



Contrat Pack V0 entre Île-de- France Mobilités et XX



Document confidentiel - A défaut d'accord de confidentialité, il est demandé aux destinataires de ce document de recueillir l'autorisation de son rédacteur préalablement à la diffusion de son contenu ou d'éléments relatifs à celui-ci à des personnes qui ne sont pas membres d'une des entités destinataires du document.

ENTRE

Île-de-France Mobilités, établissement public à caractère administratif, dont le siège est situé à Paris 9e, 41 rue de Châteaudun, numéro de SIRET n° 287 500 078 00020, représenté par Monsieur Laurent PROBST, en sa qualité de Directeur Général, dûment habilité à cet effet par la délibération du Conseil d'administration ...

Ci-après désigné Île-de-France Mobilités,

ET

Nom du fournisseur de SNM

Ci-après désigné « le SNM »

Table des matières

1	DEFINITIONS ET ABREVIATIONS	6
1.1	<i>Définitions</i>	6
1.2	<i>Abréviations.....</i>	6
2	INTRODUCTION	8
2.1	<i>Contexte</i>	8
2.2	<i>Objet du Contrat.....</i>	8
2.3	<i>Date de prise d'effet du Contrat.....</i>	9
2.4	<i>Durée du Contrat.....</i>	9
3	OUVERTURE DE LA DISTRIBUTION ET PRODUITS.....	11
3.1	<i>Description du service.....</i>	11
3.2	<i>Produits billettiques.....</i>	11
3.3	<i>Service souhaité par le SNM.....</i>	12
3.4	<i>Modèle économique.....</i>	13
3.4.1	<i>Modèle de délivrance</i>	13
3.4.2	<i>Principes directeurs sur la compensation financière</i>	13
3.4.3	<i>Modèle de coûts</i>	14
4	DEVELOPPEMENT ET ADMINISTRATION DE L'INTERFACE SNM.....	15
4.1	<i>Principes généraux pour le développement et l'administration de l'interface SNM</i>	15
4.1.1	<i>Conformité aux exigences de Île-de-France Mobilités</i>	15
4.1.2	<i>Durée de réalisation de l'intégration par le SNM</i>	15
4.2	<i>Gestion du BUILD.....</i>	15
4.2.1	<i>Solution billettique.....</i>	15
4.2.2	<i>Encaissement des produits billettiques Île-de-France Mobilités</i>	15
4.2.3	<i>Authentification.....</i>	16
4.2.4	<i>Mise à disposition de l'environnement de préproduction</i>	16
4.2.5	<i>Support au déploiement de la solution billettique.....</i>	16
4.2.6	<i>Planning de déploiement de la solution billettique</i>	16
4.3	<i>Gestion du RUN</i>	16
4.4	<i>Qualité de service</i>	16
5	PRINCIPES ENCADRANT LES ECHANGES DES DONNEES	17
5.1	<i>Principes et engagements relatifs à l'échange de données.....</i>	17
5.1.1	<i>Présentation des données échangées.....</i>	17
5.1.2	<i>Engagements d'Île-de-France Mobilités par rapport à l'échange de données</i>	17
5.1.3	<i>Engagements du SNM par rapport à l'échange de données</i>	18
5.2	<i>Modalités de sélection, de mise à disposition et d'échange de données.....</i>	18
6	PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	20
6.1	<i>Engagement des parties.....</i>	20
6.2	<i>Traitements des données soumises au RGPD.....</i>	22
7	SECURITE	23
7.1	<i>Objet.....</i>	23
7.2	<i>Rôles et responsabilités d'Île-de-France Mobilités et du SNM.....</i>	23
7.2.1	<i>L'autorité qualifiée de sécurité des systèmes d'information d'Île-de-France Mobilités.....</i>	23
7.2.2	<i>Le responsable de la sécurité du système d'information Projet d'Île-de-France Mobilités.....</i>	23
7.2.3	<i>Le responsable de la sécurité du système d'information Aval d'Île-de-France Mobilités</i>	23
7.2.4	<i>Le Correspondant SSI du SNM</i>	23
7.2.5	<i>Communication des coordonnées des correspondants SSI.....</i>	24
7.3	<i>Domaines de sécurité</i>	24
7.3.1	<i>Intégration d'un sous-système SBC.....</i>	24

7.3.2	Appel API Web Service	24
7.3.3	Échange de fichiers	24
7.3.4	Hors domaines	24
7.3.5	Domaine global de sécurité de l'information	24
7.4	Contrôles simultanés en cas de suspicion de fraude.....	24
7.5	Financements des activités de sécurité billettique	25
7.6	Confidentialité et protection des données relatives à la sécurité billettique.....	25
8	COMMUNICATION.....	26
8.1	Généralités	26
8.2	Respect de l'image des Parties	26
8.3	Règles encadrant les communications du SNM relatives à la brique d'achat d'Île-de-France Mobilités. 27	
8.3.1	Modalités de validation des projets de communications du SNM relatives à la brique d'achat d'Île-de-France Mobilités	27
8.3.2	Exigences sur le contenu des projets de communications du SNM relatives à la brique d'achat d'Île-de-France Mobilités	27
8.4	Modalités de communication sur la sortie de nouvelles offres ou services Île-de-France Mobilités	28
8.5	Gestion des litiges relatifs à la communication	28
9	SYSTEME DE GOUVERNANCE	29
9.1	Généralités	29
9.2	Comitologie et modalités d'organisation	29
9.2.1	Comité de Suivi Mensuel de l'Exploitation.....	29
9.2.2	Comité Canaux Digitaux	29
9.2.3	Comité de pilotage.....	29
9.2.4	Point hebdomadaire	30
9.2.5	Participation à la gestion des incidents	30
9.3	Réalisation du Contrat.....	30
9.3.1	Suivi des engagements contractuels.....	30
9.3.1.1	Principes	30
9.3.1.2	Suivi des engagements contractuels par Île-de-France Mobilités.....	31
9.3.1.3	Actions prises en cas de non-réalisation des engagements contractuels	32
9.3.2	Mesure du niveau de service	33
9.3.2.1	Principes	33
9.3.2.2	Actions prises pour non-réalisation de l'engagement de niveau de service fixé	33
9.3.3	Suivi de la conformité RGPD	33
9.3.3.1	Actions prises en cas de non-réalisation des engagements contractuels ou de non-conformité sur le volet RGPD	33
9.4	Expérimentations.....	34
9.5	Positionnement du SNM sur le marché de vente des titres Ile-de-France Mobilités	34
10	PROPRIETE INTELLECTUELLE	35
10.1	Marques et logos.....	35
10.2	Droits d'auteur	35
11	CONFIDENTIALITE	37
11.1	Généralités	37
11.2	Obligation de confidentialité et de sécurité.....	37
11.3	Obligations spécifiques de confidentialité.....	38
11.4	Durée des obligations de confidentialité	38
12	COUVERTURE DES RISQUES	40
13	RESILIATION, LITIGES ET CONTENTIEUX	41
13.1	Saisine de l'Autorité de régulation des transports.....	41
13.2	Mémoire en réclamation	41
13.3	Recours à la conciliation ou à la médiation	41
13.4	Règlement des litiges.....	42

1 Définitions et abréviations

Pour les besoins du présent Contrat (ci-après le « Contrat »), les Parties conviennent que les termes, expressions et abréviations ci-après énumérés, dès lors qu'ils porteront une majuscule, au singulier ou au pluriel, auront la signification suivante :

1.1 Définitions

Canal mobile	<p>L'interface numérique nécessaire à l'intégration du service d'achat de titres d'Île-de-France Mobilités sur mobile.</p> <p>Le service Canal Mobile permet l'achat et le rechargement de titres de transport en commun d'Île-de-France Mobilités sur passe Navigo ainsi que l'achat et la dématérialisation sur support NFC de ces titres de transport.</p>
Évolution mineure	<p>Les évolutions mineures apportent principalement des corrections de bugs ou des ajouts de fonctionnalités secondaires. Par exemple : l'ajout d'un bouton de raccourci, ou des évolutions simples de type paramétrage ne nécessitant pas de modifications des parcours existants.</p>
Évolution majeure	<p>Les évolutions majeures apportent de nouvelles fonctionnalités, voire peuvent restructurer une partie de l'application. Ces dernières pouvant nécessiter une modification structurante sur une ou plusieurs composantes de la solution.</p>
Gestionnaire de services	<p>L'article 28 de la Loi d'Orientation des Mobilités prévoit que le gestionnaire de services met à disposition des Services Numériques Multimodaux une interface permettant l'accès à son service numérique de vente.</p> <p>Au sens de cet article, Île-de-France Mobilités est entendu comme étant gestionnaire de services.</p>
Service Numérique Multimodal	<p>L'article 28 de la Loi d'Orientation des Mobilités définit un Service Numérique Multimodal comme étant « un service numérique qui permet la vente de services de mobilité, de stationnement ou de services fournis par une centrale de réservation. »</p>

1.2 Abréviations

AOM	Autorité Organisatrice de la Mobilité
API	Application Programming Interface : une API est une interface de programmation qui permet de se « brancher » sur une application pour échanger des données. Une API est ouverte et proposée par le

	propriétaire du programme.
Contrat	Le présent acte et l'ensemble des annexes numérotées 1 à 6
CGU	Conditions générales d'utilisation
CGV	Conditions générales de vente
HCE	Host Card Emulation
IDF Mobilités ou IDFM	Île-de-France Mobilités
LOM	Loi d'Orientations des Mobilités
NTZ	Non Toute Zone
PIA	Privacy Impact Assessment
RCE	Rechargement Carte Externe
RGPD	Règlement général sur la protection des données
RSSI	Responsables de la Sécurité des Systèmes d'Information
SDK	Software Development Kit : Software Development Kit. Un SDK est un ensemble d'outils d'aide à la programmation proposé aux éditeurs / développeurs d'applications mobiles. De nombreux SDK sont utilisés dans le cadre du développement, de l'édition et de la gestion des applications mobiles
SNM	Service Numérique Multimodal
SSI	Système Billettique Central
TZ	Toute Zone

2 Introduction

2.1 Contexte

Île-de-France Mobilités, établissement public administratif, est l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM) en Île-de-France. La région Île-de-France, la Ville de Paris et les sept autres départements franciliens sont membres d'Île-de-France Mobilités. Par son action de développement d'une offre de transport multimodale, Île-de-France Mobilités participe du rayonnement, de l'attractivité et de l'équilibre de l'Île-de-France.

Île-de-France Mobilités a pour mission d'organiser et de développer les transports de tous les franciliens sur l'ensemble de la région Île-de-France, de coordonner l'activité des entreprises de transports de voyageurs. Dans cette perspective, elle décide et pilote les projets de développement et de modernisation des transports et de la mobilité en Île-de-France.

