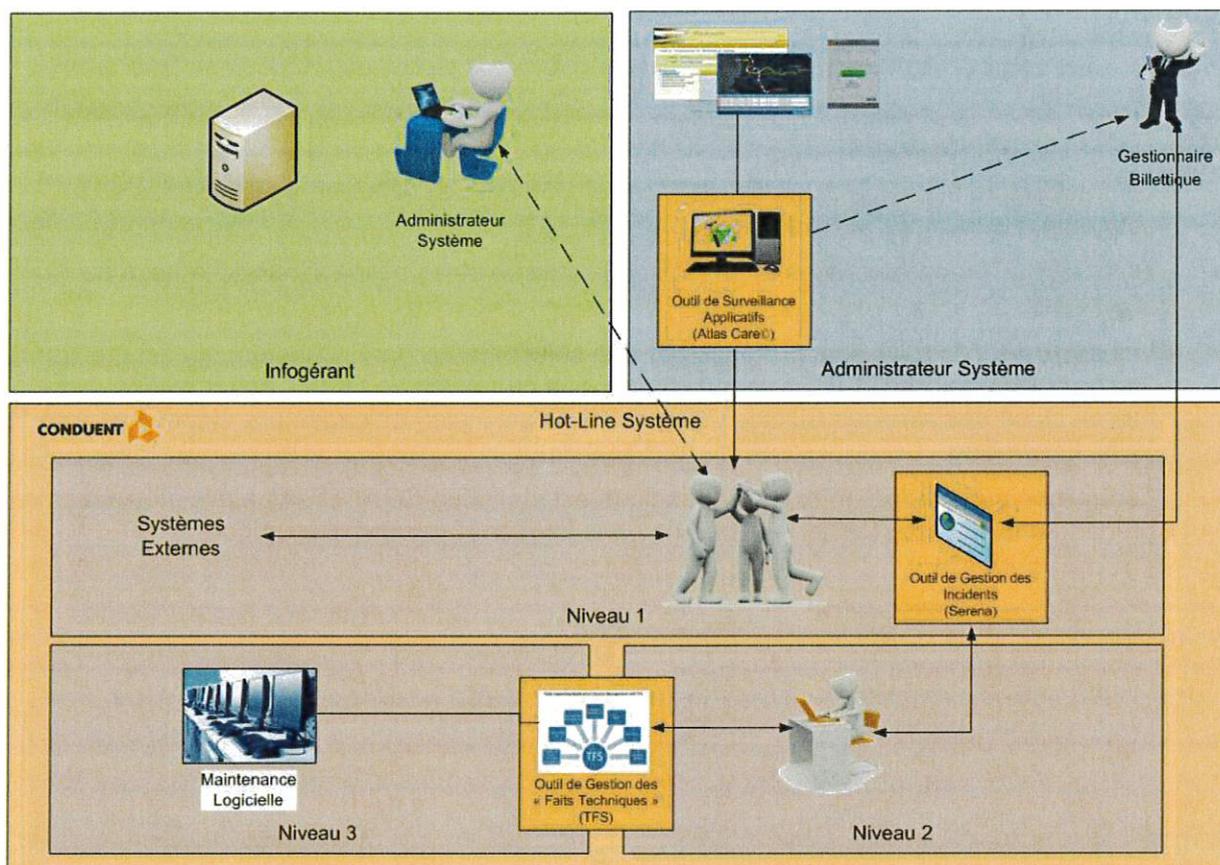


4. SUPPORT SYSTÈME

Le Support système a pour objectif de maintenir les performances du système billettique mis en place en phase projet.

La gestion des Incidents, concerne l'ensemble des disfonctionnements remontés soit automatiquement par les outils de surveillance mis en place, soit par le Gestionnaire Billettique du CLIENT. Cela concerne aussi bien les Incidents liés au système central que ceux rencontrés sur les équipements.

4.1 ORGANISATION ET MODALITÉ DU SERVICE



Le support système, ou hotline CONDUENT, représente l'entité physique maintenant le système billettique installé chez le CLIENT. L'organisation est réalisée en différents niveaux :

Niveau 1 : Surveillance Système, traitement des Demandes d'Intervention (DI), correction des fichiers d'activité du système billettique en défaut de traitement, maintien en état de la plateforme de test CONDUENT, rapport système, assistance à l'exploitation.

Niveau 2 : Traitement des DI demandant une expertise et des compétences précises (oracle, BI, Windows Server, Vmware, mécanismes billettiques précis, ...)

Niveau 3 : Concerne l'Unité d'Ingénierie Logicielle CONDUENT, celle-ci est sollicitée lorsque l'analyse de niveau 2 requiert un examen du code source ou bien lorsqu'un correctif (patch) est nécessaire.

Le traitement des Incidents et des demandes d'assistance est géré au travers de l'outil CONDUENT. Le Gestionnaire Billettique dispose d'un accès permanent dans l'objectif de créer et de suivre les demandes transmises auprès de la hotline CONDUENT.



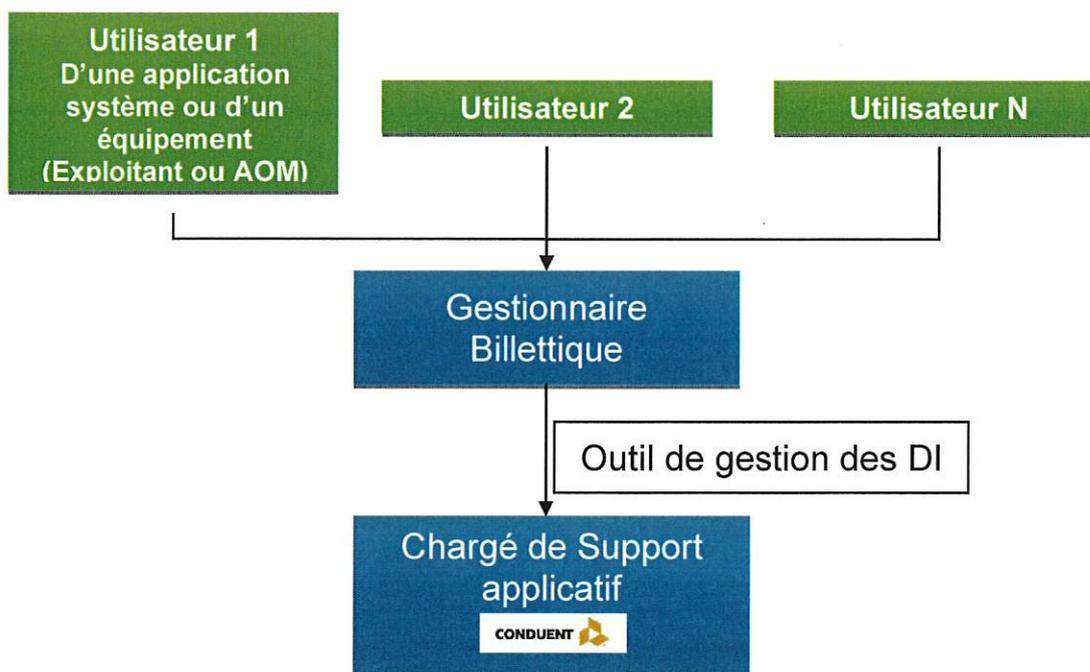
4.1.1 Outil de gestion des Incidents Présentation

Afin de traiter les DI de nos CLIENTS, CONDUENT a mis en place un outil.

L'outil est destiné au Gestionnaire Billettique du CLIENT. Celui-ci dispose des outils et des connaissances suffisantes pour effectuer l'analyse de 1er niveau, d'échanger techniquement avec CONDUENT et d'avoir une vue globale sur le système billettique et ses équipements. Au travers de cet outil, CONDUENT et le Gestionnaire Billettique partagent des informations communes pour déclarer et traiter une DI.

Toutes les actions de CONDUENT et du Gestionnaire Billettique sont tracées par le système (contenu, information) et datées automatiquement par le système (dates, heures), ce qui permet :

- Un arbitrage neutre pour définir les délais imputables à chacune des Parties,
- De simplifier la gestion des DI avec des étapes claires à respecter par chacune des Parties (demande de DI, analyse, correctif, ...),
- S'assurer que les délais d'intervention (GTI), de rétablissement (GTR) et de correction (GTC) sont respectés (taux d'indisponibilité et de fiabilité en fonction des DI),
- De classer une DI en une déclaration d'Incident ou en une demande d'assistance à l'exploitation, ou en évolution,
- Distinguer si une DI est liée à un Incident ou une assistance sur la plateforme de test ou en production,
- De faciliter la gestion des Incidents puisque ceux-ci seront renseignés directement dans l'outil.



Les événements relatifs à la maintenance matérielle n'ont pas lieu de faire l'objet d'une DI mais d'une RMA, voir § 6.3.3 Maintenance préventive et corrective en usine

JAP



4.1.2 Suivi d'une DI (WORKFLOW)

CONDUENT met à disposition du Gestionnaire Billettique de son CLIENT un portail web permettant de déclarer et renseigner des DI dans l'outil.

L'accès à ce portail est protégé par un Login/mot de passe créé et géré par CONDUENT, pour chaque CLIENT en exploitation d'un système billettique délivré par CONDUENT. Ce login est valable jusqu'à la fin du Marché principal ou du Contrat de maintenance.

L'interface donne au Gestionnaire Billettique la possibilité de :

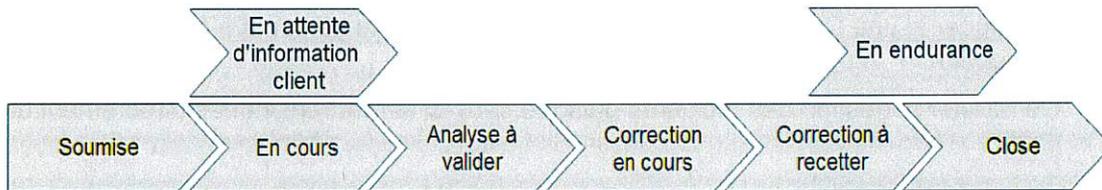
- Créer un Incident ou une demande d'aide à l'exploitation,
- Consulter l'état d'avancement des demandes créées par le Gestionnaire Billettique.

4.1.2.1 Cycle de vie d'une DI

Une DI correspond à l'ouverture d'un ticket par le CLIENT, dans l'outil, ou par CONDUENT immédiatement après un appel téléphonique du CLIENT.

Le dossier est ouvert avec le signalement donné par la DI, ainsi que des compléments éventuels demandés lors de la prise en compte de cette dernière.

Le cycle de vie d'une DI peut passer par les statuts ci-dessous :



*Un basculement vers l'outil ServiceNow se fera courant 2024.
 Par conséquent, le workflow des DI sera appelé à évoluer.*

4.1.2.2 Descriptif des statuts

Dès que la DI est ouverte, elle passe au statut "soumise" et un email de confirmation d'ouverture (avec ses détails) est envoyé au Gestionnaire Billettique.

A partir de ce moment la DI passe par une succession de statuts qui dépend des nécessités de son traitement.

- "En cours" : La demande est bien prise en compte par CONDUENT (un mail de confirmation est envoyé au Gestionnaire Billettique) et les équipes CONDUENT analysent le problème.
- "En attente d'informations CLIENT" : Les équipes CONDUENT peuvent demander des informations complémentaires dans le cas où le descriptif de la DI rempli par le Gestionnaire Billettique ne serait pas suffisant pour analyser le problème. La DI est mise en pause en attendant que le Gestionnaire Billettique apporte un complément d'information indispensable pour apporter une solution à la DI (un mail est envoyé au Gestionnaire Billettique afin de l'avertir du besoin d'information supplémentaire des équipes CONDUENT). Lorsque ce complément d'information est apporté par le Gestionnaire Billettique, la DI repasse au statut "En cours".

- "Analyse à valider" : CONDUENT est intervenu, a récupéré toutes les données permettant d'analyser l'Incident et détaille dans l'interface son analyse et les éventuelles modifications apportées, ainsi que les contournements éventuels proposés ainsi que les perspectives de traitement ultérieur (sollicitation de l'Ingénierie Logicielle, des partenaires et sous-traitants, action corrective directe, autre...). La DI est mise en pause en attendant que le Gestionnaire Billettique accepte ou refuse l'analyse (un mail est envoyé au Gestionnaire Billettique afin de l'avertir qu'une analyse a été apportée et que les équipes CONDUENT attendent une réponse).

Cette étape se limite à une analyse technique, l'aspect financier des DI "évolutions" n'est pas traité dans cet outil.

- "Correction en cours" : dans le cas où l'Incident relève d'une faille d'un logiciel CONDUENT ou de ses partenaires et sous-traitants, le problème est analysé en détail et une action corrective est engagée.
- "Correction à recetter" : la correction a été apportée au Gestionnaire Billettique. Un email est envoyé au Gestionnaire Billettique lui signifiant que la correction a été fournie et que les équipes CONDUENT sont en attente d'une réponse de sa part. Ce dernier doit donc vérifier que la correction correspond à ses attentes. Le Gestionnaire Billettique a ensuite le choix d'accepter ou de refuser la correction via le portail. S'il accepte, la DI passera au statut "Close". Dans le cas contraire, la DI retournera au statut "En cours".
- "En endurance" : suivant sa teneur (exemple un rapport ou un évènement avec une périodicité), la vérification de la correction peut avoir à être faite sur une certaine durée. Il est nécessaire au terme d'un délai à déterminer suivant les circonstances, de vérifier que le problème ne s'est pas reproduit. Dans ce cas la DI est placée en endurance durant un délai pouvant aller jusqu'à 3 mois. En cas d'impossibilité, dûment justifiée, de vérifier dans le délai précité que la correction correspond aux attentes du CLIENT, un délai sera défini d'un commun accord entre les Parties. A l'issue de ce délai, la DI est automatiquement close. Elle peut néanmoins être remise dans un statut "En Cours" si avant l'expiration de ce délai le problème s'est reproduit.
- "Close" : les actions de CONDUENT (intervention directe ou correction de logiciel) ont été menées à bien. Une communication au Gestionnaire Billettique détaille les actions menées avec les éventuelles notes de livraison de logiciel. Une fois la mise en œuvre des correctifs et la résolution de l'Incident actées par le Gestionnaire Billettique, ce dernier signifie officiellement à CONDUENT la clôture de la DI.

4.1.3 **Garantie DI**

Lorsqu'une DI est en statut "close" mais que le même signalement se reproduit on ne facture pas une nouvelle DI.

4.1.4 **Méthodologie de prise en charge des DI**

Chaque DI s'effectue au travers de l'outil et est créée par le Gestionnaire Billettique. L'outil est accessible par l'url suivante :

<https://support-business-solutions.com/>

Cet outil est utilisé par l'intégralité du service support CLIENT de CONDUENT. Il permet :

- Une centralisation des demandes, assurant que toutes les demandes sont enregistrées,
- Une gestion et un suivi au quotidien par l'ensemble de l'équipe,
- Une historisation des DI et des échanges pertinents pour chacune d'elle,
- L'édition de rapports de traitement,
- Un accès privilégié par le CLIENT.

Le Gestionnaire billettique peut dans le texte de sa demande indiquer le niveau de gravité qu'il juge applicable à l'Incident.

Cependant, le niveau de gravité d'un Incident est défini conjointement (et après analyse) entre le Gestionnaire Billettique et les techniciens de 1er niveau de la hotline CONDUENT.

La clôture de la DI s'effectue une fois l'intervention validée par le CLIENT.

4.2 MAINTIEN DES PERFORMANCES

4.2.1 **Surveillance Système**

La supervision/surveillance du système mise en place en phase projet permet d'assurer une supervision technique des serveurs et apporte une analyse pour l'exploitation de premier niveau. Elle permet d'offrir une vue synthétique à travers deux (2) catégories d'indicateurs :

- Les indicateurs de supervision fonctionnelle (état des batchs billettiques et volumétrie des données),
- Les indicateurs de supervision technique (état de la base ORACLE et alarmes Windows).

Le Gestionnaire Billettique a en charge le suivi de la surveillance du système billettique.

Lors de signalement transmis le traitement suivant est effectué :

- L'analyse de l'événement,
- Traitement de l'événement.

Lorsqu'un événement doit déclencher une opération de maintenance, celui-ci est tracé dans le logiciel de suivi des DI, il est comptabilisé comme une DI et, de ce fait, décompté du nombre de sujets.

Ce service est essentiel pour prévenir les opérations de dépannage système et augmenter sa disponibilité.

Un état des opérations réalisées est communiqué lors des réunions de suivi.

4.2.2 **Maintien des performances - Correction des Fichiers**

Les fichiers en "Erreur" de traitement, par le système billettique de production, sont définis comme relevant d'un Incident mineur.

Seuls les fichiers contenant des activités (ventes, validations, contrôles ou juste des informations d'exploitation) sont réparés.

Dans la mesure du possible, CONDUENT effectuera les corrections **quotidiennement** avec réintégration **hebdomadaire**.

Un suivi régulier avec un tableau récapitulatif sera effectué lors des réunions de suivi.

Concernant le traitement des fichiers en erreur, le processus est le suivant :

- CONDUENT récupère, en général, les fichiers d'activités en erreur de traitement deux (2) fois par mois,
- Correction et vérification des fichiers récupérés (cohérence, intégrité et exhaustivité des données). Si jugé nécessaire, les fichiers seront testés sur la plateforme de validation système.
- Si l'intervention du CLIENT est nécessaire, CONDUENT contactera dès que possible celui-ci pour récupérer les informations nécessaires à la correction des fichiers.
- CONDUENT réintègre les fichiers d'activités immédiatement après leur correction.

4.3 DÉFINITION DES INCIDENTS

4.3.1 **Précision sur le terme "Incident"**

Le terme "Incident" couvre l'ensemble suivant : Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité de ce service.

La gravité de l'Incident est déterminée conjointement entre CONDUENT et le Gestionnaire Billettique et devra être conforme aux critères ci-après définis. En cas de désaccord sur la criticité de l'Incident, la qualification retenue par le CLIENT prévaudra.

4.3.2 **Notion de Fonctionnalités essentielles**

Fonctionnalités essentielles : désigne les fonctionnalités du dispositif relatives à la distribution et au service après-vente des titres de transport.

Précisions : Les Fonctionnalités essentielles sont liées, par exemple à :

- Vente
- Validation
- Contrôle

4.3.3 **Incident Niveau 1 - bloquant**

Incident provoquant un passage hors service du système et empêchant l'utilisation du système de façon nominale dans une fonction d'utilisation quotidienne ou primordiale.

Précisions :

- L'Incident bloquant concerne les fonctionnalités directement utilisées par les voyageurs, c'est-à-dire l'ensemble des équipements permettant soit de vendre aux voyageurs, soit de valider les titres des voyageurs, soit de les contrôler.
- Un Incident bloquant concerne donc un évènement significatif impactant le système ou des équipements terrain, tel que défini ci-après :
 - Lorsque l'Incident impacte tout le système, c'est le système central billettique qui est considéré. Dans le cas d'un Incident bloquant, il s'agit donc de la complète impossibilité sur l'intégralité du système billettique soit de vendre aux voyageurs, soit de valider les titres des voyageurs, soit de les contrôler.
 - Lorsque l'Incident impacte une partie du système, ce sont les équipements sur le terrain qui sont considérés. Le niveau bloquant est alors atteint si l'Incident impact plus de 50% (cinquante) d'un type d'équipement installé (exemples : 50% des valideurs installés, ou 50% des postes de vente installés) et que le type d'équipement concerné n'est plus exploitable (Hors service)

Un Incident bloquant peut être reclassifié en majeur dès lors qu'une solution de contournement est mise en place.

Toute reclassification est décidée conjointement entre le service support de CONDUENT et le Gestionnaire Billettique.

4.3.4 **Incident Niveau 2 – majeur**

Incident déclenchant les modes dégradés de fonctionnement et perturbant l'exploitation du logiciel, concernant des fonctions qui ne font pas l'objet d'utilisation quotidienne ou dont le résultat peut être obtenu à l'aide d'une autre fonction opérationnelle.

