

DEPARTEMENT  
DES  
**DEUX-SEVRES**



**VILLE DE NIORT**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
DU CONSEIL MUNICIPAL**

**SEANCE DU 19 SEPTEMBRE 2016**

Conseillers en exercice : 45

Votants : 44

Convocation du Conseil Municipal :  
le 13/09/2016

Affichage du Compte-Rendu Sommaire  
et affichage intégral :  
le 26/09/2016

**Délibération n° D-2016-335**

**Paiement dématérialisé du stationnement - Convention Ville /  
ParkNow France SAS**

**Président :**

**MONSIEUR JÉRÔME BALOGE**

**Présents :**

Monsieur Jérôme BALOGE, Monsieur Marc THEBAULT, Madame Rose-Marie NIETO, Monsieur Alain BAUDIN, Madame Christelle CHASSAGNE, Monsieur Alain GRIPPON, Madame Jacqueline LEFEBVRE, Monsieur Michel PAILLEY, Madame Dominique JEUFFRAULT, Monsieur Luc DELAGARDE, Madame Anne-Lydie HOLTZ, Madame Jeanine BARBOTIN, Monsieur Dominique SIX, Madame Sylvette RIMBAUD, Monsieur Jacques ARTHUR, Madame Elisabeth BEAUVAIS, Madame Catherine REYSSAT, Monsieur Dominique DESQUINS, Madame Cécilia SAN MARTIN ZBINDEN, Monsieur Eric PERSAIS, Madame Agnès JARRY, Madame Yvonne VACKER, Monsieur Elmano MARTINS, Monsieur Guillaume JUIN, Madame Christine HYPEAU, Monsieur Fabrice DESCAMPS, Madame Carole BRUNETEAU, Madame Marie-Chantal GARENNE, Monsieur Florent SIMMONET, Madame Valérie BELY-VOLLAND, Madame Yamina BOUDAHMANI, Monsieur Romain DUPEYROU, Monsieur Simon LAPLACE, Madame Josiane METAYER, Monsieur Pascal DUFORESTEL, Monsieur Christophe POIRIER, Monsieur Alain PIVETEAU, Madame Elodie TRUONG, Madame Nathalie SEGUIN, Madame Isabelle GODEAU, Madame Monique JOHNSON.

**Secrétaire de séance :** Simon LAPLACE

**Excusés ayant donné pouvoir :**

Monsieur Lucien-Jean LAHOUSSE, ayant donné pouvoir à Monsieur Dominique SIX, Madame Marie-Paule MILLASSEAU, ayant donné pouvoir à Madame Sylvette RIMBAUD, Monsieur Sébastien PARTHENAY, ayant donné pouvoir à Monsieur Eric PERSAIS

**Excusés :**

Monsieur Jean-Romée CHARBONNEAU.

**Direction Gestion Urbaine**  
**Réglementaire**

**Paiement dématérialisé du stationnement -**  
**Convention Ville / ParkNow France SAS**

Monsieur Dominique SIX, Adjoint au Maire expose :

Mesdames et Messieurs,

Après examen par la commission municipale compétente

Sur proposition de Monsieur le Maire,

Afin d'améliorer le service à l'usager, la collectivité met en place un projet pilote d'une durée d'un an, qui permettra le déploiement d'un portail de service mobilité comprenant une solution de paiement dématérialisée du stationnement. Ce nouveau service est géré en lien avec la SO SPACE titulaire du marché de prestations : « gestion du stationnement payant sur voirie ».

Par délibération en date du 07 mars 2016, la Ville a confié la gestion de ce nouveau service à son prestataire, la SO SPACE, dans le cadre de son marché de prestations « gestion du stationnement sur voirie ».

En date du 18 mars 2016, la SO SPACE a signé un contrat avec PARKNOW France SAS.

Pour autant, il convient, pour la Ville, de conventionner avec PARKNOW France SAS afin, notamment, de formaliser les inter-connexions financières entre la plate-forme de service de PARKNOW France SAS et la régie de paiement des droits de stationnement sur voirie.

Il est précisé que ladite convention est conclue pour une durée expérimentale de un an, non renouvelable. Son échéance est fixée au 28 juillet 2017.

Un bilan sera réalisé dans un délai de six mois suivant la mise en place du paiement dématérialisé afin de déterminer la suite à donner à cette expérimentation.