D'une manière générale, Île-de-France Mobilités est porteuse de la vision globale des transports franciliens dont elle confie la mise en œuvre à 74 entreprises de transports. Île-de-France Mobilités est une marque au service des voyageurs afin de faciliter leurs déplacements et donc leur quotidien.

Île-de-France Mobilités a, enfin, pour activité la vente de titres de transports en Île-de-France de façon directe notamment par le biais de son application mobile et indirectement via les Contrats de distribution conclus avec les dépositaires, les transporteurs, etc.

Relayant la volonté du législateur de tirer parti de la révolution numérique pour proposer de nouveaux services aux usagers des transports en commun, la Loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019 d'Orientation des Mobilités (dite LOM), et plus particulièrement son article 28 codifié aux articles L. 1115-10 et L. 1115-11 du Code des transports a pour objectif de permettre la fourniture de services numériques multimodaux proposant un large choix de services de mobilité.

Aussi, les gestionnaires de services doivent contracter avec tout fournisseur de Service Numérique Multimodal (SNM) qui souhaiterait proposer la vente de services de mobilité, de transport, de stationnement ou de services fournis par une centrale de réservation dans des conditions raisonnables, équitables, transparentes et proportionnées.

Il est précisé au sein de l'article L. 1115-10.-I du code des transports qu'un service numérique multimodal est entendu comme étant « *un service numérique qui permet la vente de services de mobilité, de stationnement ou de services fournis par une centrale de réservation.* »

L'article L. 1115-11-II indique ainsi que « *les gestionnaires des services sont tenus de fournir au service numérique multimodal une interface permettant l'accès de l'utilisateur à leur service numérique de vente. Le service numérique multimodal fournit, par cette interface, l'ensemble des données nécessaires aux gestionnaires des services pour la vente de leurs services.* »

Conformément au III de l'article L. 1115-10 du Code des transports, la vente des produits tarifaires des services de mobilité est effectuée selon des modalités techniques et financières définies dans un Contrat conclu entre le fournisseur du service numérique multimodal et le gestionnaire de chacun de ces services.

C'est dans ce contexte que le fournisseur de service numérique multimodal s'est rapproché d'Île-de-France Mobilités, afin que ce dernier lui fournisse une interface permettant l'accès à son service numérique de vente conformément aux dispositions de l'article 28 de la LOM ainsi qu'au Décret n° 2021-1595 du 7 décembre 2021 relatif au service numérique d'information et de billettique multimodal.

2.2 Objet du Contrat

L'objectif du présent document est de définir les modalités techniques et financières permettant l'accès du service numérique de vente d'Île-de-France Mobilités aux usagers du service numérique multimodal du SNM.

Ce Contrat correspond à l'intégration d'un pack appelé Pack V0.

Sauf stipulation contraire dans le présent Contrat, les pièces contractuelles comprennent, par ordre de priorité, le Contrat et ses Annexes. Elles prévalent sur toute proposition ou échange de lettres antérieures à sa signature, ainsi que sur toute autre disposition figurant dans les documents échangés entre les Parties et relatifs à l'objet du Contrat.

Les Annexes du Contrat font partie intégrante et ont la même valeur que ce dernier. Toute référence au Contrat inclut ses Annexes. En cas de contradiction entre les stipulations du corps du Contrat et une stipulation d'une Annexe, les stipulations du corps du Contrat prévaudront.

Le Contrat est constitué des éléments suivants :

- Le présent Contrat (le corps du Contrat) ;
- Annexe n°1 : Charte d'intégration ;
- Annexe n°2 : Modèle de coûts ;
- Annexe n°3 : Tableau des données ;
- Annexe n°3 bis : Typologie des e-mailings ;
- Annexe n°3 ter : Registre des traitements IDFM avec SNM et fiches ;
- Annexe n°4 : Guide d'implémentation ;
- Annexe n°5 : Liste des mobiles exigibles ;
- Annexe n°6 : Politique globale de sécurité ;

Il est précisé qu'en cas d'incompatibilité ou de divergence d'interprétation ou de contradiction entre deux (2) documents de même rang, le dernier en date, validé par les Parties, prévaudra.

Trois documents de référence sont joints au Contrat à titre informatif.

Il s'agit de :

- Référence A : Feuille de route IDFM ;
- Référence B : Liste des traitements de données proposée par le SNM ;
- Référence C : Kit graphique IDFM.

2.3 Date de prise d'effet du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature par les Parties.

Toutefois, du fait de prérequis techniques en cours de développement, les dispositions des articles suivants prendront effet une fois les développements techniques finalisés. Leurs prises d'effet estimées sont les suivantes :

- Annexe 1_Charte d'intégration §3.5.4 Mécanisme de reroutage – prise d'effet estimée : 4 mois post-signature ;
- Annexe 1_Charte d'intégration §4.1 Reporting – prise d'effet estimée : 4 mois post-signature. Sur cet intervalle, une solution provisoire sera mise en place pour assurer les fonctions associées au reporting.

Les Parties s'engagent à opérer les services et à exécuter toutes les clauses dès que celles-ci prennent effet.

2.4 Durée du Contrat

Le présent Contrat entre en vigueur à compter de la date de signature par les deux Parties, pour une durée déterminée d'un an, renouvelable trois fois par tacite reconduction, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties tel que prévu dans le chapitre 13 du présent Contrat.

Le Contrat pourra être prorogé pour une durée déterminée, d'un commun accord entre les Parties et par tout moyen écrit que les Parties jugeront approprié (avenant, lettre recommandée avec accusé, bon de commande), avec un préavis de trois mois.

3 Ouverture de la distribution et Produits

3.1 Description du service

Un pack se définit comme la somme de trois dimensions :

- Un périmètre de produits billettiques : un pack circonscrit une liste de titres Île-de-France Mobilités objets de l'ouverture de la distribution ;
- Un support technologique : un pack repose sur une technologie socle mise à disposition du SNM pour lui permettre de distribuer les titres Île-de-France Mobilités ;
- Une solution technique : un pack comprend une solution technique fournie par Île-de-France Mobilités permettant et facilitant la mise en œuvre opérationnelle de l'ouverture de la distribution au SNM.

Toute modification substantielle qui viendrait remettre en question le périmètre défini dans l'une ou plusieurs de ces trois (3) dimensions justifie la transition vers un nouveau pack et nécessite, par voie de conséquence, un avenant au Contrat. Ainsi, par modification substantielle, Île-de-France Mobilités entend toute modification portant sur :

- La liste de titres Île-de-France Mobilités objets de l'ouverture de la distribution ;
- La technologie socle ;
- Les rôles et responsabilités liés à l'authentification et l'encaissement.

Si Île-de-France Mobilités considère que l'ajout de nouveaux produits au pack existant n'induit pas d'évolution majeure, cela ne provoquera pas la transition de ce pack vers un pack ultérieur. Seuls de nouveaux produits en pré-paiement sont éligibles au Pack V0 (à l'exemple des titres courts, ou de titres de type Origine-Destination).

3.2 Produits billettiques

Le périmètre des produits que le SNM souhaite vendre, parmi les titres ouverts à la distribution billettique dans le cadre de ce Contrat, devra être validé avec Île-de-France Mobilités.

Pour faciliter la compréhension de ses produits et les conditions d'utilisation des produits, Île-de-France Mobilités propose au SNM de suivre des formations produits qu'Île-de-France Mobilités conduira notamment auprès des équipes produits du SNM. Ces formations seront délivrées à titre gracieux et comprendront :

- D'une part, une formation initiale post contractualisation ;
- D'autre part, des formations spécifiques *ad hoc* - qui seront proposées à l'initiative d'Île-de-France Mobilités - portant sur les futures mises à jour de la gamme de produits ou de la stratégie produit ;
- Enfin Île-de-France Mobilités s'engage à mettre à disposition du SNM la documentation nécessaire à la présentation de ses produits tarifaires ainsi que les conditions contractuelles applicables à ces produits.

Les formations évoquées ici seront délivrées gratuitement au SNM, elles sortent du cadre de la comitologie évoquée dans le chapitre Gouvernance du présent Contrat.

Conformément à l'article L.1115-10-I 6°, les « solutions de déplacement proposées en réponse à la requête de l'utilisateur sont présentées de manière claire et insusceptible de l'induire en erreur. Les critères utilisés pour la sélection et le classement de ces solutions, y compris les critères liés directement ou indirectement au profil de l'utilisateur, sont explicites et aisément identifiables par l'utilisateur. Ils sont appliqués de façon non

discriminatoire à tous les services dont le service numérique multimodal propose la vente. Ils prennent en compte les caractéristiques des solutions de déplacement, dont le prix, et ne se fondent sur aucun autre élément directement ou indirectement lié à un accord commercial entre le fournisseur du service numérique multimodal et les gestionnaires des services dont le service numérique multimodal assure la vente. »

3.3 Service souhaité par le SNM

Parmi la liste des produits disponibles au pack 0 précisés ci-dessous, le SNM fait le choix de distribuer les produits cochés :

Technologies		Dématérialisation (Support NFC)	Rechargement de passe Navigo (RCE)		
Smartphones éligibles		Sim Orange (disponible) Smartphone Samsung (disponible) Smartphones Android HCE (2022)	Smartphones IOS et Android		
Type de tarification	Produits	Smartphones ci-dessus	Navigo Easy / SOCS	Navigo Découverte	Navigo personnalisée
Tarification unitaire	Ticket t+ à l'unité, plein tarif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Indisponible*	
	Carnet de Tickets t+ plein tarif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Carnet de Tickets t+ tarif réduit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Tickets OrlyBus et RoissyBus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Forfaits courts	Forfait Antipollution 1 jour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Forfait Fête de la Musique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Forfait Navigo Jour (TZ et NTZ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Forfait Navigo Jeunes WE (TZ et NTZ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forfaits longs	Forfait Navigo Semaine NTZ	Indisponible*	Indisponible*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Forfait Navigo Semaine TZ	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Forfait Navigo Mois NTZ	Indisponible*		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Forfait Navigo Mois TZ	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indisponible* : A date, le produit n'est pas disponible sur la technologie spécifiée, y compris dans l'application Île-de-France Mobilités.

TZ : Toutes Zones 1-5

NTZ : Non Toutes Zones. Choix possible d'un sous-ensemble de zones

3.4 Modèle économique

3.4.1 Modèle de délivrance

Le SNM devra proposer les produits d'Île-de-France Mobilités conformément au 1° de l'article L. 1115-10.-I de l'article 28 de la LOM, lequel dispose que « *Le service numérique multimodal peut effectuer la délivrance des produits tarifaires de ces services, en appliquant leurs conditions d'utilisation, de tarification et de réservation* ».