Précisions :

- L'Incident majeur impacte les usagers, tel que défini ci-après :
 - Une fonction essentielle du Système Central est défaillante sans avoir un effet immédiat sur l'utilisation des équipements par les usagers (Ex en l'absence de transfert de données, les équipements demeurent fonctionnels vis-à-vis des usagers),
 - L'Incident impacte une partie du système. Ce sont les équipements sur le terrain qui sont considérés. Le niveau majeur est atteint si l'incident a un effet sur moins de 50% (cinquante) et plus de 20% (vingt) d'un type d'équipement installé (exemples : entre 50% et 20% des valideurs installés, ou entre 50% et 20% des postes de vente installés) ou qu'une des fonctions essentielles du type d'équipement concerné n'est plus exploitable (Ex : le traitement d'un type de titre n'est plus possible sur les valideurs).
- L'Incident majeur concerne les fonctionnalités assurées par le système central qui sont les applications billettiques utilisées pour l'exploitation,
- Tout Incident qui ne répond pas aux précisions ci-dessus n'est pas majeure,
- Un Incident majeur peut être reclassifié en mineur dès lors qu'une solution de contournement provisoire a été mise en place.

Toute reclassification est décidée conjointement entre le service support de CONDUENT et le Gestionnaire Billettique.

Ce document est la propriété de la société Conduent Business Solutions (France) SAS. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation.

4.3.5 Incident Niveau 3 - mineur

Les fonctionnalités essentielles aux usagers sont disponibles.

Incident qui affecte moins de **20% (vingt)** des équipements installés et ne restreint pas les fonctionnalités essentielles des terminaux aux usagers.

4.3.6 Incident Niveau 4 – autre cas

Sont à considérer dans cette catégorie tous les Incidents à caractère secondaire, qui ne sont ni bloquants, ni majeurs, ni mineurs, et qui sont non reproductibles, non constants ou relevant de cas isolés (moins de 5 cas identiques sur 1 mois) ; ceux-ci ne sont pas soumis à un délai maximal de résolution. Ils font l’objet d’un traitement particulier au cas par cas. Après analyse, le délai de résolution est alors convenu d’un commun accord entre le Gestionnaire Billettique et CONDUENT. Dans tous les cas, la correction sera regroupée au prochain lot de corrections.

4.4 EXEMPLES D’INCIDENTS ET DE NIVEAUX DE GRAVITÉ ASSOCIÉS

Elément	Type d’incident rencontré	Niveau de gravité
Système Central	Accès au système central impossible	Bloquant
Système Central	Défaut du système central empêchant la vente sur l’e-boutique	Bloquant
Pupitre	Ecarts comptable entre un ticket de fin de service conducteur édité par le pupitre et un rapport Business Object.	Mineur
Système Central	Correction et réintégration en base de fichiers en erreur ou de fichiers non intégrés à la suite d’erreur	Mineur
Système Central	Tous les rapport Business Object ne s’exécutent pas	Majeur
Système Central	Un des rapports Business Object fournis par CONDUENT ne s’exécute pas	Mineur
Système Central	Une donnée du SBI n’est pas accessible ; le Gestionnaire ne peut pas l’utiliser pour créer un nouveau rapport	Mineur
Concentrateur secondaire	Un concentrateur secondaire qui ne communique pas avec le système central (cas d’un défaut du concentrateur ne relevant pas du matériel)	Mineur
TPV	Impossibilité de vendre sur un TPV (cas d’un défaut ne relevant pas du matériel)	Mineur
Portable de contrôle	Ouverture de service impossible sur la totalité des équipements installés sur le terrain	Bloquant
Valideur	Problème empêchant la validation sur la totalité des équipements installés sur le terrain	Bloquant
Titre de transport	Un usager ne pouvant utiliser son titre de transport (cas isolé)	Autre cas
TPV	Message d’erreur incohérent lors d’une attribution de carte (l’opérateur parvient à attribuer la carte)	Mineur
DAT	Des erreurs sont constatées sur le montant des ventes remontées au système central	Mineur

Ce document est la propriété de la société Conduent Business Solutions (France) SAS. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation.

4.5 NIVEAUX DE SERVICE

CONDUENT s’engage à atteindre les niveaux de service spécifiés au présent article.

Les temps d’intervention et de correction sont définis en heures et/ou jours ouvrés.

Les heures ouvrées correspondent aux plages de service suivantes :

- Du lundi au vendredi ;
- De 8h à 17h.

Cet engagement couvre le règlement des Incidents constatés sur les applicatifs du système et des équipements billettiques.

CONDUENT s’engage à répondre dans les délais ci-dessous :

Description de l’action attendue	Délais		
	Incident Bloquant	Incident Majeur	Incident Mineur
Garantie de Temps d’Intervention à distance (GTI)	4 heures	2 jours	5 jours
Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)	8 heures	5 jours	A planifier
Garantie de Temps de Correction (GTC) des Incidents (hors logiciel éditeur)	1 jour	A planifier	A planifier

Définitions :

- Le délai GTI est le délai au bout duquel la hotline doit avoir pris en compte la DI.
- Selon l’analyse du problème, un état initial de la situation peut être donné incluant éventuellement une indication de la possible cause et le temps estimé pour la correction.
- Le délai GTR est le délai au bout duquel l’Incident a été résolu. La résolution apportée peut être une solution de contournement en attendant si nécessaire une solution définitive portée à un prochain palier de livraison.
- Le délai GTC est le délai au bout duquel une version a été livrée, corrigeant définitivement l’Incident. Ce délai est fixé à l’issue de la GTR, il dépend de la nature de la correction logicielle et du calendrier des paliers de livraisons logicielles.
- Lorsqu’aucune version logicielle n’est nécessaire le délai GTC de l’Incident est égal au délai GTR
- Dans les cas où une correction sur un logiciel externe (logiciel éditeur) est nécessaire, le délai de correction ne s’applique pas.
- Le palier de livraison consiste en la livraison programmée d’un ensemble de logiciels dont le contenu est convenu avec le Gestionnaire Billettique et le CLIENT en fonction des cas (maintenance évolutive, corrections d’Incidents bloquants ou majeurs, etc).

Les délais pour le traitement des demandes d’aide à l’exploitation ou d’assistance ne sont pas concernés par le tableau ci-dessus. Ces demandes seront traitées dans les meilleurs délais selon les priorités et contraintes de l’Affaire et sous acceptation du CLIENT à financer cette prestation ; les délais de traitement associés ne sont pas pénalisables.

4.5.1 **Précisions sur le chronométrage**

- Les délais indiqués ci-dessus sont cumulatifs (un délai débute quand le précédent s'achève) et représentent une moyenne maximale de temps de traitement.
- Les délais démarrent à compter de la date d'ouverture du ticket d'Incident.
- Lorsque les délais sont exprimés en :
 - Heures : il s'agit d'heures ouvrées comprises dans la plage de service indiquée précédemment
 - Jours : 1 jour = 24 heures date à date ; 2 jours = 48 heures date à date, etc. Si le délai s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est reporté d'autant, jusqu'au prochain jour ouvré
 - Semaines : 1 semaine = 5 jours ouvrés
- Les jours ouvrés vont du lundi au vendredi de 8h à 17h, à l'exclusion des jours fériés français mentionnés en annexe.
- En cas de manque d'information ou d'impossibilité de connexion à distance, le support CONDUENT effectuera une demande de complément d'information. Durant le laps de temps entre la demande et la réponse attendue par CONDUENT, les délais sont gelés.
- Ces délais sont uniquement comptabilisés durant la plage de service du support CONDUENT.
- En dehors de la plage de service du support CONDUENT, les délais sont "gelés".
Exemples :
 - Pour un appel au-delà de l'heure de fermeture contractuelle des horaires support, le délai de réponse débutera à l'ouverture de la prochaine plage de service du support CONDUENT.
 - Pour un appel en fin de plage de service du support CONDUENT, les délais sont gelés à partir dès la fin de la plage, jusqu'à l'ouverture de la prochaine plage de service du support CONDUENT.
- En cas de disparition (autonome ou sur intervention) du dysfonctionnement, le dysfonctionnement est considéré comme résolu et les délais sont fixés.

Si un palliatif logiciel est nécessaire, sans solution de contournement possible, pour rétablir un fonctionnement normal, le délai de GTR est suspendu et un nouveau délai est annoncé afin de prendre le temps nécessaire au développement, aux tests et à la livraison sur la plateforme test CLIENT du palliatif.

4.5.2 Exclusions

Les exclusions citées ci-dessous portent soit sur le gel d'une période (GTI et/ou GTR), ou lorsque l'événement concerne un Contrat tiers.

- Le délai de GTI est "gelé" entre la formulation par CONDUENT de la demande de télé-intervention (le cas échéant) et son autorisation par le CLIENT,
- Les délais sont "gelés" lorsque l'accès par VPN au système billettique n'est pas disponible, SAUF si c'est le fournisseur de CONDUENT qui est en défaut de maintien du service VPN,
- Tout événement tel que messages d'erreur, ralentissements anormaux, non signalé par le CLIENT dès qu'il en a eu connaissance et entraînant un Incident bloquant un ou plusieurs processus ne saura être considéré comme un Incident majeur et/ou bloquant. Celui-ci sera requalifié en Incident mineur et traité comme tel,
- Toute intervention de remise en état, à la suite d'une défaillance matérielle des serveurs et/ou de la réseautique,
- Les interventions ne couvrent pas les demandes liées à l'exploitation ou l'administration du système, demandes qui ne relèvent pas de dysfonctionnements.

4.5.3 Gestion des Incidents

CONDUENT assure la prestation de gestion des Incidents suivant les termes cités précédemment. Cette prestation couvre aussi les demandes d'exploitation (les agents peuvent rencontrer des difficultés à se rappeler les procédures de paramétrage).

Les DI sont adressées par le Gestionnaire Billettique du CLIENT via le portail de suivi. Celui-ci permet de déclencher la DI, de suivre sa résolution et de valider sa clôture. Une documentation d'utilisation de cet outil est fournie par CONDUENT. Le coût de l'accès au logiciel de relation Client est inclus dans le coût annuel de la maintenance.

CONDUENT valide toutes modifications du paramétrage sur sa plateforme de tests avant diffusion dans le système de production.

Cette diffusion est réalisée sous la responsabilité du CLIENT qui doit procéder à une mise en œuvre progressive s'il s'agit d'un paramétrage sensible.

Dans le cadre de la prestation de gestion des Incidents, un coût unitaire au BPU est proposé. CONDUENT préconise entre 20 et 30 DI pour un an, d'après l'historique ci-dessous :

	Total 2019	Total 2020	Total 2021	Total 2022	Total 2023	Au 01/02/2024	Total général
Nombre de demandes	44	163	99	51	42	0	399

Les DI non consommées sont reconductibles sur l'année suivante.

Lorsque le nombre de sujets est atteint, CONDUENT en informe le CLIENT aux réunions de suivi. Une commande complémentaire sera alors nécessaire (ligne au BPU). Si une DI supplémentaire est nécessaire au forfait et que celle-ci ne nécessite pas plus d'une journée, soit huit (8)h, et suivant la nature de la DI (palliatif ou correction simple), celle-ci pourra être valorisée en-dessous de la valeur moyenne exprimée au BPU (dans la limite de 2 DI supplémentaires au forfait annuel).

Si une intervention sur Site est nécessaire cette intervention est facturée aux conditions du bordereau des prix.

Sont exclus au traitement de DI et traités au devis :

- *Les Incidents consécutifs à une erreur d'utilisation, d'exploitation ou d'administration du Système par le Gestionnaire Billettique, préalablement démontrée par CONDUENT*
 - *Les Incidents consécutifs à l'ajout ou à l'utilisation de logiciels non autorisés par CONDUENT,*
 - *Les incidents relevant de la maintenance évolutive*
-

5. MAINTENANCE ÉVOLUTIVE

5.1 GESTION DES PROBLÈMES

La gestion des problèmes est la suite de la gestion des Incidents lorsque ceux-ci ne peuvent être réglés par une solution de contournement et doivent faire l'objet d'une évolution du logiciel.

Celle-ci a plusieurs origines :

- Problèmes résiduels non soldés à la fin de la garantie, dus à une évolution fonctionnelle ou décelés en cours de Contrat (le temps de correction n'est pas pris dans le contingent annuel heures de ce Contrat),
- Problèmes liés aux mises à jour de progiciels et impactant les applicatifs.

La prestation fera l'objet d'un devis, sur base des coûts journaliers identifiés au BPU.

La prestation comprend :

- L'analyse du problème,
- La description de la solution,
- Le développement logiciel,
- La validation sur la plateforme de test CONDUENT.

La livraison des correctifs sur la plateforme de test du CLIENT, puis sur la plateforme de production, est réalisée lors d'un palier de livraison ou au fil de l'eau.

Une garantie de **six (6) mois** est incluse dans la prestation.

6. MAINTENANCE ÉQUIPEMENTS

Ce chapitre concerne la maintenance matérielle des équipements fournis dans le cadre du projet ou acquis ultérieurement et n'étant plus couverts par leur période de garantie.

L'entretien des équipements comprend à la fois le diagnostic, le remplacement des pièces, les ajustements, ainsi que le rechargement des logiciels lorsque nécessaire.

Le parc concerné par ce Contrat est défini au §10 Annexes (10.1 et 10.2).

Le tableau ci-dessous renseigne également les niveaux de maintenance pris en charge par CONDUENT et ceux sous la responsabilité du CLIENT ou son Exploitant.

Type Equipements	Maintenance préventive		Maintenance corrective	
	niveau 1	niveau 2	niveau 3	niveau 4
Pupitre	Exploitant	Exploitant	CONDUENT	CONDUENT
Valideur	Exploitant	Exploitant	CONDUENT	CONDUENT
TPVS	Exploitant	Exploitant	CONDUENT	CONDUENT
TPV & TPVM	Exploitant	Exploitant	CONDUENT	CONDUENT
Distributeur	Exploitant	Exploitant	CONDUENT	CONDUENT
PDVVC	Exploitant	Exploitant	CONDUENT	CONDUENT
Borne Valideur au sol	Exploitant	Exploitant	CONDUENT	CONDUENT
Poste d'exploitation	Exploitant	Exploitant	CONDUENT	CONDUENT

6.1 DÉFINITION DES NIVEAUX DE MAINTENANCE DU MATÉRIEL

La maintenance est divisée en niveaux, en référence à la norme Afnor NFX 60-000, afin de prendre en compte :

- la complexité des procédures de dépannage et de réparation,
- la complexité d'utilisation des moyens,
- la localisation des ressources et moyens d'exécution de la maintenance.

Les opérations de maintenance sont ainsi découpées en cinq (5) niveaux.

6.1.1 Niveau 1

Il s'agit d'interventions ne nécessitant pas de remplacement de sous-ensemble ou de réglage. Ce sont les opérations élémentaires de vérification de l'état des équipements (relevé du code Incident par exemple), d'auto-maintenance, de maintenance préventive et curative.

Ces interventions peuvent relever de la maintenance préventive (nettoyage de têtes d'impression, dépoussiérage d'un pupitre par exemple) ou curative (changement de papier ou ruban par exemple).

Ces interventions ne nécessitent pas de compétence technique élevée. Ce niveau de maintenance est réalisé par les utilisateurs des équipements et les agents d'exploitation sans outillage et à l'aide des instructions d'utilisation.

Ces prestations sont prises en charge par le CLIENT. Il appartient au CLIENT d'assurer une gestion diligente des pièces détachées nécessaires à la gestion du niveau 1 de maintenance.

6.1.2 Niveau 2

Il s'agit d'interventions de dépannage nécessitant le remplacement (échange standard) ou le réglage simple d'un sous-ensemble.

Ainsi, il peut s'agir de la dépose sur le Site d'un matériel complet (pupitre, valideur, terminal dépositaire) ou d'un sous-ensemble d'un équipement complexe (monnayeur dans un distributeur, imprimante d'un terminal point de vente) en dysfonctionnement et de son remplacement par un matériel en état de fonctionnement.

Ces interventions peuvent relever de la maintenance préventive (entretien de batteries par exemple) ou curative. La confirmation de la panne se fait au niveau de l'atelier ou du Site.

Ces interventions nécessitent une compétence technique particulière sur Site ou en atelier, mais ne nécessitent pas d'outillages complexes (reprise de réglage par exemple).

Ce type d'intervention est effectué par un technicien habilité de qualification moyenne, sur Site, avec l'outillage portable défini par les instructions de maintenance et à l'aide de ces mêmes instructions. Il dispose des pièces détachées nécessaires à la réalisation de sa mission.

Ces prestations sont prises en charge par le CLIENT. Il appartient au CLIENT d'assurer une gestion diligente des pièces détachées nécessaires à la gestion du niveau 2 de maintenance.

6.1.3 Niveau 3

Opérations d'identification et de diagnostic des pannes, de réparations par échange de composants ou d'éléments fonctionnels, de réparations mécaniques mineures et toutes opérations courantes de maintenance préventive telles que des réglages.

Ce type d'intervention est effectué par un technicien spécialisé, sur place ou dans l'atelier de maintenance, à l'aide de l'outillage prévu dans les instructions de maintenance et éventuellement à l'aide des bancs d'essais et de contrôle des équipements. Il utilise l'ensemble de la documentation nécessaire à la maintenance de l'équipement et les pièces approvisionnées par le magasin.

Ce sont des opérations de maintenance préventive (remplacement des pièces d'usure ou piles) ou corrective délicates (remplacement de sous-ensembles ou modules défectueux) qui nécessitent l'application de procédures plus complexes et de moyens spécifiques (remplacement de pièces détachées, réglages lourds, ...).

Ces opérations sont réalisées par un technicien qualifié en usine.

6.1.4 **Niveau 4**

Tous les travaux importants de maintenance corrective ou préventive à l'exception de la rénovation et de la reconstruction.

Ce type d'intervention est effectué par une équipe comprenant un encadrement technique très spécialisé. Ces opérations nécessitent la maîtrise d'une technique ou technologie particulière et la mise en œuvre de bancs de test et d'outillages spécifiques.

Ce sont les réparations des sous-ensembles dits "réparables" en panne. Elles sont réalisées en usine.

6.1.5 **Niveau 5**

Il s'agit principalement des opérations de rénovation et de réparation qui pour la plupart ne sont réalisables qu'en usine, chez l'industriel concepteur.

Pour les systèmes centraux, il s'agit de mettre en place des évolutions et des nouvelles versions des systèmes d'exploitation pouvant avoir un impact sur les applications résidentes ou suite au changement des matériels devenus obsolètes (actions de maintenance se déroulant sur Site uniquement).

Ce niveau de maintenance est réalisé en usine par CONDUENT.

Par définition, ce type de travail est effectué par retour usine, avec des moyens définis par le constructeur et proches de ceux requis pour la fabrication.

6.2 DÉFINITION DES LIEUX DE MAINTENANCE DU MATÉRIEL

6.2.1 **Maintenance Site**

Cette opération s'effectue sur le lieu d'installation des équipements à maintenir. Elle regroupe les niveaux de maintenance 1 à 2 pour l'ensemble des équipements, à l'exception des équipements de type "Distributeur Automatique de Titre" pour lesquels le niveau 3 est requis pour les composants montés directement sur l'équipement.

6.2.2 **Maintenance atelier**

Cette opération s'effectue dans un atelier de maintenance du CLIENT, elle comprend le niveau 3 de maintenance lorsque celui-ci est réalisé par le CLIENT.

6.2.3 **Maintenance usine**

Cette opération s'effectue dans les ateliers de maintenance CONDUENT, elle comprend à minima les niveaux 4 et 5 de maintenance. Elle inclut également le niveau 3 de maintenance lorsque celui-ci n'est pas réalisé par le CLIENT.

6.3 MAINTENANCE MATÉRIELLE DES ÉQUIPEMENTS

La maintenance matérielle des équipements concerne les pannes matérielles de l'équipement (ou d'un sous-ensemble le constituant).