Il est demandé au Conseil municipal de bien vouloir :

- approuver la convention relative au paiement dématérialisé du stationnement sur voirie avec PARKNOW France SAS ;
- autoriser Monsieur le Maire ou l'Adjoint délégué à la signer.

**LE CONSEIL**  
**ADOPTE**

Pour :	44
Contre :	0
Abstention :	0
Non participé :	0
Excusé :	1

Pour le Maire de Niort,  
**Jérôme BALOGÉ**  
L'Adjoint délégué

Signé

Dominique SIX



**CONVENTION  
RELATIVE AU PAIEMENT DEMATERIALISE DU STATIONNEMENT  
SUR VOIRIE AVEC PARKNOW FRANCE SAS**

ENTRE

La Ville de Niort, Place Martin Bastard - 79000 NIORT, représentée par son maire Monsieur Jérôme BALOGE dûment habilité par délibération du Conseil municipal en date du 19 septembre 2016,  
d'une part,

ET

PARKNOW FRANCE SAS, dont le siège social est établi 2 place de Touraine, 78000 Versailles, numéro de SIRET 477 858 807 00027, représentée en l'espèce par son Directeur Général, Monsieur Pierre CASTELLA, ci-après dénommée « ParkNow »  
d'autre part

Ci-dessous dénommé respectivement la Ville ou ParkNow

**PREAMBULE**

Afin d'améliorer le service à l'utilisateur, la ville souhaite mettre en place, sous forme de projet pilote d'une durée de un an, le déploiement d'un portail de service mobilité comprenant une solution de paiement dématérialisé du stationnement applicable sur la voirie.

La ville a confié la gestion de ce nouveau service à son prestataire, la So Space, dans le cadre de son marché de prestation « gestion du stationnement sur voirie ».

En date du 18 mars 2016, la So Space a signé un contrat avec ParkNow France SAS.

Pour autant, il convient, pour la Ville, de conventionner avec ParkNow afin, notamment, de formaliser les inter-connexions financières entre la plate-forme de service de ParkNow et la régie de paiement des droits de stationnement sur voirie.

IL EST CONVENU CE QUI SUIT

### **Article 1 - DESCRIPTION DE LA PLATEFORME DE SERVICE MISE A DISPOSITION PAR PARKNOW**

ParkNow propose, via sa plateforme, un service de paiement du stationnement par téléphone portable reposant sur plusieurs modalités de paiement (carte bancaire, prélèvement ou virement) et plusieurs modes d'utilisation (par appel, par application Smartphone – IOS, Android et Windows Phone - , par véhicules connectés).

ParkNow offre un service avec lequel les stationnements sur la voirie et en ouvrage peuvent être payés avec un appareil de télécommunication portable (téléphone portable, tablette, smartphone,..) ou tout autres supports avec accès à l'internet.

L'utilisation du service est possible sans surcoût pour l'utilisateur.

L'inscription au service et les applications sont gratuits. Les appels sont au tarif d'un appel local.

L'utilisateur ne sera pas obligé de définir à l'avance son temps de stationnement. Il activera alors le temps de stationnement lors de son arrivée et l'arrêtera lors de son départ, le paiement sera réalisé au moment du départ (paiement au temps réellement passé).

L'utilisateur n'aura besoin d'aucun équipement d'identification spécifique à apposer derrière son pare-brise. La vérification du paiement se fera uniquement par les agents de la ville via leur interface de contrôle.

### **Article 2 – DESCRIPTION DE L'UTILISATION DE LA PLATEFORME PAR LES USAGERS**

- a) Les usagers s'inscrivent auprès de la plateforme ParkNow, via le site web [www.park-now.com](http://www.park-now.com), ou par d'autres moyens.  
Lors de cette inscription l'utilisateur crée son compte en indiquant le (les) numéro(s) d'immatriculation de son (ses) véhicule(s) et son numéro de carte bancaire.
- b) Lors de l'activation d'une période de stationnement l'utilisateur se connecte à son compte et indique le code du tarif de la zone de stationnement dans laquelle il se trouve (ce code de zone est indiqué sur les horodateurs ou sur des panneaux de signalisation).
- c) Les usagers peuvent utiliser des services optionnels de notification à leur charge. Ils recevront alors par SMS (payant) ou par e-mail (gratuit), une notification leur signalant, par exemple, quand leur temps maximum de stationnement va être dépassé.
- d) Chaque session de stationnement est immédiatement facturée à l'utilisateur via le numéro de carte bancaire saisi lors de son inscription.  
Les factures sont immédiatement disponibles après le paiement sur le compte utilisateur de l'utilisateur.