Les conditions générales de vente (CGV) et les conditions générales d'utilisation (CGU) du SNM devront être alignées afin que la délivrance des produits soit soumise aux mêmes conditions d'utilisation, de tarification et de réservation que celles mises en place par Île-de-France Mobilités sur son canal mobile.

Le SNM ne percevra pas de commission de la part d'Île-de-France Mobilités - ni aucune autre forme de rémunération - liée à la délivrance de produits Île-de-France Mobilités.

Le SNM n'est pas autorisé à effectuer de la vente combinée de produits Île-de-France Mobilités avec d'autres produits non Île-de-France Mobilités c'est-à-dire dans un panier de vente unique. Le paiement commun dans le même panier n'est pas couvert par le pack V0 et le présent Contrat. Cela est lié à des contraintes techniques, qui pourront être levées dans les packs suivants.

Le SNM n'est pas autorisé à fournir la technologie de vente de produits billettiques Île-de-France Mobilités détournée dans le présent Contrat à d'autres entités que lui-même.

Le SNM n'est pas autorisé à effectuer la revente des produits billettiques Île-de-France Mobilités à d'autres fournisseurs de SNM.

Le produit des ventes n'est pas perçu par le SNM. Les flux de paiements sont décrits dans le guide d'implémentation en annexe.

3.4.2 Principes directeurs sur la compensation financière

Le développement et la mise à disposition des outils techniques permettant à l'interface de vente du SNM de délivrer des produits billettiques d'Île-de-France Mobilité représente des dépenses multiples, que le Gestionnaire de services peut, conformément au III de l'article L.1115-11, répercuter auprès du fournisseur du SNM en lui demandant une compensation financière. Il stipule, en effet, que : « *les gestionnaires des services peuvent demander au fournisseur du service numérique multimodal une compensation financière, raisonnable et proportionnée, des dépenses encourues pour la fourniture de cette interface* ».

Île-de-France Mobilités définit ainsi deux grandes catégories de coûts :

- Les coûts pris en charge par Île-de-France Mobilités ;
- Les coûts imputés au SNM au titre de la compensation financière qu'Île-de-France Mobilités est en droit de demander.

La première catégorie de coûts renvoie aux dépenses qu'Île-de-France Mobilités consent à prendre en charge car elles sont liées à la montée en puissance du digital. Il s'agit principalement :

- Des coûts liés à l'ensemble de la solution canal mobile ;
- Des coûts récurrents relevant des coûts techniques i.e. coûts récurrents de la dématérialisation engendrée par chaque usager et coûts récurrents pour la solution HCE ;
- Des coûts récurrents relevant de la gestion du SAV (sauf les coûts liés aux "autres demandes" qui concernent directement le SNM et qui doivent, à ce titre, faire l'objet d'une redirection et d'une refacturation vers le SNM). Île-de-France Mobilités ne facturera pas ces coûts la première année et une clause de revoyure sera mise en place au bout d'un an pour revoir le principe de répartition.

Il s'agit également des coûts induits par la LOM et la montée en compétence des SNMs :

- Des investissements *ad hoc* liés au pilotage de la mise en conformité LOM (e.g. instruction juridique, accompagnement consulting sur la stratégie d'ouverture à la vente, contractualisation, etc.) ;
- D'une partie de la montée en compétence du SNM sur la distribution des produits Île-de-France Mobilités via la mise en place de formations initiales et de formations spécifiques en cas d'évolution du service. Ces formations sont prises en charge par Île-de-France Mobilités et sont déclenchées à l'initiative d'Île-de-France Mobilités.

La deuxième catégorie de coûts, qui est quant à elle imputée au SNM, renvoie aux coûts induits par la participation du SNM au projet de délivrance des produits d'Île-de-France Mobilités. Cette deuxième catégorie de coûts est présentée plus en détail dans la partie dédiée 3.3.3 *Modèle de coûts*.

En outre, Île-de-France Mobilités rappelle le périmètre sous lequel tombe ce principe d'imputabilité des coûts. La répartition des coûts porte exclusivement sur les coûts relatifs au pack 0 tel que défini dans le présent Contrat. Les packs ultérieurs devront faire l'objet d'une réévaluation des coûts et de leur répartition et pourront plus largement occasionner une réévaluation du modèle économique dans toutes ses dimensions (forfait annuel, droit d'usage, rémunération de l'effort de vente, etc.).

Île-de-France Mobilités propose d'organiser une procédure de revoyure à minima tous les deux ans à partir de la date de contractualisation, pour prendre en compte les évolutions du service de distribution des titres mis en place, et le cas échéant les conclusions des expérimentations menées par les Parties (cf §Expérimentations).

3.4.3 Modèle de coûts

Le modèle proposé par Île-de-France Mobilités est un modèle à majorité forfaitaire. Seuls les "autres coûts refacturés sur prestation échue" (cf annexe n°2 Modèle de coûts) ne rentrent pas dans le modèle forfaitaire composé du forfait d'entrée et du droit d'usage annuel. La compensation des dépenses encourues s'effectuera selon les modalités suivantes :

- Application d'un forfait d'entrée correspondant à la partie projet ;
- Application d'un droit d'usage annuel sous la forme d'un forfait ;
- Le cas échéant, refacturation sur prestation échue de coûts supplémentaires.

Le détail des prestations et de la compensation financière associée est présenté en annexe n°2 Modèle de coûts.

Le forfait d'entrée comprend des prestations relevant de l'industrialisation et de l'intégration technique. Le droit d'usage annuel comprend des prestations relevant de l'exploitation et du pilotage du partenariat.

L'ensemble de la proposition forfaitaire (i.e. forfait d'entrée et droit d'usage annuel) vaut pour une seule application sur 2 OS (Android et iOS). Île-de-France Mobilités se réserve le droit de développer ou non le canal mobile sur d'autres OS.

Lorsque le SNM émet le souhait de déployer la solution Canal mobile sur un autre OS, Île-de-France Mobilités étudie les impacts de cette demande et l'alignement de celle-ci avec sa feuille de route. Dans le cas où le déploiement est accepté, le SNM sera facturé pour cette nouvelle intégration sur un OS supplémentaire.

4 Développement et administration de l'interface SNM

4.1 Principes généraux pour le développement et l'administration de l'interface SNM

4.1.1 Conformité aux exigences de Île-de-France Mobilités

Pour le développement et l'administration de son interface en lien avec la brique de distribution des produits Île-de-France Mobilités, le SNM respecte :

- Les exigences techniques, fonctionnelles, et réglementaires associées à la brique de distribution de titres ;
- Les circuits de validation (décrits dans l'annexe n°1 Charte d'intégration aux chapitres 5 et 6 sur §Agrément §Gestion des évolutions).

prescrits par Île-de-France Mobilités dans le présent Contrat.

4.1.2 Durée de réalisation de l'intégration par le SNM

Le SNM réalise l'intégration de la brique de distribution dans un délai raisonnable par rapport à la durée type d'intégration, estimé à 9 mois.

4.2 Gestion du BUILD

4.2.1 Solution billettique

Pour le Pack V0, Île-de-France Mobilités propose au SNM deux (2) façons de distribuer des produits billettiques Île-de-France Mobilités à ses utilisateurs :

- Soit par intégration du SDK pour proposer uniquement le rechargement de passe Navigo (Rechargement de Carte Externe) ;
- Soit par intégration du SDK pour proposer à la fois le RCE et la dématérialisation.

Ces solutions sont décrites en annexe, dans la charte d'intégration (annexe n°1).

Le SNM se devra de faire son choix de solution billettique avant la signature du présent Contrat et il ne lui sera possible de changer de choix qu'après accord de chacune des Parties.

4.2.2 Encaissement des produits billettiques Île-de-France Mobilités

Toute information relative à l'encaissement des paiements par les clients des titres Île-de-France Mobilités est décrite en annexe (Annexe n°4 Guide d'implémentation).

Le SNM distribue les produits billettiques Île-de-France Mobilités. Ainsi, l'encaissement est géré par Île-de-France Mobilités sans faire intervenir le SNM.

Les informations relatives au flux de paiement sont décrites dans l'annexe Guide d'implémentation (annexe n°4).

Île-de-France Mobilités garantit la conformité et la disponibilité de la solution de paiement, conformément aux engagements de Île-de-France Mobilités vis-à-vis des briques mises à disposition du SNM, de l'annexe n°1 Charte d'intégration.

4.2.3 Authentification

Toute information relative à l'authentification des clients sur la solution billettique est décrite dans l'annexe Guide d'implémentation (annexe n°4).

4.2.4 Mise à disposition de l'environnement de préproduction

Toute information relative à l'environnement de préproduction est décrite dans l'annexe Charte d'intégration (annexe n°1).

4.2.5 Support au déploiement de la solution billettique

Île-de-France Mobilités garantit un support technique et informatif auprès du SNM afin de déployer la solution billettique. Les modalités de ce support sont décrites dans l'annexe Charte d'intégration (annexe n°1).

4.2.6 Planning de déploiement de la solution billettique

Toute information relative au planning d'intégration de la solution billettique est décrite dans l'annexe Charte d'intégration (annexe n°1).

4.3 Gestion du RUN

Toutes les informations relatives à la gestion du Run (Reporting, Exploitation, Gestion des évolutions, SAV) sont décrites dans l'annexe Charte d'intégration (annexe n°1).

4.4 Qualité de service

Les Parties se doivent de respecter des règles de qualité de service lors de la vente des produits billettiques Île-de-France Mobilités sur leurs briques applicatives respectives. Ces règles sont décrites dans le présent Contrat et ses annexes, et notamment l'annexe n°1 Charte d'intégration.

5 Principes encadrant les échanges des données

Les données échangées dans le cadre du présent Contrat s'appuient notamment sur l'article 28 de la LOM et l'Art. L. 1115-10.-I. du code des transports qui précise que le SNM « *transmet aux gestionnaires des services dont il assure la vente et, le cas échéant, à la collectivité territoriale compétente, l'ensemble des données nécessaires à la connaissance statistique des déplacements effectués, au service après-vente des produits tarifaires vendus et à la lutte contre la fraude, y compris les données d'identification du client collectées par le service numérique multimodal* ».

A chaque donnée échangée est associée un fait générateur qui motive cet échange de données.

5.1 Principes et engagements relatifs à l'échange de données

5.1.1 Présentation des données échangées

L'annexe n°3 Tableau des données présente l'ensemble des données à s'échanger. Elle est organisée de la manière suivante :

- En onglet 1 : la liste des données qu'Île-de-France Mobilités enverra au SNM ;
- En onglet 2 : la liste des données que le SNM enverra à Île-de-France Mobilités.