6.3.1 Maintenance préventive Site

Cette prestation est prise en charge par les services techniques du CLIENT ou par un tiers désigné par lui.

Les opérations de maintenance préventive Site sont décrites dans les manuels de maintenance remis en phase projet.

Le CLIENT s'engage à respecter les consignes et la périodicité des opérations demandées.

Le CLIENT s'engage à s'approvisionner en pièces de maintenance, consommables d'exploitation et de maintenance directement auprès du service après-vente de CONDUENT ou auprès de fournisseurs référencés et habilités par CONDUENT.

Le non-respect des consignes de maintenance préventive, ainsi que l'utilisation de pièces/consommables non autorisés par CONDUENT, entraîne l'arrêt des prestations de maintenance sous forme de réparation forfaitaire pour le type d'équipement impacté. Les réparations s'effectuent alors après établissement et acceptation d'un devis.

Les opérations de maintenance préventive sont destinées à prévenir les défaillances. Le but recherché est de diminuer le nombre d'actions correctives et ainsi améliorer sensiblement la disponibilité. La mise en place d'un système d'informations sur le comportement des équipements permet de privilégier les actions de maintenance préventive. La maintenance préventive pour le système et pour les équipements est effectuée par le Gestionnaire Billettique ou les réseaux d'Exploitants. Les opérations de maintenance préventive sont décrites lors des formations dispensées par CONDUENT.

Les opérations de "maintenance préventive" consistent au nettoyage et à la vérification physique d'un équipement. Type d'opérations réalisées dans le cadre de la maintenance préventive :

- Nettoyage, dépoussiérage des équipements et des parties mécaniques sensibles,
- Vérification de l'état des pièces dites d'usure,
- Vérification des réglages et éventuellement ajustement de ceux-ci dans les cas où aucun matériel de précision n'est nécessaire,
- Lubrification, graissage de points particuliers de pièces mécaniques,
- Relevés des compteurs d'activité.

La périodicité et la durée par opération sont indiquées dans les manuels de maintenance.

6.3.2 **Maintenance corrective Site**

Cette prestation est prise en charge par les services techniques de CONDUENT ou par un tiers désigné par lui.

Les opérations de maintenance corrective Site sont décrites dans les manuels de maintenance remis en phase projet. Des bancs de maintenance ont été fournis et mis en service en phase projet.

Le CLIENT s'engage à respecter les consignes lors des opérations de pose et de dépose.

Le CLIENT s'engage à maintenir les bancs de test en état fonctionnel et opérationnel.

Le CLIENT s'engage à s'approvisionner en pièces et consommables de maintenance directement auprès du service après-vente de CONDUENT.

Le non-respect des consignes de maintenance corrective, ainsi que l'utilisation de pièces/consommables non autorisés par CONDUENT, entraîne l'arrêt des prestations de maintenance sous forme de réparation forfaitaire pour le type d'équipement impacté. Les réparations s'effectuent alors après établissement et acceptation d'un devis.

Intervention à la demande

Dans le cadre d'une opération de maintenance corrective Site ou pour une mission d'expertise et sur demande expresse du CLIENT, CONDUENT intervient sur Site pour corriger/ expertiser les Incidents ne pouvant être résolus par les équipes techniques du CLIENT.

Le délai d'intervention est au minimum de **quinze (15) jours ouvrés** après la demande d'intervention, hors dimanches et jours fériés.

Cette prestation n'est pas incluse dans le présent Contrat, elle sera facturée au tarif d'intervention sur site.

Si un des services du présent Contrat nécessite une intervention Site non comprise, celle-ci est effectuée après réception d'une demande d'intervention adressée par le CLIENT aux conditions tarifaires d'intervention sur Site.

Cette intervention aura lieu dans le délai prévu dans le cadre du service concerné.

Une intervention Site est d'une durée minimum de trois (3) jours.

6.3.3 **Maintenance préventive et corrective en usine**

La maintenance en usine concerne les niveaux de maintenance 3 à 4.

Le niveau de maintenance 5 concernant la reconstruction totale d'un équipement, celui-ci n'est pas pris en compte dans le cadre des forfaits de maintenance. CONDUENT établira un devis sur la base d'un équipement neuf.

CONDUENT effectue les réparations des équipements aux conditions mentionnées ci-après.

6.3.4 **Equipements/ modules concernés par la réparation usine et forfaits réparations**

CONDUENT applique deux (2) types de forfaits de réparation :

Prix Unitaire à la réparation : ce prix unitaire est appliqué à chaque équipement retourné en réparation usine.

Forfait Annuel : ce forfait s'applique pour un type d'équipement ; la totalité des équipements retournés sont pris en compte dans le forfait.

Le choix du type de forfait est fait à la signature du Contrat ou lors des renouvellements. En aucun cas le type de forfait ne peut changer pendant la période.

Le périmètre détaillé du forfait est décrit au § 10.2 Liste des équipements.

Les équipements / modules non listés au bordereau des prix sont réparés au devis.

CONDUENT s'engage à remettre tous les équipements ou sous-ensembles sur lesquels elle est amenée à intervenir dans leur état de fonctionnement nominal conformément au plan de maintenance.

Exclusions

Toute autre prestation de maintenance, telle que maintenance évolutive, est exclue du périmètre.

Sont exclues des réparations forfaitaires :

- Les réparations concernant des équipements de fourniture CONDUENT endommagés à la suite de :
 - Un acte de vandalisme ou de malveillance,
 - Un usage non conforme tel que chute, choc, exposition aux liquides, surtension, mauvais branchements ou paramétrage non conforme,
 - La modification d'un équipement sans la validation de CONDUENT (y compris la modification de programmes ou l'installation d'autres programmes),
 - Sinistres tels que foudre, inondation, incendie, accident de circulation ou effondrement des locaux,
- Les réparations dont l'emballage de transport n'est pas conforme (partiellement ou totalement) aux emballages fournis par CONDUENT,
- Les réparations faisant suite à un emballage détérioré lors de la réception dans nos ateliers, quel que soit l'origine de la détérioration,
- Les réparations faisant suite aux opérations de maintenance préventive non effectuées dans le temps requis par les équipes techniques de l'Exploitant,
- Les opérations de nettoyage des équipements ;
- Les interventions sur des équipements et/ou logiciels non livrés par CONDUENT dans le cadre du projet.

6.3.5 Gestion des réparations

Expédition des équipements / modules

Les fichiers statistiques contenus dans l'équipement doivent avoir préalablement été transférés vers le système dans la mesure du possible. CONDUENT fait son possible pour restituer et réintégrer les fichiers non récupérés dans l'équipement mais, selon la nature de la panne, ne garantit pas la récupération des fichiers stockés sur l'équipement en retour réparation.

L'expédition du matériel vers l'atelier de réparation CONDUENT est à la charge du CLIENT et sous sa responsabilité.

Les équipements doivent être emballés dans leur emballage d'origine ou dans des caisses navettes prévus à cet effet. Les emballages doivent être en bon état ainsi que les mousses de protection.

Un équipement arrivant dans un emballage détérioré est traité après établissement d'un devis

Si besoin, le CLIENT s'engage à s'approvisionner en emballages neufs ou caisses navettes directement auprès du service après-vente de CONDUENT.

L'expédition du matériel vers le CLIENT est à la charge et sous la responsabilité de CONDUENT.

Chaque équipement doit être accompagné de sa fiche RMA (Return Material Authorization).

Le motif du retour doit être précisé, le champs "Description" de la RMA permet également d'intégrer des compléments d'information (ex : récupération des fichiers statistiques impossibles) comme les tests réalisés et le comportement identifié.

Engagement de fourniture

CONDUENT s'engage à tout mettre en œuvre pour dépanner les équipements de sa conception, sauf obsolescence, lorsque cela est possible techniquement et économiquement. Le cas contraire, un devis sera établi par CONDUENT et soumis à l'approbation du CLIENT.

Compte-tenu des évolutions technologiques permanentes des matériels informatiques et des terminaux de type PDA (assistant personnel) la garantie de pérennité ne peut pas excéder celle des constructeurs. Le remplacement se fait à l'identique lorsque la référence est disponible ou sinon, au niveau de la fonction après devis soumis à l'approbation du CLIENT et études éventuelles.

Panne non confirmée

Lorsqu'après retour d'un sous-ensemble, notre atelier ne confirme pas de défaut (panne non confirmée, RAS), une participation forfaitaire est appliquée par équipement ou sous-ensemble expédié par le CLIENT.

Le CLIENT est tenu de réaliser le diagnostic et les tests adéquats pour confirmer en amont la ou les pannes avant envoi. Cette participation est justifiée par la mobilisation de ressources en interne lors de la phase préliminaire d'analyse de panne.

Gestion du parc de réserve

Le parc de réserve est composé d'équipements complets.

Le CLIENT doit acquérir et maintenir dans ses locaux un parc de réserve de **8% (huit)** au minimum des équipements en exploitation et s'engage à renvoyer les matériels et sous-ensembles en panne au fur et à mesure de leur détection.

Retour sur le Site CONDUENT de Rosny

Avant toute expédition de matériel vers l'atelier de réparation CONDUENT, le CLIENT doit au préalable faire une demande d'attribution d'un numéro de réparation appelé numéro de RMA (Return Material Authorization).

Le CLIENT renseigne dans un formulaire RMA les informations nécessaires à l'identification du matériel à réparer (désignation, n° de série) ainsi qu'un descriptif détaillé des pannes rencontrées.

Cette demande de RMA se fait via le portail web GMAO CONDUENT.

Une fois le numéro de RMA attribué, le CLIENT doit retourner les matériels dans un emballage approprié accompagné de son numéro de RMA préalablement attribué (un seul numéro par équipement). L'adresse de retour sera précisée à l'attribution du numéro de RMA.

Garantie réparation

Les réparations sont garanties par CONDUENT pour une période de **trois (3) mois** à compter de la date de réception de l'équipement par le CLIENT. Cette garantie concerne les pièces et la main d'œuvre en atelier.

Centre de Réparation de CONDUENT précisé au § 9.1.2 Coordonnées interventions Site

Adresse de livraison des retours matériels

Adresse CLIENT précisée au § 9.1.4 Coordonnées Centre de Maintenance CONDUENT

6.3.6 Délai de réparation

Le délai de réparation est fixé à **vingt (20) jours ouvrés** maximum pour les équipements au forfait réparation annuel ou unitaire, le délai de réparation est comptabilisé à partir la date de réception du matériel dans le centre de réparation de CONDUENT jusqu'à la date de réexpédition par CONDUENT. Les temps de transports sont exclus du calcul du délai de réparation.

L'engagement de CONDUENT s'entend sous réserve du respect des points suivants :

- Le CLIENT s'engage à effectuer, au maximum, **sept (7) RMA** simultanées sur sept (7) jours glissants à compter de la réception au centre de réparation CONDUENT. A l'issue du délai de sept (7) jours mentionnés ci-dessus le CLIENT a la possibilité d'effectuer de nouvelles demandes de RMA. Ponctuellement, le nombre maximum de RMA peut être augmenté à dix (10), sur demande préalable du CLIENT.

Cette dernière condition est nécessaire afin d'éviter l'effet goulot au centre de réparation et donc offre une garantie supplémentaire au respect du délai de réparation.

- La réparation concerne exclusivement les produits de fabrication CONDUENT.
- Les délais de réparation ne sont pas applicables à un équipement considéré en statut d'obsolescence (fonction particulière, sous-ensemble ou composant).

Les cas pour lequel des rechanges ne seraient pas disponibles chez l'Exploitant seront traités en priorité de façon à ne pas pénaliser la disponibilité du système billettique, sous réserve que CONDUENT en soit informé par l'Exploitant lors de la création de la RMA.



7. AUTRES SERVICES PROPOSÉS

7.1 GESTION DE LA VULNÉRABILITÉ SYSTÈME (OPTION)

CONDUENT dispose au sein de son Service Client d'une équipe dédiée à la vulnérabilité système de ses produits et systèmes.

7.1.1 Vulnérabilité système

La prestation de vulnérabilité du système a pour objet d'identifier les failles sécurités qui concernent le système billettique. (Atlas® et progiciel, driver, ...)

7.1.2 Rapport de vulnérabilité

CONDUENT fournit **semestriellement** un rapport de vulnérabilité du système billettique.

Une réunion de présentation (en visioconférence) est prévue lors de chaque rapport. L'objectif de cette réunion est de voir ensemble les actions à mener.

Le CLIENT fait part à CONDUENT de ses demandes, CONDUENT fera alors une proposition.

7.1.3 Vulnérabilité critique

CONDUENT alertera le CLIENT si une alerte critique est identifiée.

Lorsqu'un correctif d'une vulnérabilité informatique critique est identifié par CONDUENT, dont le progiciel est utilisé par le Système Billettique et que celle-ci a un impact sur la sécurité fondamentale des données du Système Billettique, CONDUENT met en place les procédures suivantes :

- Analyse du correctif sur l'environnement billettique,
- Adaptation au besoin des applicatifs billettiques,
- Validation sur la plateforme de test CONDUENT,
- Livraison sur la plateforme de test du CLIENT et vérification de fonctionnement,
- Livraison sur la plateforme de production.

CONDUENT informe le CLIENT sur le délai de disponibilité du correctif, dans l'attente le CLIENT doit veiller aux risques encourus jusqu'à la livraison du correctif.

En aucun cas le CLIENT ne doit lui-même récupérer des correctifs fournis par un éditeur de logiciel et les installer sur sa plateforme de production. Si des Incidents sont détectés, ceux-ci seront aussi traités sous devis.

En cas d'intervention, un rapport est émis et répond aux questions suivantes :

Eléments techniques :

Quel est l'objet de l'Incident ?

Quand a eu lieu l'Incident ?

Quel est le périmètre touché ?

- Comment l'Incident s'est-il produit ?
- Comment l'Incident a-t-il été maîtrisé ?

Processus :

- Qu'est-ce qui n'a pas fonctionné ?
- Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?
- Quelles sont les évolutions à apporter aux procédures pour éviter que cela ne se reproduise ?
- La communication aux Parties concernées a-t-elle été bien faite ?
- Bilan financier : quel est le coût de la contre-mesure mise en place ?

Le rapport de synthèse est rédigé rapidement après la date de résolution de l'Incident afin d'éviter que le temps n'efface dans la mémoire des acteurs des éléments ou des détails importants pour la compréhension et l'analyse de l'Incident. Le rapport présente prioritairement des conclusions claires et compréhensibles par les responsables.

Ce rapport est transmis au CLIENT.

La prestation concernant le suivi et la mise en œuvre d'un correctif est réalisée après établissement et acceptation d'un devis.

CONDUENT ne peut être tenu responsable en cas d'attaque ou perte de données, pertes d'exploitation à la suite d'une vulnérabilité informatique imputable au CLIENT ou à un tiers.

7.2 GESTION DE L'OBSOLESCENCE (OPTION)

7.2.1 **Généralités**

CONDUENT dispose au sein de son Service Client d'une équipe dédiée à la Veille Technologique de ses produits et systèmes :

- Acquérir les informations de sources internes ou externes sur l'obsolescence des diverses composantes du système,
- Valider les solutions techniques avec les équipes,
- Echanger pour assurer le partage de l'information auprès de tous les intervenants,
- Notifier les CLIENTS et sous-traitants sur tout problème ayant un caractère urgent,
- Intégrer tout nouvel élément dans la base de données métiers de CONDUENT,
- Rédiger les rapports de veille technologique.

7.2.2 **Veille technologique**

La prestation de veille technologique a pour objet de faire bénéficier le CLIENT de l'expérience acquise sur des projets similaires ou mettant en œuvre des technologies identiques et de fournir un rapport d'obsolescence prévisionnelle des composants logiciels et matériels des équipements livrés.

Le but de la veille technologique est d'augmenter la durée de vie de la solution mise en place et d'éviter la rupture des stocks pour l'aspect matériel et la non-évolutivité (voir régression) pour l'aspect logiciel.

CONDUENT s'engage :

- A alerter régulièrement dès qu'il détecte une obsolescence potentielle,
- A présenter et décrire les risques liés à l'obsolescence,
- A mettre en place les moyens les plus adaptés pour respecter ses engagements en matière d'approvisionnement,
- A proposer sur demande une solution et des préconisations pour chaque cas identifié.

7.2.3 Obsolescence matérielle

Concerne la disparition sur le marché de composants ou l'arrêt de fabrication/maintenance de sous-ensembles, constituant les produits, par les fournisseurs.

Dans le cas de l'obsolescence d'un composant, les cas les plus souvent rencontrés concernent surtout les composants électriques et électroniques du fait de l'arrêt de fabrication dudit composant par le fabricant. Nous disposons de plusieurs scénarios :

- Il existe des composants équivalents sur le marché : celui-ci est remplacé lors de la défaillance du composant,
- Il n'existe pas d'équivalent, dans ce cas soit nous modifions/adaptons le sous-ensemble pour recevoir un nouveau composant, soit nous constituons un stock de composants nécessaire jusqu'à la fin de vie des équipements.

En règle générale, CONDUENT s'efforce dans la mesure du possible à ce que les traitements d'obsolescences soient transparents pour les CLIENTS. Toutefois certaines modifications de composants peuvent avoir des répercussions matérielles ou logicielles nécessitant la création d'une nouvelle version d'équipement.

7.2.4 Obsolescence matérielle et logicielle des plateformes

Les obsolescences matérielles des plateformes sont traitées comme des évolutions et sont donc soumises à devis.

7.2.5 Obsolescence logicielle

Concerne essentiellement les logiciels fournis par des éditeurs tels que Windows, Oracle et SAP/BI lorsque les versions installées arrivent en fin de support de maintenance.

Les obsolescences logicielles sont traitées comme des évolutions et sont donc soumises à devis.

7.2.6 Rapport de veille technologique

Ce rapport est destiné à informer le CLIENT sur la pérennité de ses équipements et sous-ensembles. Il propose un plan de traitement des obsolescences identifiées décrivant entre autres les enchaînements techniques et les risques associés.

En résumé, le rapport de veille technologique CONDUENT :

- Donne un état sur la santé du système billettique,
- Offre une vision sur les postes nécessitant des dépenses futures,
- Permet aux équipes d'anticiper la résolution de l'obsolescence,
- Evite les ruptures d'approvisionnement,
- Limite l'impact de la fin de vie d'un équipement sur le système.

En pratique, le rapport renseigne le CLIENT sur 3 points primordiaux : la capacité que CONDUENT a à réparer, produire et à faire évoluer chaque équipement composant le système.

Pendant le Contrat de maintenance, un rapport complet **annuel** est généralement réalisé par CONDUENT (si prévu dans le Contrat de maintenance) et présenté lors de la réunion de suivi du Contrat de maintenance.

7.2.7 Cas d'obsolescence

Un composant, un module, un sous-ensemble est considéré comme obsolète quand il répond à un ou plusieurs des critères du tableau suivant :

Cas d'obsolescence	Définition	Actions CONDUENT
Non disponible	La pièce n'est plus disponible à la vente	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche de pièces auprès de Broker, - Création d'un stock tampon, - Recherche d'un composant de remplacement. - Proposition de remplacement.
Matérielle	<ul style="list-style-type: none"> - Disparition sur le marché de composants, sous-ensembles ou équipements ou arrêt de leur fabrication/maintenance par les fabricants ou fournisseurs - Composant, sous-ensemble ou équipement avec des nouveautés technologiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Etude de cas - Remplacement par nouveaux modules au fur et à mesure
Logicielle (1)	Mise à jour ou arrivée en fin de support de maintenance des progiciels (logiciels éditeur, exemples : Oracle, OS etc)	<ul style="list-style-type: none"> - Etude de cas - Mise à jour des progiciels et des applications billettique impactées par ces progiciels
Réglementation	Les spécifications ne respectent plus (ou ne vont plus respecter) les règles normatives ou environnementales	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche de solution, - Proposition commerciale d'adaptation ou remplacement.
Economique	Un composant avec des performances égales ou supérieures est moins cher	<ul style="list-style-type: none"> - Chaque composant utilisé par CONDUENT est évalué en termes de fonctionnement dans son environnement et en termes de coûts.