### **Article 3 – FLUX FINANCIERS ENTRE LA PLATEFORME PARKNOW ET LES COMPTES DE REGIE DE LA VILLE**

#### **LES RECETTES PUBLIQUES :**

Les recettes liées à la perception des droits de stationnement sur voirie sont des recettes publiques et sont à ce titre encaissées via une régie de recette instituée à cet effet.

Dans le cadre de l'utilisation par un usager du stationnement de la solution de paiement dématérialisé ci-dessus décrite, il est précisé que :

- Les droits de stationnements acquittés par les usagers via la plateforme ParkNow sont immédiatement versés sur le compte DFT (Dépôt de Fonds au Trésor) de la régie « droits de stationnement sur voirie » du régisseur de la ville via un contrat d'adhésion au système d'acceptation des paiements par Carte Bancaire auprès des organismes publics (dit contrat commerçant).

ParkNow transmet un e-mail quotidien, aux personnes désignées par la ville (régisseur, police municipale et service stationnement) faisant le rapprochement des transactions enregistrées à J-1. Il est possible d'accéder à ce document à une date ultérieure via la suite logicielle d'administration à laquelle auront été formées les personnes récipiendaires de l'e-mail ci-dessus décrit.

L'e-mail quotidien est envoyé aux personnes désignées par la ville et confirme que le rapprochement des jours précédents s'est effectué correctement. Cet e-mail donne également le détail précis des transactions enregistrées par la plateforme ParkNow. Cela permet de s'assurer au jour le jour et de manière précise que les échanges fonctionnent correctement.

#### LES RECETTES PRIVEES :

Les recettes des services optionnels sont qualifiées de recettes privées.

*Le régisseur de la collectivité peut être autorisé à encaisser ces recettes privées dans le cadre de la mise en place du dispositif d'encaissement pour compte de tiers conformément aux dispositions du chapitre 2 du titre 1 de l'instruction codificatrice n° 06-031 ABM du 21 avril 2006 relative aux régies de recettes, d'avances et de recettes et d'avances des collectivités territoriales et de leurs établissements publics.*

Il convient de préciser les modalités d'encaissement des services optionnels et de leur reversement.

#### Encaissement des recettes privées :

Les recettes privées sont versées sur le compte DFT du régisseur selon un circuit identique à celui des recettes publiques.

#### Reversement des recettes privées :

Les recettes privées sont reversées à la société ParkNow, par le régisseur, mensuellement sur présentation d'un état récapitulatif des transactions réalisées au titre des recettes privées par la société ParkNow.

Ce reversement se fera exclusivement par virement bancaire sur le compte suivant :

ParkNow France

ABN AMRO Bank

IBAN : NL89ABNA0427199956

BIC : ABNANL2A

Ces recettes ne transiteront que par le compte DFT du régisseur. Elles ne seront pas intégrées au budget de la ville. Elles seront retracées dans la comptabilité du receveur municipal compte 4648 en dépenses et recettes.

#### LA QUALITE DE MANDATAIRE

Du fait de l'utilisation des coordonnées bancaires des usagers, la société ParkNow devra désigner deux personnes physiques qui seront nommées mandataires de la régie de recettes par arrêté municipal.

Il est rappelé que les honoraires de ParkNow France sont assurés par la So Space dans le cadre de son contrat de prestation de service et entrent dans le cadre du contrat liant ParkNow à la So Space. En aucun cas ParkNow France SAS ne peut demander à la ville une rémunération.

#### **Article 4 – GARANTIE DE SECURITE DU SERVICE OFFERT PAR PARKNOW FRANCE SAS**

Les informations mises à disposition sur la plateforme servant de fondement au contrôle du paiement du stationnement sur voirie, la société ParkNow s'engage à la disponibilité, la fiabilité et la complétude des données fournies.