Cette liste distingue :

- Les données disponibles à date chez le SNM et à transmettre à Île-de-France Mobilités,
- Les données indisponibles à date chez le SNM, et dont la mise à disposition éventuelle passe par le processus détaillé au chapitre §Modalités de sélection et de mise à disposition des données échangées.

En effet, plusieurs prérequis techniques et réglementaires sont identifiés (voir l'annexe n°3 Tableau des données) et doivent être analysés pour permettre la mise en œuvre de l'échange de données.

Le processus d'analyse de ces prérequis par Île-de-France Mobilités et le SNM est détaillé au chapitre 1.2.1 du présent Contrat.

- En onglet 3 : la segmentation proposée par Île-de-France Mobilités pour qualifier les segments utilisateurs et les données.

5.1.2 Engagements d'Île-de-France Mobilités par rapport à l'échange de données

Île-de-France Mobilités s'est fixé un certain nombre de principes pour permettre à chaque partie de s'échanger des données de la manière la plus efficace et raisonnable qui soit.

Ainsi, Île-de-France Mobilités s'engage à :

- Ne demander que des données dont Île-de-France Mobilités ne disposerait pas déjà ;
- Adapter la fréquence d'envoi demandée pour chaque donnée en fonction de sa finalité et du traitement qui en sera fait, de la maille quotidienne à annuelle ;
- Respecter les normes RGPD en demandant une vision statistique de certaines données, lorsque la maille agrégée est suffisante ;
- Ne pas communiquer les données relatives à un SNM aux autres éventuels SNM : Île-de-France Mobilités pourra uniquement agréger les données communiquées pour une consolidation à la maille du marché digital. Seules ces données agrégées pourraient être partagées aux autres SNM ;

- Ne pas transmettre les données SNM dans le cadre des demandes associées à la loi CADA.

Île-de-France Mobilités s'engage à fournir au SNM l'ensemble des données mentionnées l'annexe n°3 Tableau des données, en onglet 1, conformément aux modalités précisées dans ce tableau.

5.1.3 Engagements du SNM par rapport à l'échange de données

Le SNM sera donc tenu, et notamment dans la mesure où les données sont disponibles, de fournir à Île-de-France Mobilités la liste des données telle qu'indiquée dans l'annexe 3 Tableau des données en onglets 2 et 3, conformément aux modalités précisées dans ce tableau.

Le SNM s'engage à :

- Respecter la confidentialité des données ;
- Respecter les règles relatives au RGPD, précisées dans le chapitre suivant ;
- Ne pas repartager ces données de façon publique, auprès de ses clients ou auprès d'acteurs tiers, sans accord préalable d'Île-de-France Mobilités ;
- A exploiter les données transmises exclusivement pour la ou les finalités associées décrites dans l'annexe n°3 Tableau des données.

5.2 Modalités de sélection, de mise à disposition et d'échange de données

Plusieurs analyses et traitements de données sont identifiés comme pertinents pour améliorer le service de distribution des titres Île-de-France Mobilités par le SNM, par exemple :

- L'amélioration de l'offre via la connaissance et l'analyse de la mobilité des usagers du service ;
- L'amélioration de l'offre via la réalisation d'études statistiques sur les données d'achat en collaboration avec le SNM ;
- L'amélioration de la qualité de service via la réalisation d'enquêtes de satisfaction en collaboration avec le SNM ;
- L'amélioration du parcours et de l'expérience utilisateur via la mutualisation de la gestion compte client.

Île-de-France Mobilités et le SNM s'engagent à tenir des ateliers techniques dans les six mois suivant la date de prise d'effet du Contrat pour définir de manière contradictoire les analyses, les traitements de données et les données correspondantes à s'échanger, sur la base de finalités de traitement proposées à l'initiative des deux Parties et priorisées d'un commun accord entre elles.

Les ateliers identifiés conjointement par les Parties comme prioritaires auront lieu dans les deux mois suivant la date de prise d'effet du Contrat.

Les ateliers auront pour objectif de définir les points structurants suivants :

- Les finalités de traitement pertinentes au sens du présent Contrat ;
- Les données nécessaires associées à ces finalités (catégorie de la donnée, maille associée...) ;
- Les modalités pratiques de mise à disposition des données retenues (format, solution technique retenue, fréquence de mise à disposition, et calendrier de livraison).
- Les coûts associés ;

- Les modalités juridiques associées.

A l'issue des ateliers techniques :

- Des arbitrages seront effectués en s'appuyant sur des critères objectifs de :
 - Frugalité, dans une logique de minimisation des coûts globaux et des impacts des développements nécessaires sur la feuille de route des Parties,
 - Et/ou d'équilibre des dépenses pour les Parties.
- Les conclusions sur la sélection et la mise à disposition des données retenues, seront alors annexées au Contrat ;
- Et le cas échéant, des avenants au Contrat seront effectués :
 - Si la solution retenue par les Parties implique un déséquilibre des coûts induits entre Île-de-France Mobilités et les SNM (étude et développement), elle pourra donner lieu à une réévaluation, dans le cadre d'un avenant au Contrat, ou à la revoyure du modèle économique ou dans le cadre de la contractualisation de packs ultérieurs ;
 - Lorsque les données nécessaires à la réalisation de la finalité validée conjointement, sont des données à caractère personnel, une analyse RGPD devra être menée, au terme de laquelle les dispositions contractuelles relatives à la protection des données §2 pourraient évoluer, et donner lieu à un avenant au Contrat.

Les Parties s'engagent à lancer les développements correspondants, pour mettre en œuvre l'échange de données au plus tard dans la 1^{ère} année suivant la signature du Contrat.

6 Protection des données à caractère personnel

Chacune des Parties s'engage à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016) et la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

6.1 Engagement des parties

Les termes non définis au titre du Contrat et utilisés dans la présente clause ont le sens qui leur est donné dans le RGPD.

Au titre du Contrat, Île-de-France Mobilités agit en qualité de Responsable de traitement à l'égard du traitement des Données décrit ci-après.

Le SNM agit au titre du Contrat en qualité de Sous-traitant. A ce titre, il traite les Données pour les seuls besoins de l'exécution du Contrat, dans les conditions visées au Contrat et en accord avec la LOM et notamment son article 28.

En annexe du Contrat est présenté un tableau regroupant l'ensemble des traitements dont le schéma de responsabilité sera revu et défini *in concreto* traitement par traitement.

Le SNM comme Sous-traitant s'engage à ne traiter les Données qu'en stricte conformité avec les instructions documentées du Responsable de traitement telles que notamment décrites dans la présente clause.

Il n'agit qu'en stricte conformité avec la Réglementation relative à la protection des Données. A cet effet, le SNM comme Sous-traitant :

- Garantit que les outils et processus de traitement respectent les principes de protection des Données dès la conception et par défaut et les fera évoluer pour s'assurer de ce respect ;
- Met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées (ci-après les « Mesures de protection ») afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque. Ces mesures peuvent notamment être (i) la pseudonymisation et le chiffrement lors de l'hébergement et du transit des Données, (ii) des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constante des systèmes et services de traitement, (iii) des moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident, (iv) une procédure visant à tester, à analyser, et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;
- Procède régulièrement à des tests des Mesures de protection selon les modalités conformes à la Réglementation relative à la protection des Données, les met régulièrement à jour ou met en place des mesures complémentaires pour s'assurer qu'elles restent conformes aux meilleurs standards du marché et aux préconisations des autorités compétentes en matière de protection des Données ;
- Tient un registre des traitements effectués pour le compte du Responsable de traitement ;
- Doit donner tous les éléments à la mise en œuvre des PIA pour tous les traitements qui sont identifiés à risque ou avec des données sensibles sur la base des recommandations de la CNIL.
- S'engage à ne pas extraire, dupliquer ou reproduire les données et informations du Responsable de traitement notamment présentes dans son système d'information pour leur utilisation à des finalités non prévues et non encadrées ;
- Communique au Responsable de traitement l'identité et les coordonnées de son délégué à la protection des données sur simple demande écrite du Responsable de traitement ;

- Met à la disposition du Responsable de traitement l'ensemble de la documentation nécessaire pour démontrer le respect à ses obligations et pour faciliter la réalisation d'audits et d'inspection par le Responsable de traitement ou son mandataire ;
- Permet l'accès, à chaque fois que le Responsable de traitement l'estimera nécessaire, au Responsable de traitement ou ses délégataires, le cas échéant sur place, à toutes informations relatives aux prestations objet du présent Contrat, dans le respect des réglementations relatives à la communication des informations.

Île-de-France Mobilités - en sa qualité de Responsable de traitement - garantit respecter strictement Règlementation relative à la protection des Données notamment au regard de la confidentialité des données et de la sécurité afférente.

De convention expresse, il est entendu entre les Parties que le Sous-traitant ne peut procéder à des transferts vers un pays tiers à l'Union Européenne ou vers le Royaume-Uni sans autorisation écrite, préalable et spécifique. Par exception, un tel transfert est possible si le Sous-traitant y est tenu en vertu d'une obligation légale ou réglementaire à laquelle il est soumis. Dans une telle hypothèse, le Sous-traitant informe par écrit le Responsable de traitement de cette obligation avant le transfert.

Le SNM comme Sous-traitant informe immédiatement le Responsable de traitement si :

- Il n'est plus en mesure d'exécuter le présent Contrat conformément aux instructions du Responsable de traitement ou conformément à la Règlementation relative à la protection des Données ;
- Une instruction du Responsable de traitement lui semble être donnée en violation avec la Règlementation relative à la protection des Données.

Par ailleurs, le SNM comme Sous-traitant déclare former régulièrement ses collaborateurs sur la protection des Données et, en particulier, ceux autorisés à accéder aux Données. Ses collaborateurs doivent être soumis à une obligation contractuelle ou légale de confidentialité.

Le SNM comme Sous-traitant fait ses meilleurs efforts pour apporter au Responsable de traitement toute l'aide nécessaire pour :

- Répondre aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées ;
- L'aider à garantir le respect de ses obligations issues de la Règlementation relative à la protection des Données en matière de sécurité, de notifications à l'autorité de contrôle et aux personnes concernées d'une violation de Données, d'analyse d'impact relative à la protection des Données, avec ou sans consultation préalable de l'autorité de contrôle et, plus généralement, en tant que de besoin dans le cadre des échanges et requêtes d'une autorité de contrôle.

Le SNM comme Sous-traitant informe le Responsable de traitement dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et, dans tous les cas, dans des délais permettant au Responsable de traitement de se conformer à ses obligations légales :

- Des perturbations majeures affectant les opérations de traitement ;
- De toute suspicion de violation de Données.