Ce document est la propriété de la société Conduent Business Solutions (France) SAS. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation.

7.2.8 Répartition des responsabilités

Le tableau suivant décrit les responsabilités de chacun :

Activité	Responsabilité	Financement
Gestion des Obsolescences	CONDUENT	CLIENT
Rapport de veille technologique	CONDUENT	CLIENT
Surveillance Obsolescence	CONDUENT	CONDUENT
Obsolescence Mineure – Remplacement de composants sans impact sur le fonctionnement et sans degré d'urgence	CONDUENT	CLIENT (prix d'achat pouvant être différent du BPU)
Obsolescence Matérielle	CONDUENT	CLIENT (Proposition commerciale pour remplacement)
Obsolescence Logicielle	CONDUENT	CLIENT (Proposition commerciale pour évolution) En cas d'évolution d'un progiciel, le CLIENT finance l'adaptation de ses applications.

7.3 VISITE TECHNIQUE (SUR DEMANDE ; SOUMIS À DEVIS)

Sur demande du CLIENT, des visites sur Site d'un technicien CONDUENT de **trois (3) jours**, peuvent être prévues dans un délai de **quinze (15) jours ouvrés** minimum, entre la date de la demande et la date de visite technique. Ces visites sur Site d'un technicien CONDUENT permettent de :

- Faire une vérification visuelle du fonctionnement du système et de son utilisation (administration et exploitation),
- Faire un point sur le terrain des éventuelles difficultés rencontrées,
- Assurer une formation simplifiée d'éventuels nouveaux employés,
- Tout autre type de conseil.

Un rapport de visite technique est émis par CONDUENT.

Cette prestation est facturée au tarif d'intervention Site (+ frais logistiques).

7.4 CONTRÔLE ÉQUIPEMENTS VÉHICULES (SUR DEMANDE ; SOUMIS À DEVIS)

Sur demande du CLIENT, un contrôle par le support technique CONDUENT des équipements ou pré équipements billettiques d'un véhicule peut être prévu directement chez le constructeur du véhicule de façon à accélérer leur mise en service sur Site.

Le délai d'intervention est de **quinze (15) jours ouvrés** maximum après réception de la demande d'intervention écrite.

Cette prestation est facturée au tarif journalier d'intervention Site (+ frais logistiques).

7.5 EXPERTISES ET QUALIFICATIONS SUPPORTS (SUR DEMANDE ; SOUMIS À DEVIS)

7.5.1 Expertise cartes et tickets

Expertise cartes et tickets revenant du terrain : détection de l'origine du problème (fabrication, personnalisation, validation...).

Les tickets et cartes retournés pour expertise ne doivent pas être physiquement détériorés.

7.5.2 Qualification de titres, ou d'industriels les fabriquant

Qualification de cartes ou tickets pré personnalisées et/ou des industriels les fabriquant.

Passée la période de mise en service du système, les Exploitants peuvent désirer avoir de nouveaux fournisseurs de cartes. Il est indispensable que ces nouveaux titres soient qualifiés par CONDUENT avant d'être mis en circulation pour éviter toute dégradation des performances du système pour l'utilisateur.

7.6 FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES (SUR DEMANDE ; SOUMIS À DEVIS)

CONDUENT est habilité à dispenser les formations au titre de la formation professionnelle.

Les contenus sont adaptés aux publics cibles que ce soit pour la maintenance préventive ou corrective des équipements.

Le contenu de chaque type de formation est défini conjointement entre le CLIENT et CONDUENT.

Les prestations CONDUENT comprennent :

- La préparation des formations,
- Les supports de cours et documents de formation,
- La réalisation des sessions,
- Les frais de déplacement et d'hébergement du personnel CONDUENT.

Le CLIENT a la charge de fournir :

- La salle de formation,
- Le matériel nécessaire à la réalisation des formations (vidéoprojecteur, tableau blanc, ...),
- Les équipements et poste de travail.

7.7 BANCS DE MAINTENANCE

Les bancs de maintenance sont livrés au CLIENT à l'occasion de l'exécution du Marché principal.

Les bancs de maintenance sont utilisés pour :

- Les tests fonctionnels sur chacun des sous-ensembles des équipements,
- Récupérer les données statistiques en cas de dysfonctionnements des liaisons opérationnelles,
- Diagnostiquer les éléments défectueux,
- Les diagnostics de pannes de niveaux 2.

Le délai d'intervention est de **quinze (15) jours ouvrés** maximum après réception de la demande d'intervention écrite.

L'entretien et les mises à jour des bancs s'effectuent sur devis, au tarif journalier d'intervention Site (+ frais logistiques).

8. CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

Les prix sont définis au BPU et exprimés en euros, hors taxes.

Les prix de réparation comprennent les pièces et la main d'œuvre.

8.1 COORDONNÉES CLIENTS (ADRESSE DE FACTURATION)

6 rue des Biches

74 100 Ville-La-Grand

Contact : LAMPIN Sebastien <sebastien.lampin@ratpdev.com> FROMENT Valerie

<valerie.froment@ratpdev.com> ; WAQUET Guillaume <guillaume.waquet@ratpdev.com>

8.2 FACTURATION

Entretien matériel équipements

La facturation est effectuée par CONDUENT à chaque livraison.

Support système

La facturation de la tranche forfaitaire annuelle est effectuée par CONDUENT trimestriellement terme échu (à l'exception de la facturation du dernier trimestre de l'année qui interviendra au début du mois de décembre).

La facturation des prestations ponctuelles, réalisées suite à devis, est effectuée à la réalisation.

8.3 PAIEMENT

Les règlements sont réalisés par le CLIENT par virement bancaire dans un délai de **trente (30) jours** à compter de la date de réception de la facture.

Sauf contestation de facture par le CLIENT, un retard de paiement pourra entraîner l'application de pénalités de retard calculées sur la base de trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'échéance et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant fixé par décret est égal à quarante (40) euros.

8.4 RÉVISION DES PRIX

Les prix donnés sont des prix fermes jusqu'au 31 décembre 2024 inclus puis révisibles selon les modalités suivantes.

Les prix sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur du mois précédent la signature du Contrat. Ce mois est appelé "MOIS ZERO" (mois M_0).

A compter du 1er janvier 2025, date de la première révision des prix, les prix seront révisés chaque année au 1er janvier par application aux prix du marché d'un coefficient P_n , donné par la formule :

$$P_n = P_0 \left[0,10 + 0,35 \times \left(\frac{SYNTEC_n}{SYNTEC_0} \right) + 0,40 \times \left(\frac{ICHT - IME_n}{ICHT - IME_0} \right) + 0,15 \times \left(\frac{010764349_n}{010764349_0} \right) \right]$$

Indices	Désignation
SYNTEC	Indice études Syndicat des sociétés d'ingénierie, de services informatiques, d'études et de conseil, de formation professionnelle, publié au Moniteur
ICHT-IME	Indice du coût du travail des industries mécaniques et électriques publié au Moniteur (équivalent code INSEE 15615183)
010764349	Indice des produits informatiques, électroniques et optiques et des équipements électriques, publié au Moniteur

P_n = Prix Révisé

P_0 = Prix initial du mois de référence M_0

SYN_0 , $ICHT-IME_0$ et 010764349_0 étant la valeur publiée des indices au mois de référence M_0

$SYNTEC_n$, $ICHT-IME_n$ et 010764349_n étant la dernière valeur des indices publiée au début du mois de janvier de chaque année.

Les coefficients de révision sont arrondis au millième supérieur.

La révision est applicable à la facturation des prestations ou travaux ou fournitures sur la base de la révision des prix applicable à l'année en cours.

En cas de disparition d'un indice, le nouvel indice de substitution préconisé par l'organisme qui l'établit sera applicable de plein droit. Dans l'hypothèse où aucun indice de substitution ne serait préconisé, les parties conviennent que la substitution d'indice sera effectuée par avenant après accord de chacune d'entre elles. Dans l'attente de la signature de cet avenant, une révision provisoire basée sur le dernier indice connu sera appliquée.

En cas de passation d'un avenant, la clause de révision ci-dessus s'appliquera avec un mois M_0 correspondant au mois M_0 du marché initial par le titulaire du marché.

8.5 CLAUSE DE RÉEXAMEN

Il est rappelé que les prix ainsi indiqués ont été négociés d'un commun accord entre les Parties. Aucune modification des prix ne peut être réalisée sans l'accord préalable écrit des deux Parties.

Toutefois, compte tenu du contexte actuel de forte hausse de prix, notamment sur les matières premières et les composants électroniques, les Parties conviennent que, dans le cas d'une hausse de prix supérieure à **(3)% (trois)** que la clause de révision des prix prévue au Contrat ne suffirait pas à couvrir, les Parties se rapprocheront afin de procéder au réexamen des prix et tenter de trouver un accord sur la hausse de prix envisagée. CONDUENT devra apporter au CLIENT tout élément probant, notamment justificatifs comptables, permettant de démontrer la réalité de la hausse ainsi que le montant. Le réexamen des prix ne peut pas impacter une commande déjà passée et en attente de livraison.

9. CONDITIONS GÉNÉRALES

9.1 COORDONNÉES DES CENTRES DE MAINTENANCE

9.1.1 Coordonnées CLIENT (adresse de livraison des commandes)

6 rue des Biches
74 100 Ville-La-Grand
Contact : FROMENT Valerie <valerie.froment@ratpdev.com> ; WAQUET Guillaume
<guillaume.waquet@ratpdev.com>

9.1.2 Coordonnées interventions Site

Le CLIENT communiquera à CONDUENT l'adresse du Site d'intervention concerné et situé dans la zone du CLIENT, dans un délai de **15 jours** avant la date d'intervention.

9.1.3 Coordonnées CONDUENT

CONDUENT Business Solutions (France) SAS - Service CLIENT PTP

5 rue Claude Chappe
07 503 Guilhaerand-Granges
Téléphone : +33 4 75 81 42 21
Hotline : +33 4 75 81 44 64

9.1.4 Coordonnées Centre de Maintenance CONDUENT

Centre de Réparation de ROSNY

CONDUENT BUSINESS SOLUTIONS

12 rue Jules Ferry
93 110 Rosny-Sous-Bois
Téléphone : +33 4 75 81 68 07

9.2 COORDONNÉES DES RESPONSABLES DU CONTRAT

9.2.1 Pour le CLIENT

Sébastien Lampin
sebastien.lampin@ratpdev.com

9.2.2 Pour CONDUENT

M. Stéphane Rolland, Ingénieur d'Affaires

5 rue Claude Chappe
07 503 Guilhaerand-Granges
Téléphone : + 336 75 05 33 53
stephane.rolland@conduent.com

Tout changement temporaire ou définitif d'interlocuteur de part et d'autre devra être notifié par courrier dans un délai de 15 jours avant le changement.

9.3 FORCE MAJEURE ET IMPRÉVISION

En cas de force majeure, ainsi qu'il est indiqué ci-dessous, qui empêcherait CONDUENT d'accomplir normalement ses prestations et en particulier de respecter les engagements de délai, les Parties s'entendront de bonne foi sur la manière de régler le problème, notamment en acceptant de repousser les délais prévus.

En cas de force majeure, CONDUENT ne sera en aucun cas responsable de tels délais, ni des dommages, pertes d'exploitation qui pourraient en résulter.

La force majeure correspond à un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution de son obligation par le débiteur, conformément à l'article 1218 du Code Civil.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, CONDUENT notifie sans délai au CLIENT la situation par lettre recommandée avec avis de réception en précisant la nature du ou des événements visés, leur impact sur sa capacité à remplir ses obligations telles que prévues au Contrat ainsi que tout document justificatif attestant de la réalité du cas de force majeure invoqué.

Sont considérés comme documents justificatifs notamment mais pas exclusivement toute déclaration, attestation, législation, décret, arrêté ou autres mesures prises par une personne morale de droit public au niveau local, national ou international concernant les événements invoqués comme situations de force majeure.

Dans l'hypothèse où CONDUENT invoquant une situation de force majeure, parviendrait à la caractériser, devra notifier par lettre recommandée avec accusé de réception, d'une part, le délai prévisionnel de suspension de ses obligations et d'autre part planifier le report d'exécution des prestations. Toute suspension d'exécution du Contrat par application du présent article sera strictement limitée aux engagements dont les circonstances de force majeure auront empêché l'exécution et à la période durant laquelle les circonstances de force majeure auront agi.

En cas de survenance d'un cas de force majeure l'exécution des Prestations sera suspendue jusqu'à disparition, extinction ou cessation du cas de force majeure. Toutefois, faute de pouvoir reprendre l'exécution des prestations dans un délai de trente (30) jours à compter de la survenance du cas de force majeure, les Parties se rapprocheront afin de discuter d'une modification de la commande et l'aménagement de ses conditions d'exécution.

En tout état de cause, les Parties s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles en vue de limiter les impacts liés au cas de force majeure dans l'exécution technique et financière du Contrat.

9.4 PÉNALITÉS

CONDUENT accepte le principe des pénalités, sauf dans le cas où l'indisponibilité ou le non-respect des niveaux de service est exclusivement imputable au CLIENT ou résulte directement d'un cas de force majeure au sens défini dans le Contrat.

Les pénalités du présent Contrat sont libératoires.

Le montant total de pénalités applicable au présent Contrat est plafonné à 10% (dix) de la prestation concernée.

Conduent s'engage sur un taux de disponibilité mensuel de la Solution et de ses fonctionnalités de 99,5%. Ce taux sera fourni chaque mois par CONDUENT.

En cas de non-respect de ce taux de disponibilité mensuel, le CLIENT aura la faculté d'appliquer une pénalité d'un montant s'élevant à (10)% (dix) de la rémunération annuelle du Fournisseur jusqu'à rétablissement du service.

9.5 CONFIDENTIALITÉ

Les Parties sont soumises à des obligations de confidentialité.

Ainsi, notamment, les Parties qui, à l'occasion de l'exécution du Contrat, ont connaissance d'informations ou reçoivent communication de documents ou d'éléments de toute nature, signalés comme présentant un caractère confidentiel et relatifs, notamment, aux moyens à mettre en œuvre pour son exécution, au fonctionnement des services des Parties, sont tenus de prendre toutes mesures nécessaires, afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître l'existence. Une partie ne peut demander la confidentialité d'informations, de documents ou d'éléments qu'elle a elle-même rendus publics.

Chaque Partie s'engage à garder strictement confidentiels tous les documents et informations reçus dans le cadre de cette mission et tous les résultats issus de celle-ci.

Cette obligation de discrétion tient aussi pour la teneur verbale ou écrite des échanges entre les Parties. A ce titre, chaque Partie s'engage à ne communiquer aucune donnée, aucun renseignement, plan, document ou résultat quelconque à des tiers sans autorisation de l'autre Partie, que ces documents aient été remis par celle-ci et ses représentants ou par tout autre intervenant dans cette opération, ou établis par l'une des Parties.

De façon identique, les Parties n'utiliseront aucune des informations fournies par l'autre Partie à des fins autres que la bonne exécution des missions découlant du présent Contrat.

Par la signature du présent Contrat, chaque Partie fait siennes, personnellement et par écrit, de ces obligations de confidentialité et répond dans ce domaine tant des faits de ses préposés que du fait des personnes physiques et morales qui participeraient à l'exécution du présent Contrat.

L'engagement de confidentialité est pris pour toute la durée du Contrat, puis pendant une durée de trois (3) ans au terme du présent Contrat et quelle que soit la raison de cette rupture.

9.6 CLAUSE ÉTHIQUE ET ANTI-CORRUPTION

Les Parties déclarent se conformer et respecter toute la réglementation internationale, européenne, nationale et locale relative à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence applicable dans le cadre de l'exécution du présent Contrat (les "Règles").

Les Parties mettront en œuvre sans délai toute évolution des règles précitées.

Les Parties garantissent qu'elles n'ont pas fourni ou promis d'avantage indu à l'autre Partie ou à tout tiers, afin d'obtenir le bénéfice de ce Contrat.

En cas de non-respect par l'une des Parties des dispositions du présent article, l'autre Partie peut résilier le présent Contrat de plein droit et avec effet immédiat par lettre recommandée avec avis de réception, sans versement d'indemnité et sans préjudice des dommages et intérêts ou recours prévus par la loi.

Les Parties s'engagent à imposer à leurs propres prestataires et sous-traitants, le respect des mêmes Règles que celles auxquelles elles sont tenues par le présent Article.

9.7 PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le Fournisseur garantit l'intégrité de l'ensemble des Données auquel il a accès dans le cadre des Prestations et s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des Données qu'il a collectées et éviter leur divulgation à des tiers non autorisés tel que décrit en annexe 4 du présent Contrat, intitulée "Bible Sécurité des données personnelles".

Les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après, "le règlement général sur la protection des données") ou "RGPD") et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite "Loi Informatique et Libertés".

Au sens du RGPD, le Fournisseur agit en qualité de "sous-traitant" du CLIENT "responsable du traitement" des Données à caractère personnel opéré dans le cadre de l'exploitation du système billettique.

Le Fournisseur se réserve le droit d'isoler ou de supprimer, dans la mesure où il aurait été informé préalablement le CLIENT et après avoir obtenu son accord, toute Donnée sur le serveur qui constituerait une atteinte manifeste aux droits des tiers ou aux législations applicables, ou une menace sérieuse ou atteinte effective à l'intégrité du serveur ou de l'infrastructure technique du Fournisseur.

Le sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires à l'exécution des obligations du présent Contrat.

Les opérations réalisées sur les Données à caractère personnel sont : la consultation, la modification, l'effacement ou la destruction, le transfert des données au CLIENT ou à un tiers de confiance désigné par écrit par le CLIENT.

Les finalités du traitement doivent être définies par le CLIENT.



Les Données à caractère personnel traitées sont :

- Les données du personnel du CLIENT utilisateur du système billettique : état civil (nom, prénom), intitulé du poste, adresse mail professionnelle, téléphone professionnel, adresse postale professionnelle,
- Les données des Utilisateurs : à compléter par CONDUENT.

Les catégories de personnes concernées sont : le personnel du CLIENT utilisateur du système billettique et les usagers du système billettique.

Le sous-traitant s'engage à :

- Traiter les Données à caractère personnel uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) précitées,
- Traiter les Données à caractère personnel conformément aux instructions documentées du responsable de traitement au titre du Contrat. Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement,
- Ne pas transférer les Données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat vers des pays hors de l'espace économique européen qui n'auraient pas été reconnus par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection adéquat (i) sans avoir préalablement obtenu l'autorisation expresse et écrite du CLIENT et (ii) sans la mise en place d'instruments juridiques reconnus comme appropriés par la réglementation applicable à la protection des données personnelles pour encadrer le ou les transfert(s) concerné(s). Si le sous-traitant est tenu à une obligation juridique de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il s'engage à informer le responsable du traitement avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public,
- Garantir la confidentialité des Données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Contrat,
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel en vertu du Contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel,
- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Dans la mesure du possible, le sous-traitant doit aider le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée. A ce titre, le système billettique fourni par le Fournisseur prévoit des mesures techniques permettant la mise en œuvre des droits des personnes sur leurs Données à caractère personnel. En aucun cas le Fournisseur ne saurait être tenu responsable de la non-utilisation de ces mesures par le CLIENT. De manière générale, la responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée en cas de non-respect par le CLIENT de ses obligations en tant que responsable de traitement.

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par email au CLIENT.

Le sous-traitant notifie au responsable de traitement et au DPO du CLIENT toute violation de Données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et, le cas échéant, aux personnes concernées.

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le sous-traitant s'engage à renvoyer toutes les Données à caractère personnel au responsable de traitement et ce de manière sécurisée.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant sauvegarde et archives incluses. Une fois détruites, le sous-traitant doit justifier par écrit de la destruction.