Le descriptif complet des niveaux de sécurité du système sont fournies en annexe de la convention.

#### **Article 5 – FORMATION A LA SUITE LOGICIELLE D'ADMINISTRATION DE LA PLATEFORME PARKNOW**

Pour la Ville de Niort, seront formés à la suite logicielle d'administration de la plateforme Parknow :

- Le régisseur de la ville et son suppléant
- Deux membres de la Police Municipale dans le cadre des réclamations des usagers
- Un membre de la Direction de la Gestion Urbaine Réglementaire (dont relève le service stationnement)

#### **Article 6 – DUREE DE LA CONVENTION**

La présente convention est conclue pour une durée de un an, non renouvelable, à compter de la mise en œuvre du paiement dématérialisé du stationnement sur voirie. Son échéance est fixée au 28 juillet 2017.

Fait à Niort le  
Etabli en deux exemplaires originaux

Pour la Ville de Niort  
Le Maire

Jérôme BALOGE

Pour PARKNOW FRANCE SAS  
Le Directeur Général

Pierre CASTELLA



## **ANNEXE**

### **Procédures pour la gestion et la maintenance opérationnelle (Service level agreement)**

#### **Général**

Dans ce Service Level Agreement est décrit ce qui a été convenu sur le plan opérationnel entre les Parties concernant la gestion et l'entretien du Système et du Service. Le Service Level Agreement fait partie du contrat relatif au paiement dématérialisé du stationnement, entre la SO SPACE et Parkmobile. En cas de contradiction entre le Service Level Agreement et le contrat, le texte du contrat a priorité. La durée de validité du Service Level Agreement correspond à la durée de validité du contrat. Toutes modifications apportées entre-temps devront faire l'objet d'un avenant signé par les deux Parties.

#### **Fonctionnement, gestion et maintenance du Système**

Parkmobile possède et exploite sa propre plate-forme de gestion des transactions offrant une capacité élevée et une grande résistance. La plate-forme possède ce qu'on appelle une architecture nodale 2+1. Fondamentalement, il existe un nœud de test à Basingstoke, dans le Hampshire, ainsi que deux nœuds opérationnels, l'un à Uxbridge et l'autre dans les Docklands, à Londres. Chaque nœud opérationnel est totalement autonome au sein d'un centre de données Tier 3 offrant une disponibilité de 99,982 % soit une indisponibilité totale sur l'année de 27 minutes (dont la majeure partie prévue pour des opérations de maintenance) !

Le fait d'effectuer une séparation physique nette entre les deux nœuds opérationnels offre une grande résistance aux systèmes puisqu'ils sont alimentés par des réseaux électriques différents et desservis par des standards téléphoniques distincts.

#### **Assurance d'un service ininterrompu**

Les deux nœuds opérationnels fonctionnent sur le principe d'être « échangeables à chaud ». En d'autres termes, il n'existe pas de site de traitement des transactions primaire ou secondaire. Les deux sites travaillent ensemble en assumant des chargements transactionnels opérationnels sur une base commune. Ils sont aussi totalement synchronisés, étant reliés par deux liaisons de données de grande capacité qui assurent une copie des données grâce à un va-et-vient permanent entre les deux. Tous deux fonctionnent à moins de 50 % de leur capacité potentielle, ce qui signifie qu'une interruption de service planifiée ou non planifiée, voire une perte totale de l'un des sites ne compromet pas les services fournis, l'autre site étant capable d'assumer le chargement complet par lui-même. Une perte imprévue temporaire ou permanente de la totalité du site de Londres ou d'Uxbridge, est traitée selon les procédures d'exploitation normalisées par l'équipe d'exploitation ou par le plan de poursuite de l'exploitation, respectivement.

#### **Auto-surveillance**

La clé de ces niveaux de disponibilité obtenus par notre service, qui sont les plus élevés du secteur, repose sur un sous-système d'auto-surveillance. Celui-ci se compose de deux ensembles d'outils logiciels, l'un d'eux se concentrant sur l'infrastructure informatique à l'échelle du réseau, des systèmes d'exploitation et du matériel du serveur, l'autre conçu en interne se penchant sur les différentes composantes du système, dont les détails sont décrits ci-dessous.