En cas de violation de Données, le SNM comme Sous-traitant s'engage à :

- Coopérer avec le Responsable de traitement pour en limiter les effets ;

- Prendre toutes les mesures nécessaires pour y remédier à ses frais y compris, le cas échéant, toutes les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives ;
- Mobiliser les moyens humains et techniques adaptés afin de prendre les mesures de sauvegarde nécessaires ;
- Ne procéder, sans instruction préalable du Responsable de Traitement, à aucune notification auprès des personnes concernées ou autorités de contrôle.

En cas de recrutement de sous-traitants ultérieurs, le SNM comme Sous-traitant doit notifier le Responsable de traitement par écrit, et de façon spécifique pour chaque sous-traitant recruté.

Il doit tenir une liste de l'ensemble de ces Sous-traitants avec les coordonnées des DPO à disposition d'Île-de-France Mobilités et assurer qu'il n'y a pas de transfert de données hors Union Européenne. En cas de transfert, le SNM doit documenter l'ensemble des éléments juridiques, informatiques et organisationnels pour encadrer et sécuriser cette situation.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent Contrat pour le compte et selon les instructions du Responsable de traitement. Il appartient au Sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des Données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des Données, le Sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le Responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

Au terme du Contrat, le Sous-traitant s'engage à supprimer toutes les données ainsi que toutes les copies de ces Données.

En cas de non-application des règles RGPD, des mesures de sécurité ou non-respect des obligations de Sous-traitant, Île-de-France Mobilités pourra prendre toutes les mesures nécessaires (mise en demeure de se conformer aux obligations dans un délai défini, la fermeture du service partiellement ou totalement, ...).

6.2 Traitements des données soumises au RGPD

La liste des traitements convenue entre les Parties, dans le cadre du Contrat et en application de ses avenants, est en annexe du présent document et sera mise à jour suivant l'évolution des services et flux entre Île-de-France Mobilités et les SNM.

La description des traitements est précisée dans l'annexe n°3bis Registre des traitements Île-de-France Mobilités avec SNM et fiches.

Elle comprend :

- La liste des traitements ;
- La fiche de traitement au format Île-de-France Mobilités pour chaque traitement.

L'annexe propose les informations suivantes :

- Le titre du traitement ;
- Le Responsable de traitement ;
- Les données transmises d'Île-de-France Mobilités vers le SNM ;
- Les données transmises du SNM vers Île-de-France Mobilités ;
- Les modalités de transmission des flux ;
- Les commentaires (si besoin).

7 Sécurité

7.1 Objet

Dans le cadre des évolutions de la billettique francilienne, de nouveaux services sont déployés sur le Système Billettique Central (SBC) sous la responsabilité d'Île-de-France Mobilités.

L'objet de ce chapitre est de définir les périmètres de responsabilités d'Île-de-France Mobilités et des SNMs au présent Contrat concernant la sécurité du Système Billettique Central et de définir le champ d'application de la Politique Générale de Sécurité définie par Île-de-France Mobilités.

7.2 Rôles et responsabilités d'Île-de-France Mobilités et du SNM

7.2.1 L'autorité qualifiée de sécurité des systèmes d'information d'Île-de-France Mobilités

L'autorité qualifiée de sécurité des systèmes d'information est chargée de :

- S'assurer que les dispositions réglementaires et, le cas échéant, contractuelles sur la sécurité des systèmes d'information sont appliquées ;
- Faire appliquer les consignes et les directives internes ;
- Désigner l'autorité d'homologation des systèmes relevant de sa responsabilité ;
- S'assurer de la mise en œuvre des procédures réglementaires prescrites pour l'homologation des systèmes et pour l'agrément des dispositifs de sécurité ;
- S'assurer que des contrôles internes de sécurité sont régulièrement effectués.

7.2.2 Le responsable de la sécurité du système d'information Projet d'Île-de-France Mobilités

L'Autorité Qualifiée SSI d'Île-de-France Mobilités désigne le responsable de la sécurité du système d'information (RSSI Projet), responsable de tous les aspects relevant de la sécurité pour le Système Billettique Central durant la phase de réalisation.

7.2.3 Le responsable de la sécurité du système d'information Aval d'Île-de-France Mobilités

L'Autorité Qualifiée SSI d'Île-de-France Mobilités désigne le responsable de la sécurité du système d'information (RSSI Aval), responsable de tous les aspects relevant de la sécurité pour le Système Billettique Central durant la phase d'exploitation.

7.2.4 Le Correspondant SSI du SNM

L'Autorité Qualifiée SSI de chaque SNM désigne un correspondant SSI en charge de communiquer avec le RSSI Projet et le RSSI Aval d'Île-de-France Mobilités. Le Correspondant SSI est le point de contact privilégié d'Île-de-France Mobilités pour les processus de management de la sécurité du Système Billettique Central, décrits dans la PSSI.

Les Correspondants SSI sont responsables de l'application des processus de management de sécurité définies par Île-de-France Mobilités dès lors que leurs systèmes propres sont en interface avec le Système Billettique Central.

La responsabilité de l'Autorité Qualifiée SSI du SNM peut être engagée en cas de dysfonctionnement de son propre système engendrant un dysfonctionnement du système billettique central.

7.2.5 Communication des coordonnées des correspondants SSI

Île-de-France Mobilités et les SNMs communiquent mutuellement les coordonnées de leur correspondant SSI, ainsi que tout changement d'identité de ladite personne et de ses coordonnées.

7.3 Domaines de sécurité

La PSSI du Système Billettique Central décrit différents cas génériques d'interfaçage entre le Système Billettique Central d'Île-de-France Mobilités et les systèmes des SNMs, chacun étant responsable de la sécurité sur ses propres systèmes.

7.3.1 Intégration d'un sous-système SBC

Dans le cas de l'intégration d'un sous-système du Système Billettique Central dans un sous-système du SNM, la responsabilité d'Île-de-France Mobilités se limite à la fourniture du composant et ses mises à jour.

7.3.2 Appel API Web Service

Dans le cas d'un appel d'API Web Service, la responsabilité d'Île-de-France Mobilités consiste en la fourniture de l'API et en la garantie de son fonctionnement.

Le SNM réalisant un appel API Web Service s'engage à respecter les préconisations de sécurité qui sont définies et communiquées par Île-de-France Mobilités.

7.3.3 Échange de fichiers

Dans le cas d'un transfert de fichiers, Île-de-France Mobilités et les SNMs s'accordent sur un niveau acceptable de mesures de sécurité pour chaque type d'échange de données. Île-de-France Mobilités et les SNMs conviennent que le niveau minimum de sécurité ne saurait être inférieur au niveau décrit dans la directive de sécurité « Spécifications d'interconnexion standard au SIS ».

L'émetteur de données et le récepteur de données s'engagent respectivement à mettre en place sur leurs systèmes ces préconisations de sécurité.

7.3.4 Hors domaines

Les terminaux mobiles, comme Internet, font partie du domaine public, et sont vus comme un domaine hors de toute responsabilité d'Île-de-France Mobilités ou des SNMs.

7.3.5 Domaine global de sécurité de l'information

L'information billettique est traitée sur l'ensemble des briques d'architecture des services du Système Billettique Central.

Les qualifications sécuritaires de ces briques constituent la base d'une analyse globale et consolidée de la sécurité de l'information, soit la sécurité billettique et la gestion de la fraude technologique des services du Système Billettique Central.

7.4 Contrôles simultanés en cas de suspicion de fraude

En cas de suspicion de fraude, dûment motivée, nécessitant un contrôle sur l'ensemble des systèmes d'Île-de-France Mobilités et des SNMs, Île-de-France Mobilités et les SNMs s'engagent à procéder à des contrôles simultanés.

La partie ayant identifié ou suspectant une fraude qui nécessite d'effectuer un contrôle simultané soumet une demande aux SNMs concernés, contenant :

- Les usagers ou supports devant faire l'objet d'un contrôle simultané ;
- Les dossiers proposés pour un contrôle simultané ;
- Le motif du contrôle simultané, en fournissant les renseignements qui ont conduit à cette décision ;
- Le délai dans lequel il y a lieu d'effectuer ces contrôles.

Les données collectées et échangées dans ce cadre, ne pourraient être conservées par les Parties au-delà d'un (1) an.

En cas de validation de la demande, chaque partie concernée par le contrôle simultané désigne un représentant chargé de superviser et de coordonner le contrôle.

Les SNMs s'engagent à informer Île-de-France Mobilités en cas de suspicion de fraude. De la même manière, Île-de-France Mobilités s'engage à informer le SNM en cas de suspicion de fraude.

En cas d'attaques informatiques, piratage ou de toutes autres fraudes nécessitant une intervention urgente de la partie l'ayant constatée, cette dernière s'engage à tout mettre en œuvre afin de la stopper le plus rapidement possible.

7.5 Financements des activités de sécurité billettique

Les dispositions relatives au financement des activités de sécurité billettique sont précisées dans l'annexe n°2 "Modèle Economique".

7.6 Confidentialité et protection des données relatives à la sécurité billettique

Toute information billettique échangée entre Île-de-France Mobilités et les SNMs au titre du présent Contrat est considérée comme confidentielle et est protégée de la même manière que les informations obtenues en application des politiques de sécurité internes des Parties ; et, dans la mesure nécessaire à la protection des données à caractère personnel, conformément au RGPD, et fait l'objet de garanties qui peuvent être précisées par la Partie fournissant l'information conformément aux politiques de sécurité de ce dernier.

Ces informations peuvent être divulguées à des autorités, comprenant les juridictions de l'État Français et les organes d'administration ou de surveillance, concernées par l'application de la législation sur les mobilités et aux fins de l'établissement correct des recettes et de l'application de mesures exécutoires incluant des mesures de recouvrement ou conservatoires relatives à des fraudes. Ainsi, elles peuvent les divulguer lors de procédures juridictionnelles publiques ou dans le cadre de décisions de justice.

Les rapports, les attestations et tous autres documents, ou les copies certifiées conformes ou extraits de ces documents, obtenus par les Parties dans le cadre de l'assistance prévue par le présent Contrat, peuvent être invoqués comme éléments de preuve au même titre que des documents similaires transmis par une autre autorité dudit État.

Chaque SNM informe immédiatement Île-de-France Mobilités de toute infraction à la confidentialité, de tout manquement aux mesures de protection des données à caractère personnel et de toute sanction et mesure corrective appliquées en conséquence. De la même manière, Île-de-France Mobilités informe immédiatement le SNM de toute infraction à la confidentialité, de tout manquement aux mesures de protection des données à caractère personnel et de toute sanction et mesure corrective appliquées en conséquence.