Le sous-traitant communique au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données.

Le sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- Le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données,
- Les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement,
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées,
- Dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
 - Le chiffrement des données à caractère personnel ; des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement,
 - Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique,
 - Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Le sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement sous condition du respect de la confidentialité, telle que prévue au Contrat, et du Secret des Affaires, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. Le CLIENT s'engage à informer le Fournisseur de sa volonté de diligenter un tel audit au moins sept (7) jours avant la tenue de celui-ci. Un seul audit par an au maximum pourra être organisé et cet audit ne devra pas venir perturber l'activité du Fournisseur.

9.8 RESPONSABILITÉ

CONDUENT garantit la conformité du système billettique aux spécifications décrites dans sa documentation. CONDUENT sera responsable de tout dommage direct résultant d'une inexécution de ses obligations au titre du présent Contrat. Le CLIENT assume seul les éventuels dysfonctionnements et dommages dus à une modification du Système billettique, même minime, effectuée sans l'autorisation de CONDUENT. Le CLIENT reconnaît expressément avoir reçu de CONDUENT toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation du système billettique à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles, telle que préalablement communiquées par écrit par CONDUENT, pour sa mise en œuvre et son exploitation.

En aucun cas, les Parties ne sauraient être tenues responsables de tous dommages indirects de quelque nature que ce soit subis par l'autre Partie.

Dans le cadre permis par la loi, la responsabilité de CONDUENT, tous dommages confondus, est limitée pendant toute la durée du Contrat, au montant total de **15% (quinze)** de la valeur contractuelle forfaitaire annuelle. La limitation énoncée ne s'applique pas aux dommages corporels (y compris le décès) ni en cas de faute lourde ou intentionnelle.

9.9 ASSURANCE

Le Fournisseur déclare avoir souscrit une police d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et établie en France, destinée à couvrir tous les risques pouvant survenir lors de l'exécution des prestations, et notamment les dommages qui sont occasionnés au CLIENT. Le Fournisseur s'engage à communiquer au CLIENT une attestation de ladite assurance, à première demande, et à effectuer le paiement des primes correspondantes, au moins pendant toute la durée d'exécution du Contrat.

9.10 DURÉE – PÉRENNITÉ DES PRESTATIONS

Le présent Contrat prend effet à compter du **17/07/2024** pour une durée de **3 ans**.

Le présent Contrat pourra être étendu pour une période supplémentaire qu'il conviendra de définir entre les Parties à travers la rédaction d'un avenant. Les Parties se rendront disponibles pour conduire à la négociation permettant d'aboutir à la formalisation de l'avenant de reconduction trois (3) mois avant l'échéance initiale.

9.11 RÉSILIATION

Le présent Contrat prendra fin de plein droit, sous réserve des dispositions légales applicables en matière de procédures collectives, sans préavis ni indemnité quelconque en faveur des Parties et moyennant une simple notification par lettre recommandée avec accusé de réception par la seule survenance des faits suivants :

- Faillite ou toute situation analogue révélant notamment l'état de cessation des paiements,
- Mise en liquidation ou dissolution de l'une des Parties au présent Contrat,
- Cessation d'activité de l'une des Parties citées au présent Contrat.

Par ailleurs, chaque Partie pourra, sans préjudice de son droit à réclamer des Dommages et Intérêts, résilier le présent Contrat en cas de manquement grave de l'autre Partie à ses obligations contractuelles. Cette résiliation ne pourra intervenir qu'après :

- Envoi d'un courrier en recommandé avec accusé de réception mettant en demeure la Partie défaillante de remplir ses obligations,

et

- Dans l'hypothèse où la Partie défaillante n'aurait pas remédié ou proposé des solutions acceptables dans un délai d'un mois à compter de la date de réception, ou de première présentation par les services de la Poste, du courrier ci-dessus indiqué.

Résiliation pour motif extérieur

Le CLIENT pourra résilier de plein droit le Contrat, avec un préavis de cinq (5) mois, en cas de cessation anticipée du Contrat de délégation de service public avec l'AOM, quelle qu'en soit la cause, sans avoir à verser d'indemnité, autre que celles définies ci-dessous. Dans cette hypothèse, le CLIENT paiera au Prestataire le montant des Prestations effectuées à la date de prise d'effet de la résiliation et en cas de résiliation pour défaillance de l'Exploitant, les frais engagés par CONDUENT pour la durée du Contrat (frais d'hébergement, licences et abonnements).

- Conséquences de la résiliation :

Les prestations réalisées jusqu'à la date d'expiration ou la résiliation du présent Contrat et non encore réglées au Fournisseur seront versées à ce dernier, sous réserve de leur conformité au Contrat.

- A l'expiration ou résiliation du présent Contrat, pour quelque cause que ce soit, le CLIENT cessera immédiatement toute utilisation et exploitation de la Solution.
- Toutes les stipulations du présent Contrat qui peuvent raisonnablement être interprétées comme survivant à l'expiration ou à la résiliation du présent Contrat, survivront à cet évènement.

9.12 DIFFÉRENDS ET LITIGES

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du présent Contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les huit (8) jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux Parties dénonçant le litige.

Si au terme d'un délai de **trente (30) jours**, les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis aux tribunaux compétents dans le ressort de la Cour d'appel de Chambéry, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués en tête des présentes.

Toute modification du siège social de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie qu'après lui avoir été dûment notifiée.

9.13 STIPULATIONS DIVERSES

9.13.1 Sous-traitance

Le Fournisseur a la possibilité de faire appel à des sous-traitants qu'après avoir obtenu l'accord préalable écrit du CLIENT.

Il est toutefois convenu que, dans l'hypothèse d'un accord du CLIENT pour la sous-traitance de tout ou partie des prestations, Le Fournisseur demeurera pleinement et entièrement responsable vis-à-vis du CLIENT de la complète et parfaite exécution du présent Contrat par ses sous-traitants et ne pourra en aucun cas limiter sa responsabilité à l'égard du CLIENT, en cas de faute ou de négligence de l'un de ces derniers.

Ce document est la propriété de la société Conduent Business Solutions (France) SAS. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation.

9.13.2 Respect de la législation sociale

Le Fournisseur devra fournir au CLIENT au début du Contrat et tous les 6 mois sur demande du CLIENT :

- un extrait K-bis datant de moins 3 mois ;
- une attestation d'assurance couvrant sa responsabilité professionnelle et les risques de son exploitation ;
- la liste nominative des salariés étrangers employés et soumis à l'autorisation de travail ;
- une attestation de vigilance de moins de 6 mois émanant de l'Urssaf dont il dépend ;
- une attestation de déclarations fiscales et du paiement des impôts et des cotisations.

9.13.3 Intégralité de l'accord entre les Parties

L'ensemble des dispositions des présentes constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties eu égard à son objet et remplace et annule toutes déclarations, négociations, engagements, communications orales ou écrites, acceptations, ententes et accords préalables entre les Parties relatifs aux dispositions auxquelles cet accord s'applique ou qu'il prévoit.

9.13.4 Renonciation partielle à l'application d'une disposition du Contrat

Le fait pour une des Parties de ne pas exiger de l'autre Partie le respect de l'une quelconque des stipulations du présent Contrat, de ne pas exercer de droit lui appartenant et ce, pendant quelque durée que ce soit, ne saurait en aucun cas :

- être considéré comme une renonciation de cette Partie à se prévaloir de ladite stipulation à tout moment,
- affecter la validité dudit Contrat ou de l'une quelconque de ses clauses dont les Parties auront toujours le droit de demander l'exécution intégrale.

9.13.5 Cession du Contrat

Les Parties s'interdisent de céder ou transférer à quelque titre que ce soit tout ou partie des droits ou obligations résultant du Contrat sauf accord préalable et écrit qui doit impérativement faire l'objet d'un avenant.

Par dérogation à ce qui précède, le CLIENT peut, sous réserve de l'accord de l'AOM et de CONDUENT, librement céder, apporter ou transférer tout ou partie du Contrat à toute entité du groupe de sociétés auquel ce dernier appartient ou à l'AOM, sous réserve d'en informer le CONDUENT. Dans ce cas, le CLIENT sera dégagé de ses obligations à l'égard de CONDUENT dès notification de l'avenant de transfert actant la cession.

9.13.6 Circonstances extérieures

Si une des dispositions du présent Contrat devenait impossible à exécuter ou invalide ou nulle ou illégale pour des raisons extérieures aux Parties, pour quelque raison que ce soit, ladite disposition serait réputée sans effet. Ceci n'aurait pas pour effet de rendre intégralement caduc le présent Contrat, qui continuerait à produire ses pleins effets. Dans un tel cas, les Parties se rapprocheront et remplaceront de bonne foi la clause invalide par une autre clause légalement valide et de même effet.



9.13.7 Modification du présent Contrat

Pour lier valablement les Parties, toute modification ou extension au présent Contrat fera l'objet d'un avenant écrit, annexé au présent Contrat.

Imprévision

Les Parties conviennent d'exclure l'application des dispositions de l'article 1195 du Code civil.

Fait à Annemasse, le 10/07/2024

En deux (2) exemplaires

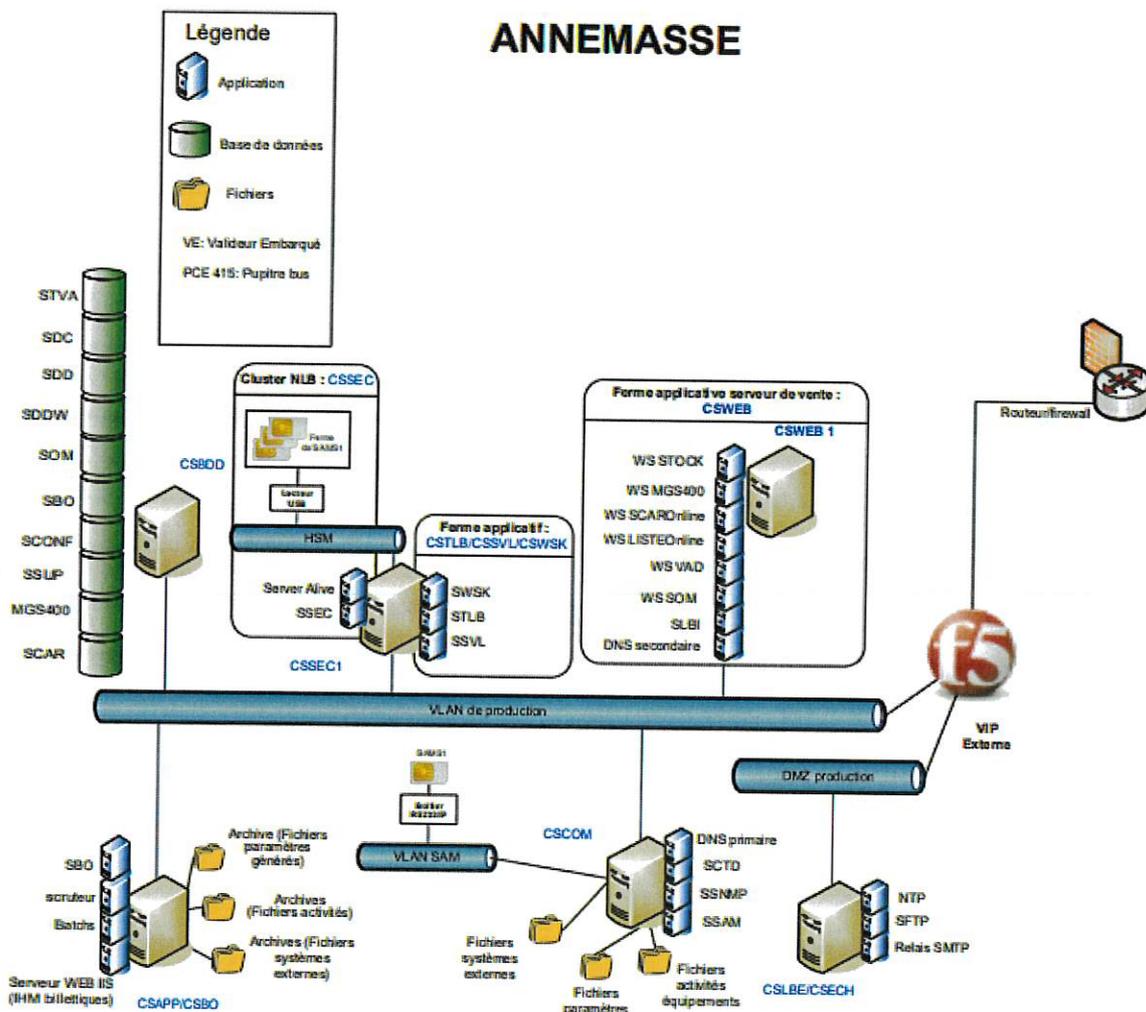
Pour CONDUENT

Pour Le CLIENT

TP2A
Village d'Entreprises
6, rue des Biches
74100 VILLE-LA-GRAND
Tél. 04 50 38 29 35 - Fax 04 50 38 36 63

10. ANNEXES

10.1 ARCHITECTURE SOLUTION



10.2 LISTE DES ÉQUIPEMENTS

Ce chapitre indique les quantités d'équipements considérées dans le cadre du présent Contrat, incluant les équipements en exploitation, en spare et sur les plateformes de tests.

Equipement	Quantité Totale	Hors garantie installés 07/2024	Hors garantie spare/PFL 07/2024	Hors garantie 01/2025
Concentrateur (réparation sur devis)	1	1		
Pupitre	52	37	9	6
Valideur	120	92	10	18
TPVS	15	13	2	
TPV	6	4	2	
TPVM	1	1		
Distributeur	27	25	2	
Portable de contrôle	10	9	1	
Portable de vente/validation/contrôle	15	14	1	
Borne Valideur au sol	28	27	1	
Routeur – kit bornier bus	48	42		6

10.3 JOURS FÉRIÉS FRANÇAIS

- 1^{er} janvier
- Lundi de Pâques
- 1^{er} mai
- 8 mai
- Jeudi de l'Ascension
- Lundi de pentecôte
- 14 juillet
- 15 août
- 1^{er} novembre
- 11 novembre
- 25 décembre



10.4 TRANCHE FORFAITAIRE – ABONNEMENTS – OPTIONS

Les prix sont exprimés en euros et hors taxe. Ils n'incluent pas les révisions de prix annuelles.

TRANCHE FORFAITAIRE	Désignation	Détail	Unité	Montant € HT* A partir du 17/07/2024	Montant annuel € HT* A partir du 01/01/2025	Montant TOTAL € HT* sur 3 ans
	MCO					
	Pilotage	Suivis et coordination (réunion hebdo 1h, suivi, surveillance 8h/5j)	F	45 261,75 €	72 294,00 €	225 996,75 €
	Réunion d'Avancement	3 réunions à distance/an (1 en 2024)	F	945,00 €	2 835,00 €	8 032,50 €
	Réunion mensuelle de suivi des DI	12 réunions à distance/an (5 en 2024)	F	1 390,83 €	3 338,00 €	9 735,83 €
	Maintenance préventive logicielle	Monitoring, admin BDD, correction des fichiers en erreur	F	11 360,25 €	24 786,00 €	73 325,25 €
	Maintenance corrective logicielle	Assistance MCO (10 DI/an) + DI sous garantie (5 DI en 2024)	F	18 546,00 €	37 092,00 €	111 276,00 €
HEBERGEMENT						
			F	38 673,71 €	83 558,00 €	247 568,71 €
TOTAL FORFAIT ANNUEL				116 177,54 €	223 903,00 €	675 935,04 €

ABONNEMENTS	Désignation	Détail	Unité	Montant unitaire € HT*
	PRESTATIONS RESEAUTIQUE			
	Ethernet	10Mbps - PFR/Tramway	€/ligne/mois	350,38 €
	Broadband Internet	Lignes dépositaires	€/ligne/mois	224,24 €
	Abonnements mensuels relatifs au réseau de transmission mobile		eqpt/mois	7,88 €

OPTIONS - RAPPORT ANNUEL	Désignation	Détail	Unité	Montant première commande € HT*	Montant commandes subséquentes € HT*
		VULNERABILITE	1 rapport /an	U	40 262,00 €
	OBSOLESCENCE	1 rapport /an	U	- €	10 643,00 €

* Hors révision de prix

10.5 BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES

* Hors révision de prix					
BORDEREAU DES PRIX	Désignation	Détail	Unité	Montant unitaire € HT*	Délai de livraison
	PILOTAGE				
	Réunion annuelle	chez Conduent ou en visioconférence	U/an	2 520,00 €	
	Devis pour projet de développement (FMP)	le coût du devis sera non facturé si le développement est mis en place	U	1 307,00 €	
	MAINTENANCE LOGICIELLE				
	1 DI supplémentaire (prix maximum)		U	3 710,00 €	
	MAINTENANCE MATERIELLE				
	panne non confirmée		U	334,00 €	
	devis refusé		U	224,00 €	
	PORTAGE LOGICIEL TXP	Passage du portable de contrôle Copernic au Bluebird EF550R à iso-fonction	U	80 188,00 €	
	FOURNITURE / INSTALLATION / MAINTENANCE				
		garantie 1 an			
		De 1 à 3 unités	U	7 467,45 €	6 mois
	Terminal Point de Vente (TPV) complet avec imprimante graphique CSC (MGS400)	> 4 unités	U	6 800,96 €	6 mois
		Installation	U	1 550,66 €	N/A
		Maintenance	Forfait 6 mois	330,60 €	N/A
		De 1 à 3 unités	U	5 000,98 €	6 mois
	Terminal Point de Vente (TPV) en version "mobile"	Installation	U	1 550,66 €	N/A
		Maintenance	Forfait 6 mois	100,06 €	N/A
		De 1 à 3 unités	U	3 301,95 €	6 mois
		De 4 à 10 unités	U	3 177,80 €	6 mois
	Terminal Point de Vente Simplifié (TPVS)	> 11 unités	U	3 050,30 €	6 mois
		Installation	U	90,91 €	N/A
		Maintenance	Forfait 6 mois	330,60 €	N/A
		De 1 à 3 unités	U	2 525,37 €	6 mois
		De 4 à 10 unités	U	2 414,67 €	8 mois
		De 11 à 25 unités	U	2 252,47 €	8 mois
	Pupitre-valideur (PCE415 NG)	> 26 unités	U	2 200,76 €	8 mois
		Installation	U	1 380,36 €	N/A
		Maintenance	Forfait 6 mois	50,58 €	N/A
		Unitaire	U	1 500,31 €	4 mois
	Kit bornier Bus (RUT955)	Installation	U	520,93 €	N/A
		Maintenance	Forfait 6 mois	13,46 €	N/A
		Unitaire	U	30 236,46 €	8 mois
		De 2 à 4 unités	U	27 527,31 €	8 mois
	Distributeur Automatique de Titres (DAT) sans accepteur de billets (DAS400)	De 5 à 10 unités	U	25 980,26 €	8 mois
		> 10 unités	U	24 210,47 €	8 mois
		Installation	U	2 580,54 €	N/A
		Maintenance	Forfait 6 mois	300,91 €	N/A
		Unitaire	U	4 644,44 €	8 mois
		De 2 à 5 unités	U	4 439,67 €	8 mois
		De 6 à 10 unités	U	4 165,97 €	8 mois
	Valideur au sol (CAB430)	> 10 unités	U	3 960,80 €	8 mois
		Installation	U	1 370,46 €	N/A
		Maintenance	Forfait 6 mois	59,06 €	N/A
		De 1 à 3 unités	U	1 674,04 €	8 mois
		De 4 à 10 unités	U	1 602,79 €	8 mois
		De 11 à 25 unités	U	1 442,76 €	8 mois
	Module embarqué (VPE430)	> 25 unités	U	1 370,14 €	8 mois
		Installation	U	440,51 €	N/A
		Maintenance	Forfait 6 mois	21,88 €	N/A
		De 1 à 10 unités	U	2 103,19 €	6 mois
	Portable multifonctions (Contrôle, vente et validation)	De 11 à 25 unités	U	2 055,90 €	6 mois
		Maintenance	Forfait 6 mois	310,91 €	N/A
		Acc pour fixation en embarqué	U	249,90 €	6 mois
	Accessoires Portable multifonctions	Acc pour utilisation portable	U	149,10 €	6 mois
		Station d'accueil	U	193,20 €	6 mois
		Batterie supplémentaire	U	126,00 €	4 mois
	Concentrateur de dépôt	Unitaire	U	5 212,20 €	7 mois
		Maintenance	SUR DEVIS	- €	N/A