### **Outils d'auto-surveillance des infrastructures IT**

Le programme Simple Network Management Protocol (SNMP) est un outil qui surveille tous les serveurs au sein de chaque centre de données et qui permet à l'équipe de support technique de repérer rapidement, d'un seul coup d'œil, un problème matériel sur le réseau ou sur un serveur.

### **Outils d'auto-surveillance du système**

L'équipe de support technique utilise un certain nombre d'outils qui ont été conçus en interne pour l'auto-surveillance des différentes zones du système. Il s'agit notamment des outils suivants :

- Le programme Alerter.
- Un tableau de bord en ligne.
- Les capteurs du module.

Le programme Alerter est installé sur chaque serveur de production et s'enclenche automatiquement lorsque le serveur démarre. L'Alerter de chaque serveur est configuré pour la fonction spécifique du serveur et il comporte divers capteurs pour : vérifier l'espace disque disponible, vérifier la connectivité à d'autres serveurs du même domaine (par ex. FAR-Webreporting<sup>1</sup>), exécuter un contrôle SQL de la base de données et vérifier ses résultats, tester périodiquement la connectivité à Internet. Si une condition n'est pas remplie, une alerte (qui peut être un courriel, un SMS ou les deux) est envoyée au destinataire désigné qui, dans la plupart des cas, sera la messagerie de l'équipe de support technique ainsi que les téléphones mobiles du support de niveau supérieur pour des recherches plus approfondies.

Le tableau de bord du système fournit à l'équipe de support technique un aperçu en temps réel, contenant une foule d'informations sur la façon dont le système est en train de fonctionner. Il rend compte des différents aperçus du système et fournit des statistiques sur les données de production par site (Londres et Uxbridge) ainsi que des rapports sur les transactions qui ont eu lieu récemment sur l'ensemble du système. Le tableau de bord s'actualise automatiquement toutes les 5 minutes et fournit une mine de renseignements démontrant les points suivants :

- Le système fonctionne correctement puisque tous les canaux (utilisation par section d'interface) ont enregistré des paiements récemment. Il fournit en outre des détails concernant l'automobiliste ayant utilisé chacun des canaux en dernier, ainsi que l'heure à laquelle cet événement a eu lieu.
- L'API de données de l'application en temps réel est opérationnelle et la rapidité de la réponse est déterminée (à la seconde près).
- Les taux actuels d'appels RVI (réponse vocale interactive) réussis (considérés comme tels lorsqu'un utilisateur effectue avec succès un paiement de stationnement).
- Les zones de stationnement n'ayant enregistré aucun paiement pendant plus d'un jour et celles, surlignées en rouge, n'ayant enregistré aucun paiement pendant plus de 10 jours.
- Les derniers appels incomplets sur le RVI qui feront l'objet de recherches approfondies.

### **Processus utilisé lors d'une panne**

Dans le cas où un processus échoue pour une raison quelconque, un journal contenant les détails de l'échec est généré et envoyé immédiatement à l'opérateur du support technique en service.

Une évaluation des zones touchées est immédiatement faite et les défauts pouvant nuire au service fourni aux utilisateurs sont notés et corrigés presque instantanément. Les objectifs en termes de temps de résolution des problèmes n'excèdent pas plus de deux heures, si le défaut relève de notre prestation





de services et de notre responsabilité. Le temps visé pour créer un correctif ou une solution de contournement n'excède pas plus de quatre heures.

Dans l'éventualité où notre offre de services devrait être interrompue, le service d'assistance technique informera le représentant de la municipalité désigné et lui fournira le numéro du journal de l'émetteur décrivant, si la cause est connue, les mesures que nous prenons et l'heure prévue de la résolution. Les notifications seront envoyées par courrier électronique à une liste de distribution convenue et donneront des détails tels que le problème, l'heure où il s'est produit, le temps nécessaire à sa résolution, s'il est résolu ou l'heure estimée de résolution, sa cause, et si possible les mesures de prévention qui seront ajoutées pour empêcher le problème de se reproduire. Ceci est ensuite géré en fonction des progrès jusqu'à la conclusion. Une fois que le service normal reprend, une notification est envoyée au représentant désigné.

### **Reprise après catastrophe et Plan de poursuite de l'exploitation**

Parkmobile a créé et utilise un plan de poursuite de l'exploitation. Une copie de ce plan est conservée au format papier au domicile de chacun des administrateurs de la société, au format numérique sur l'ordinateur portable du support.