Les personnes dûment accréditées par l'autorité d'homologation de sécurité d'Île-de-France Mobilités peuvent avoir accès à ces informations uniquement dans la mesure où cela s'avère nécessaire au bon fonctionnement, à la maintenance et au développement des services du Système Billettique Central.

8 Communication

8.1 Généralités

Île-de-France Mobilités définit les principes de la cohérence régionale des transports en commun pour toute la région francilienne. Elle est garante de son application quels que soient les territoires et les réseaux concernés. Via cette cohérence régionale, le voyageur doit en effet percevoir l'unité et l'uniformité du réseau de transport francilien, dont Île-de-France Mobilités est garante, ainsi que le rôle d'Île-de-France Mobilités dans l'organisation et le financement des mobilités en Île-de-France. Il est également primordial que l'utilisateur comprenne qui vend (Île-de-France Mobilités) et qui est l'intermédiaire (le SNM).

Le terme « communication » dans les stipulations suivantes, doit être pris dans son sens le plus large et recouvre tous les types d'actions en termes de communication (relations presse, actions commerciales, marketing et événementielles, achats d'espaces, dépliants, mailings, Internet, réseaux sociaux, habillage, ...) et pour tous les publics (voyageurs, élus, institutionnels...).

Il est cependant entendu que le terme Communication au sein du présent Contrat ne vise que les Communications visant directement les produits d'Île-de-France Mobilités. Le terme Communication ne concerne pas les Communications faites par le SNM sur des services ou fonctionnalités autres que les produits d'Île-de-France Mobilités - lesquelles peuvent être librement réalisées, même si ces dernières font une mention générique des services proposés par Île-de-France Mobilités sur la base d'éléments de langage fournis par Île-de-France Mobilités.

8.2 Respect de l'image des Parties

Chaque Partie s'engage à ne pas porter atteinte à l'image de l'autre Partie de quelque manière que ce soit et veillera à ce que sa communication ne crée aucune confusion sur les rôles respectifs de chacun.

La marque Île-de-France Mobilités est réglementée et son usage est protégé. Île-de-France Mobilités est, par ailleurs, soumis à des obligations de réserve vis-à-vis des élus et des membres de son Conseil d'Administration, notamment lors des périodes pré-électorales, et doit donc être attentif à cette obligation publique et à l'usage qui est fait de sa marque.

Lorsque, dans tout projet de communication, la communication du SNM pourrait :

- Porter atteinte à l'image d'Île-de-France Mobilités de quelque manière que ce soit ;
- Créer une confusion sur l'identité du gestionnaire de service et d'une manière générale, toute confusion sur ce qui relève de la compétence d'Île-de-France Mobilités et du SNM ;
- Porter sur un thème susceptible de porter préjudice à la politique de communication d'Île-de-France Mobilités.

Et lorsqu'elle s'appuie explicitement ou mentionne des éléments relatifs à :

- La brique d'achats Île-de-France Mobilités ;
- A ses produits ;
- A ses services ;
- Et à la marque Île-de-France Mobilités ;

le SNM s’engage à recueillir l’avis préalable d’Île-de-France Mobilités par écrit (e-mail) dans les meilleurs délais.

On pense notamment aux communication presse, lors d’événements physiques et sur les réseaux sociaux.

8.3 Règles encadrant les communications du SNM relatives à la brique d’achat d’Île-de-France Mobilités

8.3.1 Modalités de validation des projets de communications du SNM relatives à la brique d’achat d’Île-de-France Mobilités

Les objectifs, le contenu et les titres mis en avant dans le cadre de ces communications sont à la discrétion du SNM, sous réserve de la réglementation en vigueur. Le SNM est toutefois libre de solliciter Île-de-France Mobilités pour définir les orientations ou affiner la stratégie de son plan de communication.

Pour toutes les communications qui sont relatives à la brique d’achat d’Île-de-France Mobilités, le SNM doit envoyer le projet de communication dans ses grandes lignes (calendrier, visuels phares, sujets traités) à l’avance à Île-de-France Mobilités pour relecture et pour validation formelle écrite (par e-mail). Cette exigence d’information et de validation vaut pour tous les canaux de communication externe utilisés par le SNM, selon les délais affichés dans le tableau ci-dessous.

PRINT (quotidiens, PQR...)	2 semaines
PRINT (magazine)	4 semaines
RADIO	3 semaines
OOH	5 semaines
WEB/SOCIAL	2 semaines
EVENEMENTIEL	5 semaines

Ces contraintes de délais sont liées à des délais usuels de validation et de transmission des projets de communication à des tiers, notamment afin de permettre à la Direction de la Communication de consulter les autres directions d’Île-de-France Mobilités.

Sans retour de la part d’Île-de-France Mobilités 5 jours ouvrés avant la date de la communication prévue, et sous réserve du respect des plannings d’envoi ci-dessus par le SNM, le SNM pourra considérer que sa campagne de communication est validée et peut donc être diffusée.

8.3.2 Exigences sur le contenu des projets de communications du SNM relatives à la brique d’achat d’Île-de-France Mobilités

Chaque fois que le SNM communique au sujet d’un produit ou service d’Île-de-France Mobilités, il doit être fait mention du fait qu’il s’agit d’un produit ou service relevant de la compétence et de l’autorité d’Île-de-France Mobilités. Le service sera présenté dans les couleurs d’Île-de-France Mobilités en y ajoutant le logo d’Île-de-France Mobilités, dont la taille devra être validée par la communication d’Île-de-France Mobilités. La taille du logo d’Île-de-France Mobilités devra permettre d’éviter toute confusion quant à l’identité du gestionnaire de service (voir Référence C – Kit graphique Île-de-France Mobilités).

En cas de litige sur les modalités de mise en avant de la marque Île-de-France Mobilités dans les projets de communication du SNM, Île-de-France Mobilités notifiera le SNM au plus tard 5 jours ouvrés avant la date de communication prévue et expliquera les points à retravailler au SNM.

Sauf accord explicite et écrit d’Île-de-France Mobilités et conformément au chapitre Confidentialité du présent Contrat, le SNM ne peut communiquer au sujet des chiffres relatifs à la vente de titres sur la brique Canal

Mobile de son application qu'auprès de ses partenaires B2B et en aucun cas auprès du grand public. Le SNM s'engage à se couvrir juridiquement (via accord de confidentialité par exemple) afin que ces chiffres ne soient pas communiqués auprès du grand public, de manière B2C (pas de communication presse notamment).

8.4 Modalités de communication sur la sortie de nouvelles offres ou services Île-de-France Mobilités

Île-de-France Mobilités est toujours le premier à pouvoir communiquer au sujet de la sortie de ses nouvelles offres ou de ses nouveaux services lorsque celles-ci font l'objet d'évolution majeure. Pour rappel, on entend par évolution majeure une évolution qui apporte de nouvelles fonctionnalités, voire peut restructurer une partie de l'application. Ces dernières pouvant nécessiter une modification structurante sur une ou plusieurs composantes de la solution (ex : HCE). Cette clause doit s'appliquer dans un délai raisonnable qui sera arbitré lors d'un comité de gouvernance dédié.

8.5 Gestion des litiges relatifs à la communication

En cas de préjudice constaté, Île-de-France Mobilités et le SNM s'accorderont pour rétablir la situation dans les meilleurs délais.

En cas de préjudice, Île-de-France Mobilités mettra en demeure le SNM à rétablir cette situation conformément aux stipulations du présent Contrat, dans un délai de quinze (15) jours, sous réserve qu'Île-de-France Mobilités ait respecté la procédure précisée au présent Contrat, et que la mise en demeure soit justifiée. En cas d'inaction, Île-de-France Mobilités pourra désactiver le service de distribution de ses produits billettiques de manière ponctuelle ou pérenne, en fonction de la gravité du préjudice. Île-de-France Mobilités pourra appliquer des actions telles que prévues dans le chapitre Gouvernance du présent Contrat.

9 Système de gouvernance

9.1 Généralités

Le SNM et Île-de-France Mobilités devront mettre en place un système de gouvernance avec notamment :

- La nomination d'un ou plusieurs responsable(s) du Contrat pour chacune des parties ;
- Le cas échéant, une comitologie qui sera organisée au début de l'exécution du Contrat.

Ce ou ces représentants devront disposer des pouvoirs suffisants pour prendre, dès leur désignation et dans les délais requis par le Contrat, les décisions nécessaires.

En cas de changement en cours d'exécution du Contrat d'un représentant, la Partie concernée s'engage à désigner sans délai un nouvel intervenant et à en informer l'autre Partie par tout moyen écrit qu'elle jugera approprié (e-mail, ...), dans les meilleurs délais avant ledit changement l'autre Partie.

9.2 Comitologie et modalités d'organisation

Les Parties s'engagent à organiser à *minima*, sauf si les circonstances requièrent une périodicité différente, les réunions présentées ci-après : Comité de Suivi Mensuel de l'Exploitation (CSME), Comité Canaux Digitaux, Comité de pilotage et point hebdomadaire.

La présence du SNM est requise en présentiel ou en distanciel au Comité de pilotage qui le concerne directement.

Sa présence aux autres instances (Canaux Digitaux, CSME, Point hebdomadaire) est fortement recommandée pour garantir la qualité de service délivrée. En cas d'absence, le SNM en informera Île-de-France Mobilités qui lui transmettra les supports et compte-rendu correspondants.

9.2.1 Comité de Suivi Mensuel de l'Exploitation

Cette instance a pour objectif de communiquer sur les performances du service canal mobile et sur les incidents associés.

Le CSME se réunira de manière mensuelle durant toute la période d'exécution du présent Contrat. Il réunit tous les SNMs, Île-de-France Mobilités, les transporteurs et ses exploitants.

9.2.2 Comité Canaux Digitaux

Cette instance a pour objectifs de :

- Communiquer sur les incidents (SAV, communications non anticipées, ...)
- Communiquer sur la feuille de route des évolutions du service canal mobile ;

Le Comité Canaux Digitaux se réunira de manière mensuelle durant toute la période d'exécution du présent Contrat. Il réunit tous les SNMs, les transporteurs et Île-de-France Mobilités.

9.2.3 Comité de pilotage

Cette instance a pour objectifs de :

- Contrôler le respect des engagements des Parties vis-à-vis de la réalisation du Contrat, conformément aux dispositions décrites dans le sous-chapitre 9.3 ;
- Le cas échéant, suivre la mise en œuvre des plans d'actions associés ;
- Partager des informations sur le positionnement du SNM sur le marché de distribution des titres Île-de-France Mobilités conformément aux dispositions décrites dans le sous-chapitre **Erreur ! Source du r envoi introuvable.** ;
- Recueillir et instruire les demandes spécifiques du SNM, notamment en termes d'échange de données RGPD et de souhait d'évolution ;
- Recueillir les plannings commerciaux et de communication du SNM relatifs exclusivement à l'offre Île-de-France Mobilités ;
- Suivre la feuille de route des développements et évolutions du service de distribution du SNM.