EQUIPEMENTS UNITAIRES				
Module GPS	Pupitre Conducteur	U	140,39 €	6 mois
Poste informatique (hors périphériques)	TPV	U	2 350,44 €	6 mois
Lecteur de chèques	TPV	U	520,54 €	6 mois
TPE	TPV/TPVS	U	580,10 €	6 mois
Imprimante graphique cartes	TPV	U	1 220,02 €	6 mois
Tiroir caisse	TPV	U	70,33 €	6 mois
Cible sans contact	TPV	U	370,13 €	6 mois
Onduleur	TPV	U	240,51 €	6 mois
Scanner	TPV	U	90,35 €	6 mois
Webcam	TPV	U	60,82 €	6 mois
Afficheur client	TPV	U	210,72 €	6 mois
Imprimante de reçus	TPV	U	350,87 €	6 mois
Imprimante laser	TPV	U	360,13 €	6 mois
Poste informatique (hors périphériques)	TPVS	U	1 980,81 €	6 mois
Imprimante de reçus	TPVS	U	350,87 €	6 mois
Cible sans contact	TPVS	U	380,12 €	6 mois
CONSOMMABLES				
Consommables pour 1 DAT	pour une durée de 1 an 24 rouleaux de reçu	U	1 296,75 €	4 mois
Consommables pour 1 TPV	pour une durée de 1 an 20 rubans et 100 rlx de papier thermique	U	1 476,30 €	4 mois
Consommables pour 1 TPVS	pour une durée de 1 an 40 rouleaux de papier thermique	U	80,85 €	4 mois
Consommables pour 1 Pupitre	pour une durée de 1 an 100 rouleaux de papier thermique	U	249,60 €	4 mois
Consommables pour 1 Portable	pour une durée de 1 an 62 rouleaux de papier thermique	U	206,85 €	4 mois
FOURNITURE DES SUPPORTS DE TITRES				
CARTES SANS CONTACT (CSC)				
CSC pré-personnalisées - prix par carte	De 5 001 à 10 000 unités	U	2,70 €	4 mois
	De 10 001 à 50 000 unités	U	2,29 €	4 mois
	De 50 001 à 100 000 unités	U	2,17 €	4 mois
Elui de protection pour carte sans contact	De 5 001 à 10 000 unités	U	0,51 €	3 mois
	De 10 001 à 50 000 unités	U	0,48 €	3 mois
	> 50 000 unités	U	0,39 €	3 mois
BILLETS SANS CONTACT (BSC)				
BSC sans contact pré personnalisé, en bobinot	De 25 001 à 50 000 unités	U	0,99 €	4 mois
	De 50 001 à 100 000 unités	U	0,65 €	4 mois
	De 100 001 à 250 000 unités	U	0,34 €	4 mois
BSC sans contact pré personnalisé, unitaires	De 25 001 à 50 000 unités	U	0,99 €	4 mois
	De 50 001 à 100 000 unités	U	0,65 €	4 mois
	> 100 000 unités	U	0,34 €	4 mois
LECTEURS DE CARTE				
Lecteur de carte à contact pour connexion USB	Unitaire	U	21,68 €	4 mois
PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES				
ADAPTATIONS AUX BESOINS FONCTIONNELS				
Chef de projet	Ajouter forfait déplacement en fonction du nombre de jours	€/j	1 130,17 €	
Ingénieur	Ajouter forfait déplacement en fonction du nombre de jours	€/j	1 030,07 €	
Technicien	Ajouter forfait déplacement en fonction du nombre de jours	€/j	960,00 €	
Forfait déplacement sur 1 journée	Depuis le site de Valence	€/j	467,00 €	
Forfait déplacement jour supplémentaire	Depuis le site de Valence	€/j	413,00 €	
FORMATION				
Journée de formation, hors déplacement	Ajouter forfait déplacement en fonction du nombre de jours	SUR DEVIS	- €	

Envoyé en préfecture le 24/03/2025

Reçu en préfecture le 24/03/2025

Publié le



ID : 074-200011773-20250320-CC_2025_0039-DE

Envoyé en préfecture le 24/03/2025

Reçu en préfecture le 24/03/2025

Publié le

ID : 074-200011773-20250320-CC_2025_0039-DE



Annexe D : abonnement resautique et maintenance fourniture Conduent

COMMANDE RESEAUTIQUE Marché MCO	Q	Montant U HT hors RP par mois	Montant Total HT hors RP annuel	2024	2025	2026	2027	2028	2029
				DEPOSITAIRES	6	224,24 €	16 145,57 €	8 072,78 €	
Lignes SDSL	2	350,38 €	8 409,02 €	4 204,51 €	8 409,02 €	8 409,02 €	8 409,02 €	8 409,02 €	8 409,02 €
cartes SIM	120	7,88 €	11 352,96 €	5 676,48 €	11 352,96 €	11 352,96 €	11 352,96 €	11 352,96 €	11 352,96 €
Total HT			35 907,55 €	17 953,78 €	19 761,98 €	19 761,98 €	19 761,98 €	19 761,98 €	19 761,98 €

COMMANDE MAINTENANCE Matériel Marché MCO

TOTAL HT Hors RP	51 022,98 €	25 511,49 €	51 022,98 €	51 022,98 €	51 022,98 €	51 022,98 €	51 022,98 €	51 022,98 €
------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Tranche forfaitaire

MCO	140 344,50 €	79 148,75 €	140 345,00 €	140 345,00 €	140 345,00 €	140 345,00 €	140 345,00 €	140 345,00 €
Hebergement	83 558,00 €	41 779,00 €	83 558,00 €	83 558,00 €	83 558,00 €	83 558,00 €	83 558,00 €	83 558,00 €

Total en € 2024	164 393,02 €	294 687,97 €						
Total en € 2021	140 052,67 €	251 055,89 €						

indice V0	104,328
indice V mai 2024	122,460
evolution	17,38%

	montant unitaire à partir de 01/07/2024	montant unitaire à partir de 01/01/2025
MCO	79 149 €	140 345 €
pilotage	45 596 €	72 294 €
Réunion d'avancement	945 €	2 835 €
Réunion mensuelle de suivi des DI	1 669 €	3 338 €
Maintenance préventive logicielle	12 393 €	24 786 €
Maintenance corrective logicielle	18 546 €	37 092 €
Hebergement	41 779 €	83 558 €
	120 928 €	223 903 €

Envoyé en préfecture le 24/03/2025

Reçu en préfecture le 24/03/2025

Publié le

ID : 074-200011773-20250320-CC_2025_0039-DE



COMMANDE RESEAUTIQUE 2024

Abonnement ADSL pour les équipements terminaux.	NB MOIS	Q	Montant U HT par Mois hors RP	Montant Total HT hors RP
Dépositaire	12	6	224,24 €	16 145,57 €
			TOTAL	16 145,57 €

	Q	NB MOIS	Montant U HT par Mois	Montant Total HT
Abonnement SDSL pour les équipements terminaux. Débit de 4Mb/s, GTR 4h non ouvrées	2	12	350,38 €	8 409,02 €

	Q	NB MOIS	Montant U HT par Mois	Montant Total HT
Abonnements mensuels relatifs au réseau de transmission mobile. Prix par mois par équipement.	119	12	7,88 €	11 258,35 €

TOTAL	35 812,94 €
-------	-------------

Envoyé en préfecture le 24/03/2025

Reçu en préfecture le 24/03/2025

Publié le



ID : 074-200011773-20250320-CC_2025_0039-DE

Equipment	Quantité Totale	Hors garantie 07/2024	Hors g 07/2024	01/2025
Concentrateur (réparation sur devis)	1	1		
Pupitre	52	37	9	6
Valideur	120	92	10	18
TPVS	15	13	2	
TPV	6	4	2	
TPVM	1	1		
Distributeur	27	25	2	
Portable de contrôle	10	9	1	
Portable de vente/validation/contrôle	15	14	1	
Borne Valideur au sol	28	27	1	
Routeur – kit bornier bus	42	42		6

Désignation	Montant 6 mois par équipement HT hors RP	Montant annuel par équipement HT hors RP	Q	Montant HT annuel hors RP
Terminal Point de Vente (TPV) complet avec imprimante graphique	330,60 €	661,19 €	6	3 967,15 €
Terminal Point de Vente (TPV) en version "mobile"	100,06 €	200,13 €	1	200,13 €
Terminal Point de Vente Simplifié (TPVS)	330,60 €	661,20 €	0	0,00 €
Pupitre-valideur embarqué non interfacé SwissPass	50,58 €	101,15 €	52	5 259,90 €
Module embarqué d'échange avec le sol, commun à tous les équip	13,46 €	26,91 €	48	1 291,78 €
Distributeur Automatique de Titres (DAT) avec accepteur de billets	300,91 €	601,82 €	27	16 249,25 €
Valideur au sol non interfacé SwissPass	59,06 €	118,11 €	28	3 307,14 €
Valideur embarqué non interfacé SwissPass	21,68 €	43,35 €	120	5 202,24 €
Portable de vente/validation/contrôle	310,91 €	621,82 €	25	15 545,40 €

TOTAL HT Hors RP	51 022,98 €
TOTAL TTC Hors RP	61 227,58 €

**Indice des prix à la
consommation - Base 2015 -
Ensemble des ménages -
France métropolitaine -
Services : Transports**

Libellé

IdBank 001764307

Lien <https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/001764307>

Année	Mois	
2024	6	125,00 (A)
2024	5	122,46 (A)
2024	4	125,92 (A)
2024	3	119,15 (A)
2024	2	120,28 (A)
2024	1	115,69 (A)
<hr/>		
2023	12	121,54 (A)
2023	11	114,9 (A)
2023	10	122,18 (A)
2023	9	117,19 (A)
2023	8	132,59 (A)
2023	7	137,87 (A)
2023	6	124,35 (A)
2023	5	122,55 (A)
2023	4	125,52 (A)
2023	3	115,9 (A)
2023	2	117,19 (A)
2023	1	111,56 (A)
<hr/>		
2022	12	119,07 (A)
2022	11	116,63 (A)
2022	10	116,17 (A)
2022	9	111,86 (A)
2022	8	126,67 (A)
2022	7	131,01 (A)
2022	6	117,5 (A)
2022	5	114,03 (A)
2022	4	115,12 (A)
2022	3	105,01 (A)
2022	2	106,08 (A)
2022	1	101,66 (A)
<hr/>		
2021	12	110,17 (A)
2021	11	107,18 (A)
2021	10	105,26 (A)
2021	9	103,33 (A)
2021	8	110,0 (A)
2021	7	111,77 (A)
2021	6	104,07 (A)
2021	5	104,51 (A)
2021	4	99,2 (A)
2021	3	98,85 (A)
2021	2	99,76 (A)
2021	1	97,84 (A)



MOYENNE TARIFAIRE DES GAZOLE ET MOVIPUR HVO
période janvier au 03 juin 2024
tarif en €HT par M3

mois	gazole B7	MOVIPUR HVO	delta
janvier	1433	1680	247
fevrier	1481	1670	189
mars	1452	1760	308
avril	1438	1730	292
mai	1400	1720	320
le 03 juin	1395	1670	275
moyenne du surcout			271,83

Annexe E : Moyenne tarifaire des Gazole et MOVIPUR HVO de janvier au 3 juin 2024

Tarif en € HT par M3 de janvier au 3 juin 24	Gazole B7	GO TP2A	MOVIPUR HVO	HVO vs GO B7		HVO vs GO cuve TP2A	
				en €	%	delta	%
janvier	1 433	1 389	1 680	247	17%	291	21%
février	1 481	1 439	1 670	189	13%	231	16%
mars	1 452	1 412	1 760	308	21%	348	25%
avril	1 438	1 408	1 730	292	20%	322	23%
mai	1 400	1 357	1 720	320	23%	363	27%
le 3 juin	1 395	1 357	1 670	275	20%	313	23%
moyenne	1 433	1 394	1 705	272	19,0%	311	22,4%

VO moyenne 2021

1,150

1,369

19,0%

Annexe E : Moyenne tarifaire des Gazole et MOVIPUR HVO de janvier à juin 2024

Tarif en € HT par M3 de janvier au 3 juin 24	Gazole B7	GO TP2A	MOVIPUR HVO	delta HVO vs GO B7	% d'ecart entre le Gazole et HVO	delta HVO vs GO cuve TP2A	%
janvier	1 433	1 389	1 680	247	17%	291	21%
février	1 481	1 439	1 670	189	13%	231	16%
mars	1 452	1 412	1 760	308	21%	348	25%
avril	1 438	1 408	1 730	292	20%	322	23%
mai	1 400	1 357	1 720	320	23%	363	27%
le 3 juin	1 395	1 357	1 670	275	20%	313	23%
moyenne	1 433	1 394	1 705	272	19%	311	22%

VO moyenne 2021	1,121	1,090	1,334
evolution en %			
VO moyenne 2021		1,150	1,369

1,1881 coef raccordement

evolution de l'indice INSEE	10764135	10534596
janvier	126,60	150,41
février	132,20	157,07
mars	128,80	153,03
avril	130,40	154,93
mai	124,20	147,56
juin	124,82	148,30
moyenne	127,84	151,88

100,01 **118,83**
27,83% 27,82%



BUDGET TRANSPORTS URBAINS

Tarifs à partir du 10/12/2024

Désignation	Tarif à partir du 10/12/2024	Tarif 2024	Variation	Commentaire(s)
BILLET TAC ANNEMASSE PASS				
Billet plein tarif (tout client dès 6 ans)	1,70 €	1,70 €	+ 0%	
Unité				
Majoration vente à bord sur la ligne Tango	0,30 €	0,30 €	+ 0%	
Unité				
Billet animal (hors chien guide)	1,70 €	1,70 €	+ 0%	
Unité				
TAC Accompagné par ayant droit, après dépôt d'un dossier HandiTac si dossier validé par la commission d'admission	Gratuit	Gratuit		
Unité				
BILLET TAC ANNEMASSE PASS				
Carnet de 10 billets - Plein tarif	14,00 €	14,00 €	+ 0%	
Unité				
ABONNEMENT TAC ANNEMASSE PASS - MENSUEL				
Adulte (+ de 26 ans)				
QF de 0 à 420 €	13,00 €	13,00 €	+ 0%	
QF de 421 à 650 €	20,00 €	20,00 €	+ 0%	
QF de 651 à 800 €	30,00 €	30,00 €	+ 0%	
QF supérieur à 800 €	45,00 €	45,00 €	+ 0%	
Junior (6 à 25 ans)				
QF de 0 à 420 €	13,00 €	13,00 €	+ 0%	
QF de 421 à 650 €	20,00 €	20,00 €	+ 0%	
QF de 651 à 800 €	30,00 €	30,00 €	+ 0%	
QF supérieur à 800 €	35,00 €	35,00 €	+ 0%	
ABONNEMENT TAC ANNEMASSE PASS - ANNUEL				
Adulte (+ de 26 ans)				
QF de 0 à 420 €	130,00 €	130,00 €	+ 0%	
QF de 421 à 650 €	200,00 €	200,00 €	+ 0%	
QF de 651 à 800 €	300,00 €	300,00 €	+ 0%	
QF supérieur à 800 €	450,00 €	450,00 €	+ 0%	

Désignation	Tarif à partir du 10/12/2024	Tarif 2024	Variation	Commentaire(s)
Junior (6 à 25 ans)				
QF de 0 à 420 €	130,00 €	130,00 €	+ 0%	
QF de 421 à 650 €	200,00 €	200,00 €	+ 0%	
QF de 651 à 800 €	300,00 €	300,00 €	+ 0%	
QF supérieur à 800 €	350,00 €	350,00 €	+ 0%	
TITRES SCOLAIRES ANNEEMASSE PASS				
Abonnement scolaire mensuel (-18 ans et scolarisés)				
QF de 0 à 420 €	13,00 €	13,00 €	+ 0%	
QF de 421 à 650 €	20,00 €	20,00 €	+ 0%	
QF de 651 à 800 €	22,00 €	22,00 €	+ 0%	
QF supérieur à 800 €	25,00 €	25,00 €	+ 0%	
Abonnement scolaire annuel (-18 ans et scolarisés)				
QF de 0 à 420 €	130,00 €	130,00 €	+ 0%	
QF de 421 à 650 €	200,00 €	200,00 €	+ 0%	
QF supérieur à 650 €	200,00 €	200,00 €	+ 0%	
Abonnement scolaire CAR annuel (-18 ans et scolarisés)				
QF de 0 à 420 €	130,00 €	130,00 €	+ 0%	
QF de 421 à 650 €	150,00 €	150,00 €	+ 0%	
QF supérieur à 650 €	150,00 €	150,00 €	+ 0%	Circuit spécial (1 aller-retour le matin et la soir) vers les collèges et lycées d'Annemasse, Ville la Grand et Cranves Sales valable durant l'année scolaire
TITRE DE GROUPE				
Groupe Plein Tarif				
Unité	2,10 €	2,10 €	+ 0%	Tarif A/R par personne pour groupe préalablement constitués, à partir de 10 personnes. Réserve obligatoire à TAC Boutique 48h avant le déplacement
Groupe Tarif réduit (6 à 15 ans)				
Unité	1,80 €	1,80 €	+ 0%	Tarif A/R par personne pour groupe préalablement constitués, à partir de 10 personnes. Réserve obligatoire à TAC Boutique 48h avant le déplacement
DIVERS				
Titre non validé en entrée				
Absence de titre	35,00 €	50,00 €	- 30%	Montant forfaitaire maximum - Loi Savary du 22 mars 2016
Falsification de titre	70,00 €	70,00 €	+ 0%	
	70,00 €	120,00 €	- 42%	Montant forfaitaire maximum - Loi Savary du 22 mars 2016

Désignation	Tarif à partir du 10/12/2024	Tarif 2024	Variation	Commentaire(s)
Inconvité	150,00 €	150,00 €	+ 0%	
Frais de dossier en cas d'absence de règlement de la contravention à partir du 8 ^{ème} jour	50,00 €	60,00 €	- 17%	Montant maximum - Loi Savary du 22 mars 2016
Régularisation des PV pour voyageur avec abonnement valide sous 7 jours	5,00 €	5,00 €	+ 0%	
Frais de premier établissement de carte	5,00 €	5,00 €	+ 0%	
Duplicata en cas de vol ou perte toutes cartes (sur justificatifs)	8,00 €	8,00 €	+ 0%	
Résiliation abonnement sans justificatif	30% de la valeur restante	30% de la valeur restante		
LEMEN PASS - GAMME TARIFAIRE TRANSFONTALIERE 210 + 10				
Billet Léman Pass zone 210+10				
Billet plein tarif (dès 16 ans)	4,80 €	4,80 €	+ 0%	
Billet tarif réduit (6 à 15 ans)	3,80 €	3,80 €	+ 0%	
Billet de rattachement pour les abonnés Z10 (dès 6 ans)	1,70 €	1,70 €	+ 0%	
Billet "saut de puce" transfrontalier tram	2,00 €	2,00 €	+ 0%	
Billet animal	1,80 €	1,80 €	+ 0%	valable pour 2 arrêts de part et d'autre de la frontière
Carte journalière Léman Pass				
Billet plein tarif (dès 16 ans)	13,50 €	13,50 €	+ 0%	
Billet tarif réduit (6 à 15 ans)	9,40 €	9,40 €	+ 0%	
Carte Multi-jours (5 jours consécutifs)				
Billet plein tarif (dès 6 ans)	57,30 €	57,30 €	+ 0%	
Abonnement régional Annemasse mensuel				
Adulte (+ de 26 ans)	116,50 €	116,50 €	+ 0%	
Junior (6 à 25 ans)	81,00 €	81,00 €	+ 0%	
Abonnement régional Annemasse annuel				
Adulte (+ de 26 ans)	960,30 €	960,30 €	+ 0%	
Junior (6 à 25 ans)	758,20 €	758,20 €	+ 0%	
VELOSTATION				
Vélo à assistance électrique				
Abonnement par mois VAE et VAE pliants				
Plein tarif	suppression tarif	65,00 €		
Tarif réduit*	suppression tarif	45,00 €		
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	suppression tarif	25,00 €		
Abonnement par mois VAE Cargo				
Plein tarif	suppression tarif	80,00 €		
Tarif réduit*	suppression tarif	65,00 €		
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	suppression tarif	45,00 €		