Le plan explore en détail ce qui se passe si Parkmobile est incapable de servir ses clients dû à un cas de force majeure ou à des violations de la sécurité des informations, et aborde donc la préparation à un incident, la manière de réagir à un incident, la communication en cas de violation, les simulations annuelles et les leçons tirées de l'expérience.

### **Simulation des scénarios catastrophes**

Être capable de résister sans rupture de service à une catastrophe importante, pouvant entraîner la perte d'un nœud de traitement par exemple un incendie ou à tout autre type d'événement critique est essentiel à l'activité de Parkmobile. Les scénarios possibles ont été soigneusement étudiés et planifiés. Les actions entreprises dans un tel cas sont régulièrement répétées/simulées et étayées par un manuel de documentation exhaustif, dont une copie est conservée au domicile de chaque administrateur de la société.

### **Sauvegarde et restauration du service**

Actuellement, toutes les données sont sauvegardées en temps réel sur site de manière croisée et sur bande (chaque jour - par incrémentation et chaque semaine -sauvegarde complète), les données étant stockées hors site dans un coffre résistant au feu. L'environnement de test est également mis à jour à partir de l'environnement direct pour veiller à ce que le dépistage puisse se faire dans une configuration réaliste. Les données opérationnelles critiques sont synchronisées en temps réel entre tous les serveurs de bases de données de production grâce à un outil interne appelé Arwen, qui nous permet de copier les données sur autant de serveurs que nécessaire en n'ajoutant qu'une seule adresse IP supplémentaire dans leur fichier de configuration. Les données non critiques, telles que les données de reporting, sont synchronisées en temps réel par le programme de réplication SQL de Microsoft.

Si les données doivent être restaurées, nous disposons de trois manières pour réaliser la restauration, choisies en fonction de la nature de la perte initiale. La première option de restauration consiste à configurer le module de réplication Arwen pour copier les données vers un nouveau serveur. Le deuxième moyen consiste à restaurer les données à partir de la bande, et le dernier moyen à utiliser les données de l'environnement de test afin de régénérer la production aussi rapidement que possible.

### **Sécurité**



Tous nos partenaires qui stockent, traitent ou transmettent en notre nom des données appartenant à des titulaires de carte sont accrédités au niveau 1 PCI DSS, le plus haut niveau autorisé par Visa et MasterCard.

Cette accréditation doit être sans cesse renouvelée, c'est pourquoi nous sommes audités à chaque trimestre par la société Trustwave, un évaluateur qualifié en matière de sécurité. La conformité est évaluée suivant quatre critères :

- Vérification des différents processus et du personnel ;
- Contrôle et vérification permanente par technologie des processus et de la protection des données ;
- Formation et pratique quotidienne au respect des processus ;
- Accès aux données contrôlées et supervisées par un système de sécurité.

La gestion et l'entretien, quand ils gênent le bon fonctionnement du système, seront effectués principalement en dehors des heures de stationnement réglementé ou durant les heures creuses.

Dans des cas d'urgence, des modifications au Système peuvent aussi avoir lieu durant les heures pleines. Quand cela est nécessaire, Parkmobile peut effectuer la gestion et l'entretien du Système durant les heures de stationnement réglementé, à condition que Parkmobile en avertisse par écrit la Ville, au minimum 24 heures avant le début prévu des interventions. Parkmobile n'est dans aucun cas garant de système fourni par un tiers et ne pourra pas être tenu pour responsable en cas de problèmes liés à ces équipements de tiers même si ceux-ci ont pour origine la gestion des données fournies par Parkmobile. Les systèmes tiers sont entre autres, liste non exhaustive, les terminaux de contrôle, les réseaux de GSM, le réseau GPRS, les connexions RNIS et autres connexions de télécommunication.

Parkmobile a le droit d'apporter des solutions provisoires, des détours par programme informatique ou des restrictions évitant le problème au Système.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu détaillé des niveaux de performance que nous prévoyons d'assurer sur le système de la Ville.