Le Comité de pilotage se réunira de manière trimestrielle durant toute la période d'exécution du présent Contrat. Il réunit le SNM et Île-de-France Mobilités, à moduler selon les demandes *ad hoc* du SNM.

9.2.4 Point hebdomadaire

Cette instance a pour objectifs de :

- Assurer l'organisation et le suivi opérationnel des travaux d'intégration ;
- Assurer le suivi opérationnel des évolutions pendant et après la mise en service ;
- Assurer le suivi de l'exploitation du service et la qualité de service opérationnelle.

La réunion opérationnelle aura lieu de façon hebdomadaire durant toute la période d'exécution du présent Contrat. Il réunit tous les SNMs, les exploitants et Île-de-France Mobilités.

9.2.5 Participation à la gestion des incidents

Le SNM sera également convié aux instances de gestion de crise associées aux incidents, pour suivre et agir sur son service et assurer un retour à la normale.

Il s'engage à coopérer et à mettre en œuvre tous les moyens disponibles pour remédier à la situation dès qu'il est à l'origine de l'incident.

9.3 Réalisation du Contrat

Le SNM, conjointement avec Île-de-France Mobilités, s'engage à respecter les exigences citées dans le présent Contrat, dans les meilleures conditions d'exploitation afin d'offrir aux usagers une offre de service de qualité et conforme aux engagements souscrits dans le présent Contrat.

Les Parties s'engagent également notamment à respecter les exigences convenues par la LOM sur le périmètre de ce Contrat, et plus précisément par l'article 28 et le Décret associé n° 2021-1595 du 7 décembre 2021.

9.3.1 Suivi des engagements contractuels

9.3.1.1 Principes

Les Parties seront attentives à la bonne exécution du Contrat et au respect des engagements contractuels mutuels.

Le suivi précis par Île-de-France Mobilités des engagements contractuels du SNM a pour objectifs de garantir le bon fonctionnement du service, mais aussi de responsabiliser le SNM en cas de non-respect d'une ou de plusieurs des clauses du présent Contrat.

Un suivi fin et régulier sera effectué avec le SNM des rôles, responsabilités et actions du SNM lors des différents comités de pilotage cités dans ce chapitre.

9.3.1.2 Suivi des engagements contractuels par Île-de-France Mobilités

Île-de-France Mobilités portera une attention toute particulière au respect des engagements que ce Contrat et ses annexes exposent.

La liste suivante présente des exemples d'actions que le SNM pourrait réaliser et qui feraient alors défaut aux engagements prévus par le présent Contrat. Ces exemples de défauts ou de non-réalisation des engagements contractuels pourront faire l'objet d'actions (telles que décrites dans la sous-partie suivante).

Une vigilance attentive sera notamment apportée aux points suivants, qui font ici office d'exemples et d'illustrations. Cette liste est non exhaustive :

Thématique	Exemples de défauts ou non-réalisation des engagements contractuels
Distribution des produits billettiques	<p>Le parcours de l'application du SNM ne répond pas aux exigences graphiques, visuelles et de nommage fixées par Île-de-France Mobilités.</p> <p>Le parcours au sein de la brique canal mobile de l'application du SNM ne répond pas à la stratégie produit fixée par Île-de-France Mobilités et/ou n'est pas conforme à la mise en avant des produits tel que définie par Île-de-France Mobilités.</p>
Distribution des produits billettiques	Le SNM explique mal, ou pas, les règles d'utilisation des produits.
Principes généraux pour le développement et l'administration de l'interface SNM	Le SNM ne respecte pas ou ne se met pas en conformité vis-à-vis des exigences fonctionnelles, techniques et de parcours utilisateurs prescrites par Ile-de-France Mobilités, en BUILD ou en RUN.
Principes généraux pour le développement et l'administration de l'interface SNM	Le SNM dépasse de façon significative la durée estimée pour l'intégration de la brique de distribution dans son application. Cette durée est précisée au chapitre 4 du présent Contrat.
Modalités de paiement	Retard ou absence dans le paiement des compensations financières forfaitaires ou des refacturations sur prestation échue par le SNM
Distribution des produits billettiques	<p>Le SNM revend une partie ou l'ensemble des produits billettique d'Île-de-France Mobilités à un tiers</p> <p>Le SNM fournit des informations relatives à ce Contrat ou la technologie à un tiers.</p>
RGPD	Le SNM exécute des traitements non convenus ou ne réalise pas les traitements convenus portant atteinte à la bonne exécution du Contrat.
Données	Le SNM ne transmet pas une ou plusieurs des données convenues, selon les modalités contractuelles
Sécurité	Le SNM ne respecte pas les engagements contractuels en termes de sécurité, dont ceux relatifs à la cybersécurité
Communication	Le SNM est en retard dans le partage des dates cibles de communication portant sur les services et produits d'Île-de-France Mobilités distribués par le SNM pour alimenter le planning consolidé. Le SNM ne partage pas les dates

	cibles de communication portant sur les services et produits d'Île-de-France Mobilités distribués par le SNM pour alimenter le planning consolidé
Communication	Le SNM ne respecte pas les engagements contractuels liés au fait de citer Île-de-France Mobilités dans les cas décrits dans le chapitre relatif à la Communication (chapitre 8 du présent Contrat)
Communication	Le SNM ne respecte pas la préconisation dûment justifiée d'Île-de-France Mobilités pour le report d'un projet de communication jugé à risque sur les systèmes et applicatifs d'Île-de-France Mobilités
Communication	Le SNM ne respecte pas les règles listées par Île-de-France Mobilités en termes d'exigences visuelles, de nommage et graphiques
Gouvernance	Le SNM ne participe pas aux instances prévues par le chapitre gouvernance (chapitre 9 du présent Contrat)
Propriété intellectuelle	Non-respect des clauses liées à la propriété intellectuelle
Confidentialité	Non-respect des clauses liées à la propriété intellectuelle

9.3.1.3 Actions prises en cas de non-réalisation des engagements contractuels

En cas de non-respect des exigences décrites dans le présent Contrat et de ses annexes, la partie lésée pourra imposer un certain nombre d'actions.

Ces actions pourront, par exemple, être les suivantes :

Par Île-de-France Mobilités

- Possibilité de non-ouverture du service tant que les correctifs ne sont pas réalisés ;
- Coupure provisoire du service jusqu'à la mise en conformité par le SNM ;
- Facturation d'un service complémentaire ou au *pro rata* des sommes dues ;
- Suspension d'un agrément (type agrément de sécurité) ;
- Coupure définitive du service.

Par le SNM, Île-de-France Mobilités propose un plan d'action en escalade tel que suit

- Mise en place d'un plan correctif : explication des écarts, définition et mise en œuvre d'un plan d'actions ;
- Mise en place d'une itération supplémentaire pour assurer la bonne intégration (par exemple pour la procédure d'agrément) ;
- Déclenchement d'une unité d'œuvre complémentaire de support technique pour permettre l'intégration du SNM - si le SNM refuse de déclencher cette UO, Île-de-France Mobilités se réserve le droit de mettre en application les actions prévues au sein du présent article en exigeant du SNM la facturation au *pro rata* des sommes dues ;
- Modification ou suppression d'un item qui ferait défaut au Contrat (par exemple modification ou suppression d'une campagne de communication qui ne respecterait pas les exigences citées dans le présent Contrat, sous un délai de 48 heures).

Cette liste est présentée à titre illustratif. Elle n'est pas exhaustive et a pour but de donner des exemples d'actions que pourrait prendre Île-de-France Mobilités en cas de non-respect des engagements contractuels.

De manière générale, les Parties s'engagent également notamment à respecter les exigences convenues par la LOM sur le périmètre de ce Contrat, et plus précisément par l'article 28 et plus généralement leurs obligations contractuelles.

Le SNM a libre droit de faire usage ou non, de façon provisoire ou pérenne, de la brique Canal mobile, mise à disposition par Île-de-France Mobilités et pour laquelle il a souscrit dans le cadre du présent Contrat.

Il peut notamment suspendre et/ou résilier le Contrat, conformément à la clause de résiliation inscrite dans le présent Contrat.

9.3.2 **Mesure du niveau de service**

9.3.2.1 **Principes**

Le respect des exigences convenues dans le présent Contrat et ses annexes, actualisées des différents avenants qui seront conclus au cours de la période d'exécution du Contrat, est mesuré et suivi par plusieurs indicateurs.

Pour assurer le fonctionnement du service de distribution, des exigences de niveau de service sont précisées dans la charte d'intégration.

Ce suivi constitue la base de données permettant au SNM et à Île-de-France Mobilités de définir conjointement des objectifs de performance communs pour le service de distribution dans une logique d'amélioration continue.

9.3.2.2 **Actions prises pour non-réalisation de l'engagement de niveau de service fixé**

Elles sont à respecter par les parties dans le cadre de la réalisation du Contrat.

La non-réalisation de ces exigences, en particulier si le niveau de service est significativement dégradé sur une longue période donne lieu à une action pouvant être, en fonction du degré de non-réalisation :

- Mise en place d'un plan correctif par le SNM : explication des écarts, définition et mise en œuvre d'un plan d'actions ;
- La dépriorisation du SNM sur l'agenda des communications ;
- La dépriorisation du SNM sur l'agenda des évolutions qu'il a demandé ;
- La coupure provisoire ou définitive du service canal mobile couvert par le présent Contrat.

9.3.3 **Suivi de la conformité RGPD**

9.3.3.1 **Actions prises en cas de non-réalisation des engagements contractuels ou de non-conformité sur le volet RGPD**

Sans contredire le chapitre Suivi des engagements contractuels, du présent Contrat, en cas de non-respect des exigences RGPD attendues autant par la loi que par le présent Contrat par le SNM, Île-de-France Mobilités usera de tous les moyens pour que le non-respect et / ou la non-conformité soit traitée et réglée au plus tôt.

Ainsi, suivant la nature et la gravité des faits, il pourra être utilisé les moyens suivants :

- Prononcer un rappel à l'ordre ;
- Enjoindre de mettre le traitement en conformité, y compris sous astreinte ;
- Limiter temporairement ou définitivement un traitement ;
- Suspendre les flux de données ;
- Ordonner de satisfaire aux demandes d'exercice des droits des personnes, y compris sous astreinte ;

- Fermer le service.