Suppression du tarif mensuel - offre de service qui bascule sur le vélo en libre service Fredo



Désignation	Tarif à partir du 10/12/2024	Tarif 2024	Variation	Commentaire(s)
Classique et pliant (non VAE) par mois				
Plein tarif	suppression tarif	25,00 €		
Tarif réduit*	suppression tarif	20,00 €		
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	suppression tarif	10,00 €		
Trotinette électrique (par mois)				
Plein tarif	suppression tarif	35,00 €		
Tarif réduit*	suppression tarif	30,00 €		
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	suppression tarif	20,00 €		Suppression du tarif mensuel - offre de service qui bascule sur le vélo en libre service Fredo
Abonnement 12 mois VAE et VAE pliant				
Plein tarif	650,00 €	nouveau tarif		
Tarif réduit *	450,00 €	nouveau tarif		
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	300,00 €	nouveau tarif		
Abonnement 12 mois VAE Cargo				
Plein tarif	800,00 €	nouveau tarif		
Tarif réduit *	650,00 €	nouveau tarif		
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	540,00 €	nouveau tarif		Ouverture d'une offre longue durée pour répondre à la demande usagers - tarif basé sur le cout de 10 mois
Abonnement 12 mois vélo classique et pliant (non VAE)				
Plein tarif	250,00 €	nouveau tarif		
Tarif réduit *	200,00 €	nouveau tarif		
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	120,00 €	nouveau tarif		
Abonnement 12 mois trotinette électrique				
Plein tarif	350,00 €	nouveau tarif		
Tarif réduit *	300,00 €	nouveau tarif		
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	240,00 €	nouveau tarif		
Abonnement 6 mois VAE et VAE pliant				
Plein tarif	325,00 €	nouveau tarif		
Tarif réduit *	225,00 €	nouveau tarif		
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	150,00 €	nouveau tarif		
Abonnement 6 mois VAE Cargo				
Plein tarif	400,00 €	nouveau tarif		
Tarif réduit *	325,00 €	nouveau tarif		
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	270,00 €	nouveau tarif		
Abonnement 6 mois vélo classique et pliant (non VAE)				
Plein tarif	125,00 €	nouveau tarif		
Tarif réduit *	100,00 €	nouveau tarif		
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	60,00 €	nouveau tarif		
Abonnement 6 mois trotinette électrique				
Plein tarif	175,00 €	nouveau tarif		
Tarif réduit *	150,00 €	nouveau tarif		
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	120,00 €	nouveau tarif		Ouverture d'une offre longue durée pour répondre à la demande usagers - tarif basé sur le cout de 5 mois
Abonnement 3 mois VAE et VAE pliant				
Plein tarif	195,00 €	nouveau tarif		
Tarif réduit *	135,00 €	nouveau tarif		
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	75,00 €	nouveau tarif		

Désignation	Tarif à partir du 10/12/2024	Tarif 2024	Variation	Commentaire(s)
Abonnement 3 mois VAE Cargo				
Plein tarif	240,00 €	nouveau tarif		
Tarif réduit *	195,00 €	nouveau tarif		
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	135,00 €	nouveau tarif		
Abonnement 3 mois vélo classique et pliant (non VAE)				
Plein tarif	75,00 €	nouveau tarif		
Tarif réduit *	60,00 €	nouveau tarif		
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	30,00 €	nouveau tarif		
Abonnement 3 mois trottinette électrique				
Plein tarif	105,00 €	nouveau tarif		
Tarif réduit *	90,00 €	nouveau tarif		
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	60,00 €	nouveau tarif		
Accessoires par mois				
Casque	Gratuit	Gratuit		
Antivol (pour les vélos uniquement)	Gratuit	Gratuit		
Panier avant (location mensuelle)	2,00 €	2,00 €	+ 0%	
Porte bagage enfant (location mensuelle)	2,00 €	2,00 €	+ 0%	
Remorque (location journalière)	6,00 €	6,00 €	+ 0%	
Remorque (location mensuelle)	30,00 €	30,00 €	+ 0%	
Gilet de sécurité	Gratuit	Gratuit		
Bombe anti-crevaillon	Gratuit	Gratuit		
Pénalité				
Pénalité de retard	10,00 €	10,00 €	+ 0%	
Vélo rendu sale	40,00 €	40,00 €	+ 0%	
CONSIGNES VELOS				
Abonnement mensuel				
Plein tarif	10,00 €	10,00 €	+ 0%	
Tarif réduit *	8,00 €	8,00 €	+ 0%	
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	5,00 €	5,00 €	+ 0%	
Abonnement annuel				
Plein tarif	60,00 €	60,00 €	+ 0%	
Tarif réduit *	50,00 €	50,00 €	+ 0%	
Tarif solidaire (QF entre 0 et 800 €) et étudiant **	30,00 €	30,00 €	+ 0%	
Accessoires pour les abonnés consignes vélos				
Location annuelle de casier				
Adulte (+ de 26 ans)	10,00 €	10,00 €	+ 0%	
Jeune (- de 26 ans)	5,00 €	5,00 €	+ 0%	
Location annuelle de casier avec prise électronique "E-Casier"				
Adulte (+ de 26 ans)	60,00 €	60,00 €	+ 0%	
Jeune (- de 26 ans)	30,00 €	30,00 €	+ 0%	

*tarif réduit : abonnés Annemasse Pass/Léman Pass (inscrits dans la base de données du réseau TAC), abonnés cliz, abonnés TER et interurbains dans le périmètre du Léman Express
 **étudiant sous condition d'un justificatif de scolarité

Envoyé en préfecture le 18/10/2024
Reçu en préfecture le 18/10/2024
Publié le 21/10/2024
ID : 074-200011773-20241017-CC_2024_0115-DE



Désignation	Tarif à partir du 10/12/2024	Tarif 2024	Variation	Commentaire(s)
-------------	------------------------------	------------	-----------	----------------

Envoyé en préfecture le 24/03/2025
Reçu en préfecture le 24/03/2025
Publié le
ID : 074-200011773-20250320-CC_2025_0039-DE



ANNEXE 3

MAISON DE LA MOBILITE ET DU TOURISME ET SERVICES DE MOBILITE COMPLEMENTAIRES

Maison de la Mobilité et du Tourisme

Présentation générale des services

Le bâtiment intitulé Maison de la Mobilité et du Tourisme (MMT) est situé au cœur du pôle d'échanges multimodal, sur le parvis sud de la gare d'Annemasse, à l'adresse suivante :

Esplanade François Mitterrand

74100 ANNEMASSE

La MMT est un lieu innovant permettant de consulter la mobilité du territoire et les offres de services proposées par l'office du Tourisme. Les informations peuvent notamment être visualisées sur des tablettes tactiles qui doivent être animés et mise à jour par les deux entités

Des écrans permettent d'informer des prochains départs et des infos trafic TAC en temps réel au sein de l'espace d'accueil. Le parvis de la gare en prolongation du bâtiment est également équipé d'informations mobilité et tourisme dont la mise à jour est à gérer. Il y a un totem composé d'info mobilité et tourisme similaire à la tablette tactile, un totem avec les horaires de train, de bus de la gare routière et le réseau TAC ainsi qu'un écran situé à la gare routière avec les horaires prochains départs.

Au sein du bâtiment les usagers doivent pouvoir trouver l'ensemble des documents sur le service mentionné à l'Article 14.3.

Les agents commerciaux de l'espace d'accueil vendent tous les titres et services proposé par le concessionnaire et il y a également un distributeur automatique.

Le Concessionnaire doit pouvoir en permanence :

- Accueillir les voyageurs,
- Les renseigner sur les horaires, les tarifs, les déplacements assurés par le Concessionnaire..,
- Les conseiller sur les titres de transport adaptés, y compris ceux d'autres opérateurs concernés,
- Leur délivrer les titres de transport et abonnements demandés, y compris ceux des autres opérateurs du Communauté tarifaire Léman Pass.

L'espace démonstrateur est un lieu équipé au sein du bâtiment pour accueillir des animations, des démonstrations et des expositions. Il doit être animé dans le cadre du plan marketing.

Le bâtiment accueil également la location vélo appelé Point. Vélo.

La Maison de la Mobilité et du Tourisme participe à la promotion et la communication des services de toutes les mobilités.

Les amplitudes horaires actuelles de la TAC sont les suivantes :

- Du lundi au vendredi de 8h-18h
- Samedi de 9h-13h

La Maison de la Mobilité et du Tourisme se veut être un lieu d'accueil, d'animations et de passage important, de ce fait il est demandé au concessionnaire de proposer des horaires en adéquation avec les besoins. Il est demandé également au concessionnaire de maintenir une certaine souplesse d'ouverture en cas de forte fréquentation (à la

Annexes

Annemasse-les-Voiron Agglomération

Délégation du service public des transports collectifs

1

rentrée par exemple). Enfin le Concessionnaire veille à la propreté, la luminosité, l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et la disposition intérieure du bâtiment. Il précise les jours d'ouverture, les horaires et l'amplitude de fonctionnement sur le bâtiment.

Pour l'occupation de ses locaux, le Concessionnaire disposera d'un contrat de location auprès d'Annemasse Agglomération.

Les locaux sont également composés au rdc d'un espace démonstrateur correspondant aux lots 7,8 et 9 d'une surface totale de 68.28m². Le concessionnaire participe aux frais de location et charges de cet espace à hauteur de 50% dans le cadre d'un contrat de sous-location établi entre l'Office de tourisme et le concessionnaire. Ce dernier s'engage à signer le-dit contrat et à régler les échéances.

Mutualisation avec l'office de tourisme des Monts de Genève

Les locaux (Au rez de chaussée et à l'étage) de la MMT sont partagés entre l'Office de Tourisme et le concessionnaire. L'équipement reçoit ainsi différents types de clientèles pour de multiples besoins.

Afin de fluidifier le relationnel auprès de la clientèle, les deux entités ont l'obligation de maîtriser un certain niveau d'informations en cas d'absence d'un agent de l'office du tourisme ou de la TAC. Des procédures ont été mise en place pour informer et réorienter au mieux tous les usagers. Ces dernières doivent évoluer et être mises à jour selon les besoins.

Chaque entité doit pouvoir répondre au **1^{er} niveau** d'information qui correspond à une information générale, basique, pratique, pouvant être communiquée facilement aux visiteurs

Le deuxième niveau est une information spécifique, précise, nécessitant des compétences professionnelles qui doit être traité par chaque entité.

	Premier Niveau	Deuxième Niveau
Office du tourisme	Conseiller sur les incontournables d'Annemasse (loisirs, restaurants, hébergements, Evènements) et sa région	Explorer les centres d'intérêt et définir un séjour avec le client
	Conseiller un itinéraire (train, bus, voiture...) sur Annemasse Agglo et autre échelle	Donner une info précise sur un site touristique (itinéraire d'une randonnée, confort d'un hébergement, programme d'un événement etc)
	Savoir remettre des brochures adaptées à la demande (plan, guide etc) et savoir les présenter	Réserver un produit pour le client, vendre un produit pour billetterie (librairie package, sorties etc)
	Traiter une demande de partenaires : affichage, dépôt de flyers	Editer un carnet de voyage personnalisé
	Savoir appeler les membres de l'équipe située à l'étage si besoin (par téléphone) si un RDV se présente	Demande en langue étrangère
	Reconnaitre une réclamation	Traiter une réclamation
TAC	Renseigner les usagers sur les horaires et itinéraires de bus, tarifs, mode de transport disponibles	Vente et remboursement de titres, location de vélos/trottinettes

	Remettre les supports d'information adaptés aux usagers (<i>cf récap des supports de communication</i>)	Donner une information en temps réel relative au réseau du délégataire
	Appeler un agent du délégataire si un RDV se présente	Gestion des objets perdus
	Accompagner les usagers à l'utilisation du Distributeur Automatique de Titres	Traitement et/ou renseignements relatifs aux ventes en ligne
	Renseigner sur la location de vélo et les parcs à vélo	Gestion parc à vélo et Point Vélo

Il est primordial que les deux entités mettent en place des formations régulières pour les agents d'accueil afin que les renseignements fournis aux usagers soit précis et de qualité. En parallèle de l'accueil physique, les informations transmises par les deux entités sur leurs sites internet respectifs doivent être à jour, de qualité et homogène.

Il conviendra de mener une réflexion avec l'office du tourisme afin de réduire et d'optimiser la charge en personnel. –Le concessionnaire s'engage à poursuivre la collaboration avec l'Office de tourisme par des échanges et par la formalisation de propositions dans le but de faciliter la mise en place de projets et missions communes. Les deux entités sont encouragées à proposer des offres de services communes qui permettront des synergies.

En collaboration avec l'Office de tourisme, le Concessionnaire participera à la vie du bâtiment et fera remonter les besoins logistiques et matériels. Un tableau de suivi des marchés et des contrats en cours concernant la gestion commune du bâtiment doit être repris et suivi par le concessionnaire en collaboration avec l'office du tourisme. La répartition des tâches doit être équitable.

Animation de l'espace démonstrateur

L'espace démonstrateur ou espace dit showroom est un lieu majeur d'animation partagé entre l'autorité organisatrice, l'office du tourisme et le concessionnaire. Une charte relative à l'utilisation de l'espace démonstrateur de la maison de la mobilité et du tourisme est en cours de rédaction. Ce lieu répond à plusieurs fonctionnalités :

- C'est un lieu d'animation mobilité pouvant contenir des ateliers vélo, des sensibilisations à la mobilité...
- C'est un espace qui permet, dans le cadre du Hub de la mobilité (projet de territoire porté par Annemasse agglo), de mettre à disposition un lieu pour des stat up innovantes de la mobilité qui souhaiteraient se présenter et faire des démonstrations.
- C'est un lieu qui peut contenir des expositions, des conférences, des réunions publiques.

Il est demandé au concessionnaire de faire vivre cet espace à travers un plan d'animation qui participera au rayonnement de la maison de la mobilité et du tourisme. Cet espace démonstrateur doit également faire écho au projet de territoire sur l'innovation de la mobilité. Le concessionnaire devra accompagner l'agglomération dans sa communication grand public et ses événements sur la mobilité.

L'espace est modulable et équipé. L'animation et la programmation de cet espace devra être précisé dans le plan marketing annuel.

Conseil en mobilité

Le concessionnaire a une obligation de conseil en mobilités auprès des usagers à travers l'accueil de la Maison de la Mobilité et du Tourisme, les outils numériques (site internet et MaaS - application Tac Mobilités), les animations mais aussi en mettant en place la possibilité de prendre rendez-vous pour un conseil personnalisé.

ANNEXE H

Le concessionnaire devra se rendre disponible pour des partenaires privés ou publiques qui souhaiteraient mettre en place des conseils ou des stands d'informations sur la mobilité.

Le conseil en mobilité doit également être présent pour les entreprises du territoire. Le conseil en mobilité s'accompagne des plans de mobilité décrit en annexe 32.

Services vélo

Location de vélo

Le concessionnaire assure la gestion et la location d'un parc de 172 vélos et trottinettes.

- Vélo classique : 10 ;
- Vélo classique pliant : 5
- Vélo VAE : 81 ;
- Vélo VAE pliants : 10 ;
- Trottinette électrique : 30 ;
- Vélo cargo électrique : 6
- Nouveau service FREDO : 30

Un programme de développement du service de la vélostation devra être proposé par le concessionnaire pour dynamiser cette activité selon les usages. Cette évolution devra s'accompagner d'une proposition d'achat de flotte de vélo qui sera inscrite à l'annexe 5 PPI (voir Annexe 30).

Le concessionnaire doit anticiper les besoins de stockage des vélos. L'Annemasse Agglo accepte dans la mesure des places disponibles de stocker des vélos au sein des parcs à vélo du parvis.

Le concessionnaire peut proposer la mise à disposition des vélos et/ou trottinettes électriques dans le cadre des PMDE (voir annexe 31). Le concessionnaire peut également être amené à conventionner avec l'office du tourisme pour la mise à disposition des vélos sous réserve de la validation de l'agglomération.

Parcs à vélo

Le territoire est équipé de trois parcs à vélos situés au nord et au sud de la gare d'Annemasse (100 places chacun) et à côté de la douane de Moillesulaz sur la commune de Gaillard (80 places) à proximité de l'arrêt de Tram.

Les parcs sont accessibles via un valideur de carte Ourà.

Une consigne de 80 places devrait être mise en service en fin d'année 2021, situé à côté de la douane de Moillesulaz sur la commune de Gaillard à proximité de l'arrêt de tram. Le système d'accès à la consigne est le même que les autres consignes.

Les parcs à vélo proviennent de l'entreprise Altinnova. Ils sont équipés de caméras de vidéos surveillances.

Les frais de fonctionnement associés à un parc à vélo sont intégrés dans le CEP.

Dans le cas d'un rajout de parc à vélo en dessous ou équivalent à 40 places cela nécessitera une réévaluation du coût annuel de fonctionnement

Des parcs à vélo sont susceptibles d'être développés le long du tram des TCSP et dans les P+R.

Il est demandé au concessionnaire de veiller à la bonne utilisation du service et d'être force de propositions dans le suivi de l'équipement.

Station de lavage vélo

Il est demandé au concessionnaire de prendre en compte la présence de la station de lavage dans les services vélo du territoire mis à disposition aux usagers.

La station de lavage est gratuite, il est demandé au concessionnaire une maintenance décrite à l'annexe 22.

Commentaire TP2A : le contenu de l'annexe sera à adapter lors de la mise au point contractuelle.



Envoyé en préfecture le 24/03/2025

Reçu en préfecture le 24/03/2025

Publié le



ID : 074-200011773-20250320-CC_2025_0039-DE

Annexe I : Contribution Annuelle d'Equipement

Investissements prévisionnels en € courant TTC		2025			2026			2027			2028			2029		
		Px unité	nbs	total € TTC	Px unité	nbs	total € TTC	Px unité	nbs	total € TTC	Px unité	nbs	total € TTC	Px unité	nbs	total € TTC
VAE classique	Renouvellement				1 819 €	5	9 096 €	1 910 €	10	19 101 €	2 006 €	7	14 039 €	2 106 €	28	58 964 €
	Augmentation de la flotte	1 733 €	6	10 395 €	1 819 €	9	16 372 €	1 910 €	9	17 191 €	2 006 €	10	20 056 €	2 106 €	10	21 059 €
VAE Pliant	Renouvellement										1 257 €	10	12 569 €			
	Augmentation de la flotte				1 140 €	4	4 560 €									
Vélos cargo électrique	Renouvellement															
	Augmentation de la flotte	3 600 €	2	7 200 €	3 780 €	2	7 560 €									
Batterie neuve		840 €	10	8 400 €	882 €	11	9 702 €	926 €	28	25 931 €	972 €	6	5 834 €	1 021 €	18	18 378 €
réhabilitation VAE - Batterie reconditionnée + Curatif	Proposition	900 €	19	17 100 €												
Vélo pro pour livraison	Proposition				13 800 €	1	13 800 €									
VAE spécifique entreprise	Proposition	à définir en fonction de la négo tarifaire	9	19 200 €	à définir en fonction de la négo tarifaire	9	19 200 €									
Open Payement	BUS	324 000 €	1	324 000 €												
	TRAM	24 000 €	1	24 000 €												
Billettique Conduent pour prolongation du TRAM	DAT et Installation	34 274 €	6	205 646 €												
	Valideurs au sol TRAM	6 444 €	25	161 100 €												
Total				777 041 €			80 290 €			62 222 €			52 498 €			98 401 €
Montant prévisionnel de Contribution Annuelle d'Equipement				777 041 €			80 290 €			62 222 €			52 498 €			98 401 €

Envoyé en préfecture le 24/03/2025

Reçu en préfecture le 24/03/2025

Publié le

ID : 074-200011773-20250320-CC_2025_0039-DE



Annexe I : Annexe 2 - Inventaire B Biens de retour

Les biens ci-après acquis à compter de janvier 2025 sont mis à disposition par le Concessionnaire et sont financés par la contribution annuelle d'équipement.