<b>Catégorie ICP</b>	<b>Mesure ICP</b>	<b>Fréquence</b>
Disponibilité du système	Nous proposons une disponibilité sur au moins l'un des deux principaux canaux de service (RVI et applications smartphone) de plus de 99,95 %.	Mensuellement
Disponibilité du système de données de l'application	Nous proposons une disponibilité de plus de 99,95 %.	Mensuellement
Vitesse de transmission des données de l'application	Nous proposons que plus de 99,99 % des lots de données soient disponibles sur l'interface web dans les 5 secondes qui suivent la fin de la transaction.	Mensuellement
Disponibilité du système de rapports	Disponibilité de la suite de reporting de plus de 99,95 %.	Mensuellement



Catégorie ICP	Mesure ICP	Fréquence
Précision & réconciliation des données de transaction	Nous fournissons un rapport de fin de journée précis des transactions de la veille dans les 24 heures du jour ouvrable suivant.	Quotidiennement (mesuré mensuellement)
Temps pour procéder à l'enregistrement	Nous proposons que plus de 95 % des automobilistes procédant à leur enregistrement puissent le faire en moins de 120 secondes en moyenne sur tous les canaux.	Mensuellement
Temps nécessaire pour procéder à une session de stationnement	Nous proposons que plus de 90 % des automobilistes puissent procéder à une session de stationnement en 40 secondes maximum en moyenne sur tous les canaux.	Mensuellement
Temps de réponse du centre de contact	Nous avons pour objectif de traiter 80 % des appels des clients en 20 secondes.	Mensuellement

## Pannes

Lorsqu'une panne de la base de données de Parkmobile a été constatée, empêchant le contrôle de la plate-forme de Parkmobile, de sorte que le numéro pour la connexion, la déconnexion et l'assistance téléphonique ne soit pas disponibles, **Monsieur KOCH Olivier** de Parkmobile, en informera au plus vite **Monsieur PORTET Sébastien**, de la So Space, au numéro de téléphone **06.60.97.67.83**. ou, en cas d'indisponibilité par téléphone, par e-mail à l'adresse : [s.portet@so-space.fr](mailto:s.portet@so-space.fr).

Lorsque la So Space soupçonne une panne de la base de données de Parkmobile, empêchant le contrôle de la plate-forme de Parkmobile, de sorte que le numéro pour la connexion, la déconnexion et l'assistance téléphonique ne sont pas disponibles, la So Space en informera Parkmobile, immédiatement après la constatation, par téléphone (numéro de téléphone \_\_\_\_\_ du lundi au vendredi de 9.00h – 18.00h). Cette notification sera également confirmée par écrit et de manière détaillée (e-mail : \_\_\_\_\_). Lorsque la So Space communique une panne, Parkmobile dispose d'une heure pour y répondre durant les heures de bureau (lundi au vendredi 9.00h – 17.00h) et de quatre heures en dehors des heures de bureau.

## Protection et autorisations

Si Parkmobile a protégé le Système à l'aide d'une protection technique, la So Space n'est pas autorisée à enlever ou à éviter cette protection sauf si elle en a été autorisée par transmission d'un login et d'un mot de passe.

Les Parties protégeront leurs systèmes et donneront seulement l'autorisation aux personnes ayant accès au système et aux informations confidentielles.

Les Parties prendront toutes mesures pour sauvegarder et protéger les accès aux codes d'accès et de protection. Les Parties s'engagent à modifier ces codes tous les deux mois.

## Rapports

Les rapports mensuels seront consultables et téléchargeables via un accès web.



### **Modification du règlement de stationnement**

La So Space est tenue d'informer Parkmobile par écrit de toute modification du règlement des redevances et de règlement de police modifiant la ou les zones de stationnement, dès approbation du Conseil municipal et au moins deux semaines avant leur mise en service. Ce délai sera porté à deux mois lorsque les changements du règlement municipal porte sur le paiement via Smartphone ou Web. Toute modification doit être notifiée par écrit et fera l'objet d'une facturation séparée au prix convenu dans le contrat.

### **Communication externe**

Les brochures ou autres documents publiés par la So Space, dans lesquels le fonctionnement du Système ou du Service est décrit, ou leur modification, doivent être soumis par la So Space à Parkmobile pour approbation. Parkmobile approuvera formellement ces publications en transmettant son accord par écrit.

Il en sera de même pour Parkmobile en ce qui concerne la communication externe spécifique de la Ville.