VAE classique

VAE Pliant

Vélos cargo électrique

Batterie neuve

réhabilitation VAE - Batterie reconditionnée + Curatif

Vélo pro pour livraison

VAE spécifique entreprise

Open Payment sur le réseau Bus et Tram

Billettique Conduent pour prolongation du TRAM : DAT et valideurs au sol Tram

Annexe K : mise à jour annexe 6 PPI du concessionnaire ID : 074-200011773-20250320-CC_2025_0039-DE

Investissements TP2A en quantité	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	Total
Véhicules		1						1
Equipements aux arrêts								
Informatique (logiciels et équipements)								
Outil de data visualisation sur la fraude Citio Fraud tracker	1							1
Outil de data visualisation sur les données d'exploitation Citio Analytics	1							1
Boitiers de récupération et d'analyse des données véhicules Stratio	1							1
Plateforme de stockage de données normée et sécurisée Datalake	1							1
Module de suivi des recouvrements PV Titan Fraude	1							1
5 boitiers de formation sur ligne Hub'up	1							1
conducteur connecté Sesame	1							1
MS office O365	1							1
Server bipro quad core 64 Gb RAM	1							1
Ordinateurs								-
Site internet	1							1
Raffraichissement véhicules articulés		1						1
Vélos								
VAE			6	14	19	17	38	94
VAE pliant				4		10		14
Vélo cargo électrique			2	2				4
Proposition de VAE spécifique entreprise			9	9				18
Proposition de réhabilitation VAE - Batterie reconditionnée + Curatif			19					19
Proposition Vélo pro pour livraison				1				1
Trottinettes (Micro)								-
Kit de sécurité & accessoire (Arcade)								-
Renouvellement batteries			10	11	28	6	18	73
Open Payment								
BUS			1					1
TRAM			1					1
Billettique Conduent pour prolongation du TRAM								
DAT et Installation			6					6
Valideurs au sol TRAM			25					25

Investissements TP2A en K€	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	Total
Véhicules		86,5						86,5
Equipements aux arrêts								-
Informatique (logiciels et équipements)	127,6							127,6
Outil de data visualisation sur la fraude Citio Fraud tracker	2,5							2,5
Outil de data visualisation sur les données d'exploitation Citio Analytics	8,0							8,0
Boitiers de récupération et d'analyse des données véhicules Stratio	10,0							10,0
Plateforme de stockage de données normée et sécurisée Datalake	5,0							5,0
Module de suivi des recouvrements PV Titan Fraude	10,8							10,8
5 boitiers de formation sur ligne Hub'up	5,0							5,0
conducteur connecté Sesame	7,5							7,5
MS office O365	12,5							12,5
Server bipro quad core 64 Gb RAM	55,8							55,8
Ordinateurs	10,5							10,5
Site internet	20,0							20,0
Raffraichissement véhicules articulés		67,6						67,6
Vélos	-	-	51,9	66,9	51,9	43,4	82,0	296,1
VAE			8,7	21,2	30,2	28,4	66,7	155,2
VAE pliant				3,8		10,2		14,0
Vélo cargo électrique			6,0	6,3				12,3
Proposition de VAE spécifique entreprise			16,0	16,0				32,0
Proposition de réhabilitation VAE - Batterie reconditionnée + Curatif			14,3					14,3
Proposition Vélo pro pour livraison				11,5				11,5
Trottinettes (Micro)								-
Kit de sécurité & accessoire (Arcade)								-
Renouvellement batteries			7,0	8,1	21,6	4,9	15,3	56,9
Open Payment	-	-	290,0	-	-	-	-	290,0
BUS			270,0					270,0
TRAM			20,0					20,0
Billettique Conduent pour prolongation du TRAM	-	-	305,6	-	-	-	-	305,6
DAT et Installation			171,4					171,4
Valideurs au sol TRAM			134,3					134,3
Total	147,6	154,1	647,5	66,9	51,9	43,4	82,0	1 193,4

Compte d'exploitation previsionnel avenant 3	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	Année 6	Année 7	Total	Moy.	TCAM
	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029			
Recettes de trafic	5 807 032	6 760 913	6 851 140	7 202 048	7 761 321	8 280 379	8 842 184	51 505 016	7 357 859	6,19%
Recettes locations (vélos, trottinette)	47 539	47 539	47 901	80 324	81 248	81 690	81 823	468 061	66 866	8,07%
Reversements des recettes commu	-3 168 897	-3 689 430	-3 738 667	-3 748 666	-4 039 767	-4 309 937	-4 602 357	-27 297 722	-3 899 675	5,48%
Autres recettes Ra	77 047	74 737	75 434	77 358	79 242	76 725	77 928	538 471	76 924	0,16%
recettes de publicité	35 000	35 000	35 000	35 000	35 000	35 000	35 000	245 000	35 000	0,00%
produit des PV	42 047	39 737	40 434	42 358	44 242	41 725	42 928	293 471	41 924	0,30%
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Engagement de recettes total OR	2 762 720	3 193 758	3 235 807	3 611 064	3 882 043	4 128 856	4 399 578	25 213 827	3 601 975	6,87%
Rémunération pour intéressement	100 000	100 000	100 000	100 000	100 000	100 000	100 000	700 000	100 000	0,00%
Forfait de charges	8 918 254	9 729 896	10 177 415	10 891 776	10 838 619	10 807 432	10 711 154	72 074 546	10 296 364	2,65%
Recettes totales (en € HT constants)	11 780 974	13 023 654	13 513 222	14 602 840	14 820 662	15 036 288	15 210 732	97 988 373	13 998 339	3,72%
Personnel	5 651 890	5 879 226	6 008 496	6 056 975	6 105 504	6 112 906	6 133 333	41 948 331	5 992 619	1,17%
Conduite	3 306 153	3 514 463	3 594 706	3 665 834	3 691 242	3 682 391	3 709 089	25 163 878	3 594 840	1,66%
Conducteurs	3 306 153	3 514 463	3 594 706	3 665 834	3 691 242	3 682 391	3 709 089	25 163 878	3 594 840	1,66%
Mouvement et régulation	592 840	595 770	597 711	521 231	522 350	531 614	517 709	3 879 226	554 175	-1,92%
Opérateurs	219 115	220 769	221 669	222 255	223 059	224 014	224 817	1 555 697	222 242	0,37%
Agents de maitrise	373 726	375 000	376 042	298 977	299 292	307 601	292 892	2 323 528	331 933	-3,42%
Relation clientèle	249 450	251 501	253 702	259 173	262 116	263 223	264 156	1 803 321	257 617	0,82%
Contrôleurs	77 915	77 945	78 348	78 608	79 011	79 241	79 436	550 505	78 644	0,28%
Agents d'environnement ou d	77 678	78 627	79 150	79 483	79 726	80 059	80 402	555 125	79 304	0,49%
Agents commerciaux et d'inf	93 857	94 929	96 204	101 081	103 379	103 923	104 318	697 692	99 670	1,52%
Maintenance du matériel roular	301 634	303 429	305 946	307 795	313 573	316 420	318 919	2 167 715	309 674	0,80%
Opérateurs	174 706	176 500	178 555	179 287	179 484	180 476	180 744	1 249 752	178 536	0,49%
Techniciens	54 809	54 809	55 272	55 272	55 272	57 127	57 127	389 688	55 670	0,59%
Agents de maitrise	72 120	72 120	72 120	73 236	78 816	78 816	81 049	528 276	75 468	1,68%
Maintenance vélos	39 037	39 734	39 734	56 452	63 667	64 037	64 829	367 490	52 499	7,52%
Administratif	811 275	816 176	844 166	868 829	875 130	878 071	881 847	5 975 494	853 642	1,20%
Comptabilité	152 556	153 042	154 013	155 924	157 957	158 199	158 564	1 090 256	155 751	0,55%
Ressources humaines	95 194	95 533	95 703	95 703	97 059	97 737	97 737	674 664	96 381	0,38%
Marketing	393 221	396 989	423 683	445 654	448 369	449 917	452 049	3 009 882	429 983	2,01%
Etudes générales	170 303	170 612	170 767	171 548	171 746	172 218	173 498	1 200 693	171 528	0,27%
Direction	276 500	276 500	276 500	276 500	276 500	276 500	276 500	1 935 500	276 500	0,00%
Autres charges de personnel	75 000	81 654	96 031	101 161	100 927	100 650	100 283	655 706	93 672	4,24%
Intéressement / prime fidélité	75 000	75 000	75 000	75 000	75 000	75 000	75 000	525 000	75 000	0,00%
Participation	0	6 654	21 031	26 161	25 927	25 650	25 283	130 706	18 672	-
Charges variables liées aux véhicu	1 122 693	1 167 873	1 263 761	1 239 593	1 240 031	1 240 301	1 138 123	8 412 375	1 201 768	0,20%
Carburants	628 700	654 349	733 663	693 857	664 117	654 998	624 039	4 653 723	664 818	-0,11%
Lubrifiants	10 161	9 401	9 404	8 409	7 865	7 826	7 802	60 869	8 696	-3,70%
Pneumatiques	33 637	35 967	36 477	44 366	45 289	45 322	45 355	286 412	40 916	4,36%
Pièces détachées d'entretien cc	200 635	199 278	206 160	208 814	220 210	222 725	181 367	1 439 187	205 598	-1,43%
Pièces détachées de gros entre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Nettoyage	126 380	136 723	136 954	127 354	125 584	125 584	125 584	904 161	129 166	-0,09%
Fournitures diverses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Sous-traitance diverses	123 180	132 156	141 103	156 793	176 966	183 848	153 976	1 068 022	152 575	3,24%
Autres charges variables liées au	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
A détailler	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
A détailler	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Charges fixes liées aux véhicules	91 610	103 526	103 727	92 139	90 214	90 214	90 214	661 645	94 521	-0,22%
Assurances matériel roulant	80 744	91 351	91 534	80 994	79 239	79 239	79 239	582 339	83 191	-0,27%
Contrôles techniques	8 331	9 358	9 375	8 328	8 158	8 158	8 158	59 865	8 552	-0,30%
Autres charges fixes liées aux vé	2 536	2 818	2 818	2 818	2 818	2 818	2 818	19 441	2 777	1,52%
Location des véhicules de relé	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Autres charges fixes liées aux v	2 536	2 818	2 818	2 818	2 818	2 818	2 818	19 441	2 777	1,52%
assurance	2 367	2 630	2 630	2 630	2 630	2 630	2 630	18 147	2 592	1,52%
Contrôle technique	169	188	188	188	188	188	188	1 294	185	1,52%
Sous-traitance (transport)	476 569	667 802	665 401	1 165 304	1 165 666	1 171 726	1 171 551	6 484 018	926 288	13,71%
Lignes régulières	232 894	423 322	420 076	919 624	919 624	925 499	925 138	4 766 177	680 882	21,78%
Lignes scolaires	227 577	227 577	227 577	227 577	227 577	227 577	227 577	1 593 042	227 577	0,00%
TAD	16 098	16 902	17 747	18 102	18 464	18 649	18 836	124 799	17 828	2,27%
TPMR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Investissements du délégataire (ar	19 779	54 805	54 590	54 374	54 159	46 088	21 438	305 232	43 605	1,16%
Véhicules	0	18 873	18 873	18 873	18 873	11 009	0	86 500	12 357	-
Equipements aux arrêts	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Informatique (logiciels et équipe	18 239	18 239	18 239	18 239	18 239	18 239	18 239	127 673	18 239	0,00%
Site internet	1 043	3 160	3 160	3 160	3 160	3 160	3 160	20 000	2 857	17,16%
habillage véhicule std	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Raffraichissement véhicules artic	0	13 520	13 520	13 520	13 520	13 520	0	67 600	9 657	-
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Intérêts (frais financiers)	497	1 013	798	583	368	161	39	3 459	494	-30,42%
Marketing	424 188	405 013	402 149	472 256	413 206	390 380	407 026	2 914 218	416 317	-0,59%
Centrale de mobilité / résa TAD	87 200	80 500	78 800	77 100	75 400	73 700	72 200	544 900	77 843	-2,66%
Grandes campagnes	0	0	0	20 000	0	0	0	20 000	2 857	-
PDM (comprenant animation, é	12 000	12 000	12 000	12 000	12 000	12 000	12 000	84 000	12 000	0,00%
Communication commerciale	161 560	161 085	156 423	221 243	171 893	162 767	168 913	1 203 884	171 983	0,64%

Enquêtes	15 000	3 000	3 000	3 000	15 000	3 000	15 000	57 000	8 143	0,00%
Commissions dépositaires	8 000	8 000	0	0	0	0	0	16 000	2 286	-100,00%
Autres charges de marketing	140 428	140 428	151 926	138 913	138 913	138 913	138 913	988 434	141 205	-0,15%
<i>Client Mystère</i>	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	105 000	15 000	0,00%
<i>Contrôles SCAT</i>	48 750	48 750	48 750	48 750	48 750	48 750	48 750	341 250	48 750	0,00%
<i>Maas (application mobile)</i>	76 678	76 678	68 176	67 163	67 163	67 163	67 163	490 184	70 026	-1,87%
<i>Sécurité / Fraude</i>	0	0	20 000	8 000	8 000	8 000	8 000	52 000	7 429	-
<i>A détailler</i>								0	0	-
Entretien des systèmes et équipem	192 244	338 559	482 690	540 578	510 768	485 251	480 801	3 008 060	429 723	13,99%
<i>Equipement billettique</i>	4 200	144 253	255 256	290 884	290 884	290 884	290 884	1 567 244	223 892	83,20%
<i>Autres matériels embarqués</i>	33 182	33 182	33 182	33 182	33 182	33 182	33 182	232 274	33 182	0,00%
<i>Informatique (logiciels et équipe</i>	114 389	111 747	112 023	124 803	126 203	123 803	119 353	832 318	118 903	0,61%
<i>Autres</i>	40 473	49 378	82 230	91 710	37 668	37 383	37 383	376 224	53 746	-1,13%
<i>Vélos et trottinettes longue du</i>	40 473	27 083	27 433	36 913	37 668	37 383	37 383	244 336	34 905	-1,13%
<i>Vélos libre service</i>	0	22 295	54 797	54 797	22 832	0	0	131 889	18 841	-
<i>trottinettes libre service</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Eléments fixes du réseau - hors per	215 351	269 152	282 485	349 152	349 152	349 152	349 152	2 163 595	309 085	7,15%
<i>Dépôt</i>	70 930	75 535	75 535	75 535	75 535	75 535	75 535	524 141	74 877	0,90%
<i>Loyers dépôt</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
<i>Entretien et gardiennage dép</i>	70 930	75 535	75 535	75 535	75 535	75 535	75 535	524 141	74 877	0,90%
<i>Redevance de mise à dispositi</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
<i>Agence commerciale</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
<i>Loyers AC</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
<i>Entretien et gardiennage AC</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
<i>Maison de la mobilité</i>	55 347	55 347	55 347	55 347	55 347	55 347	55 347	387 432	55 347	0,00%
<i>Loyers MM</i>	42 021	42 021	42 021	42 021	42 021	42 021	42 021	294 145	42 021	0,00%
<i>Entretien et gardiennageMM</i>	13 327	13 327	13 327	13 327	13 327	13 327	13 327	93 287	13 327	0,00%
<i>Autres</i>	89 074	138 269	151 602	218 269	218 269	218 269	218 269	1 252 022	178 860	13,66%
<i>Gardiennage de nuit SSIAP (su</i>	0	0	13 333	80 000	80 000	80 000	80 000	333 333	47 619	-
<i>Consignes Vélos</i>	6 112	6 112	6 112	6 112	6 112	6 112	6 112	42 781	6 112	0,00%
<i>Entretien sanitaires Terminu</i>	19 826	19 826	19 826	19 826	19 826	19 826	19 826	138 781	19 826	0,00%
<i>Maintenance armoires elec</i>										
<i>des stations tramway et</i>	19 657	19 657	19 657	19 657	19 657	19 657	19 657	137 597	19 657	0,00%
<i>Tanao</i>										
<i>P+R entretien et</i>	0	49 195	49 195	49 195	49 195	49 195	49 195	295 170	42 167	-
<i>maintenance</i>										
<i>Electricité / eau</i>	43 480	43 480	43 480	43 480	43 480	43 480	43 480	304 360	43 480	0,00%
Frais généraux	700 758	721 137	753 264	747 197	759 093	748 820	748 217	5 178 487	739 784	0,94%
<i>Fournitures</i>	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	105 000	15 000	0,00%
<i>Assurances (hors matériel roulan</i>	24 609	26 766	26 766	26 766	26 766	26 766	26 766	185 204	26 458	1,21%
<i>Assurance locaux</i>	13 969	16 057	16 057	16 057	16 057	16 057	16 057	110 311	15 759	2,01%
<i>Assurance RC</i>	10 640	10 709	10 709	10 709	10 709	10 709	10 709	74 893	10 699	0,09%
<i>Formations (non comprises dans</i>	34 310	14 411	26 284	9 963	23 473	11 077	17 824	137 341	19 620	-8,93%
<i>Assistance technique</i>	374 450	396 900	413 055	420 681	418 727	417 477	413 974	2 855 264	407 895	1,44%
<i>Honoraires</i>	20 500	20 500	20 500	20 500	20 500	20 500	20 500	143 500	20 500	0,00%
<i>Impôts et taxes</i>	72 881	80 427	84 099	86 231	86 544	86 363	86 128	582 672	83 239	2,41%
<i>Contribution Economique Terr</i>	44 980	50 544	53 125	53 516	53 956	53 851	53 851	363 822	51 975	2,60%
<i>Redevances, Vignettes, Carte</i>	12 900	14 883	15 974	17 715	17 588	17 512	17 277	113 850	16 264	4,26%
<i>Taxes Foncières</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
<i>Autres Impôts et Taxes à Char</i>	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	105 000	15 000	0,00%
<i>Autres</i>	159 009	167 134	167 560	168 056	168 083	171 637	168 025	1 169 507	167 072	0,79%
<i>Commande de cartes Oûra /</i>	25 404	32 604	32 604	32 604	32 604	36 204	32 604	224 626	32 089	3,63%
<i>Frais de reception/ document</i>	659	659	659	659	659	659	659	4 611	659	0,00%
<i>Téléphone, affranchissement</i>	35 465	35 465	35 465	35 465	35 465	35 465	35 465	248 254	35 465	0,00%
<i>Frais bancaires</i>	61 560	61 560	61 560	61 560	61 560	61 560	61 560	430 920	61 560	0,00%
<i>tenues vestimentaires</i>	22 322	23 247	23 673	24 169	24 196	24 150	24 138	165 896	23 699	1,12%
<i>Délégation de la mission de G</i>	13 600	13 600	13 600	13 600	13 600	13 600	13 600	95 200	13 600	0,00%
<i>A détailler</i>								0	0	-
Marge et aléas	23 172	122 802	160 853	174 207	173 659	172 593	171 299	998 585	142 655	33,08%