Les Parties respecteront les procédures légales de notification.

9.4 Expérimentations

Des expérimentations pourront être menées sur des sujets divers afin de capitaliser sur le service de distribution des produits mis en place par les Parties. Elles pourront permettre notamment d'améliorer les services, de développer l'offre et sa visibilité auprès des usagers.

Les Parties pourront proposer des actions à expérimenter tout au long de la durée du Contrat.

Avant tout lancement ou communication externe autour de ces expérimentations, des échanges dédiés seront organisés pour fixer le cadre et les objectifs associés.

Ces échanges devront permettre de valider conjointement et formellement :

- Le contenu et les objectifs de chaque expérimentation ;
- Les modalités pratiques de mise en œuvre ;
- Les données échangées ;
- Le financement éventuel. En effet, ces expérimentations pourront faire l'objet de financement dédié, sous couvert des contraintes de la commande publique pour Île-de-France Mobilités et des besoins conjointement validés par les Parties.

Au cours et à l'issue de ces expérimentations, des retours d'expérience quantifiés seront échangés entre les deux parties dans un but d'amélioration continue.

9.5 Positionnement du SNM sur le marché de vente des titres Ile-de-France Mobilités

Pour suivre l'évolution de la distribution réalisée par le SNM, Ile-de-France Mobilité transmettra des données associées au marché digital :

- Nombre de vente du SNM sur son application ;
- Montant des ventes du SNM sur son application ;

Ces indicateurs sont transmis chaque jour, à une maille quotidienne, par type de produit distribué par le SNM.

- Nombre total des ventes digitales ;
- Montant total des ventes digitales.

Ces indicateurs sont transmis chaque mois, à une maille quotidienne, par type de produit distribué par le SNM.

Pour apporter des éléments complémentaires de positionnement sur le marché de vente des titres tout canaux, Île-de-France Mobilité transmettra également :

- Nombre total des ventes ;
- Montant total des ventes.

Ces indicateurs sont transmis chaque semestre, à la maille trimestrielle, et par type de produit distribué par le SNM.

10 Propriété intellectuelle

10.1 Marques et logos

Les Parties bénéficient d'un droit limité, non exclusif et non transférable de reproduction et d'utilisation des logos, marques, noms ou tout autre signe distinctif appartenant à l'autre Partie (ci-après les « Marques »), dans le cadre, pour la durée et pour les besoins exclusifs de l'exécution du Contrat.

Les Parties s'engagent à respecter toutes les instructions qui lui seront prescrites concernant la reproduction éventuelle des Marques.

Les Parties reconnaissent que l'usage qui leur est concédé des Marques et plus particulièrement de tous droits de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à l'autre Partie, ne leur confère aucun droit de propriété et d'utilisation en dehors des présentes.

Les Parties s'engagent de ce fait à ce qu'il n'existe aucune confusion dans l'esprit des tiers sur un tel usage et sur leurs indépendances respectives.

Par ailleurs, Île-de-France Mobilités s'engage à :

- Assurer au SNM qu'elle dispose des droits de propriété intellectuelle liés à ces visuels et plus généralement à tous contenu potentiellement couvert par un droit de propriété intellectuelle ;
- Assurer que ces éléments font bien l'objet d'un droit d'utilisation au profit du SNM dans la clause propriété intellectuelle.

10.2 Droits d'auteur

Dans le cadre de l'intégration et de l'exploitation du Canal Mobile dans l'application du SNM, il est convenu que chacune des Parties conserve la propriété pleine et entière ou dispose de l'ensemble des droits d'exploitation nécessaires sur les éléments listés ci-dessous, en ce compris toutes les informations et connaissances techniques et/ou scientifiques, et notamment le savoir-faire, les données et bases de données, les logiciels, les plans, schémas, dessins et/ou tout autre type d'informations, créations originales, etc., sous quelque forme qu'elles soient (ci-après les « Apports »). Ni la divulgation, ni l'utilisation d'un Apport par l'autre Partie ne saurait être interprétée comme conférant à l'autre Partie un quelconque droit de propriété sur cet Apport.

Aucune des Parties n'a le droit d'utiliser les Apports de l'autre Partie sans l'accord exprès, écrit et préalable de cette dernière, sauf pour l'exécution des tâches lui incombant au titre de ses obligations fixées par le présent Contrat et plus particulièrement pour l'intégration et l'exploitation du service Canal Mobile dans l'application du SNM.

Le SNM est propriétaire des Apports suivants :

- De son application mobile ;
- Des systèmes nécessaires au fonctionnement de cette dernière.

Île-de-France Mobilités est propriétaire, ou a des concessions de droit, des Apports suivants :

- Île-de-France Mobilités Connect (ex Navigo Connect) ;
- SI services ;
- Orchestrateur SAV ;
- Proxy SVAD.

Île-de-France Mobilités dispose des droits nécessaires à l'exécution des obligations du SNM au titre du présent avenant sur les Apports suivants :

- SDK billettique ;
- Agent Wizway ;
- Plateforme TSM ;
- Solution de paiement rattaché au SI Services.

Île-de-France Mobilités s'engage à maintenir et à mettre à jour la documentation des Apports listés ci-avant qu'elle en soit propriétaire ou bien détentrice d'une licence de droits, afin que la documentation soit, à tout moment, dans un état permettant l'exécution par le SNM des tâches qui lui incombent au titre du Contrat. Dans le cas où Île-de-France Mobilités entendrait, pour quelque raison que ce soit, ne plus maintenir et mettre à jour la documentation, elle en informerait le SNM dans les plus brefs délais.

Dans l'hypothèse où la mise à disposition des Apports d'Île-de-France Mobilités nécessiterait une licence d'exploitation à accorder au SNM pour l'intégration et l'exploitation des services du Canal Mobile dans son application, Île-de-France Mobilités lui concèderait à titre non exclusif les droits patrimoniaux sur les Apports visés ci-avant dans les conditions telles que décrites ci-après.

Lesdits droits patrimoniaux consistent en :

- Le droit de reproduction par tout procédé de fixation matérielle provisoire ou permanente, sous tout format, par tout moyen et procédé actuel ou à connaître, sur tout support papier et digital actuel ou à connaître des Apports sur tout support électronique ou informatique, et ce uniquement aux fins d'intégration et d'exploitation des services du Canal Mobile dans l'application du SNM ;
- Le droit de représentation qui s'entend du droit de représenter les Apports, sous tout format, sur tout support connu ou à connaître, par tout moyen et/ou procédé actuel ou futur de communication au public, par le biais de réseaux numériques ou par tout autre moyen de télécommunication, et ce uniquement aux fins d'intégration et d'exploitation des services du Canal Mobile dans l'application du SNM ;
- Le droit de traduire tout ou partie des Apports, en toutes langues et sur tous supports.

Plus particulièrement, le SNM pourra utiliser les Apports sur tout matériel, en nombre illimité et en toutes les langues.

Ces licences, ou sous-licences accordées par Île-de-France Mobilités sur les Apports sont consenties à titre non exclusif, gratuit, et pour toute la durée d'intégration et d'exploitation des services du Canal Mobile dans l'application du SNM, et/ou pour la durée du Contrat pour le monde entier.

Dès la fin de celui-ci, le SNM cessera toute utilisation des éléments de propriété intellectuelle mis à sa disposition.

Chaque Partie déclare garantir les droits de propriété ou les droits d'exploitation nécessaires et suffisants sur les Apports qu'elle met à disposition de l'autre Partie pour l'exécution de ses obligations au titre du présent avenant et, par conséquent, garantit cette dernière contre toute revendication de tiers.

11 Confidentialité

11.1 Généralités

Le présent Contrat fait office d'accord de confidentialité entre les parties.

Les Parties se portent fort du respect de ces dispositions par leurs employés et collaborateurs.

L'expression « Informations Confidentielles » recouvre des informations ou données de nature commerciale, financière ou technique et à caractère personnel, quelle qu'en soit la nature ou la forme transmises par les Parties, et notamment qui sont transmises par Île-de-France Mobilités au SNM, ou transmises directement par un tiers SNM d'Île-de-France Mobilités au SNM, afin de remplir sa mission telle que prévue par le présent Contrat, et qui sont la propriété d'Île-de-France Mobilités ou de tiers SNMs d'Île-de-France Mobilités.

L'absence de mention précisant le caractère confidentiel des Informations Confidentielles ne saurait en aucun cas être interprétée comme une dérogation à ce principe.

On entend par « tiers SNM d'Île-de-France Mobilités » toute entité privée ou publique qui communiquera directement au SNM, ou par l'intermédiaire d'Île-de-France Mobilités, des informations confidentielles et qui sont nécessaires pour remplir la bonne exécution du présent Contrat, on sous-entend ici les prestataires qui travaillent avec Île-de-France Mobilités sur le périmètre du présent Contrat.

11.2 Obligation de confidentialité et de sécurité

Les Parties s'engagent à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des Informations Confidentielles et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Les Parties s'engagent à considérer comme strictement confidentielles les Informations Confidentielles qu'elles se transmettent et à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par leur personnel :

- Ne faire aucune copie des Informations Confidentielles qui lui sont confiées, à l'exception de celles nécessaires à la bonne exécution du présent Contrat ;
- Ne pas utiliser les Informations Confidentielles à des fins autres que celles spécifiées au Contrat ;
- Traiter avec la même précaution qu'il porte à la préservation de ses propres Informations Confidentielles que ce soit vis-à-vis de son personnel, ses instances décisionnaires ou ses sous-traitants ;
- Prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielles, pour assurer la conservation et l'intégrité des Informations Confidentielles traitées et d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques contenant les Informations Confidentielles en cours d'exécution du présent accord cadre ;
- Procéder au terme du présent Contrat à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations Confidentielles ;
- Ne communiquer les Informations Confidentielles qu'aux personnes désignées devant nécessairement y avoir accès pour l'exécution de leurs missions confiées par le SNM ou par Île-de-France Mobilités et qui auront préalablement signées un engagement individuel, dont le modèle sera fourni par Île-de-France Mobilités et dont l'original sera transmis à Île-de-France Mobilités avant toute transmission d'Informations Confidentielles ;
- Ne divulguer des Informations Confidentielles à des tiers, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, de quelque manière que ce soit, qu'après avoir obtenu l'accord préalable écrit, par courrier, de la partie émettrice.

Par exception, Île-de-France Mobilités autorise le titulaire à transmettre des Informations Confidentielles aux salariés/agents désignés de son (ses) sous-traitant(s) listé(s), qui devront nécessairement en avoir connaissance :

- Afin de remplir la(es) mission(s) qui lui a(ont) été confiée(s) par le SNM dans le cadre du présent Contrat ;
- Sous conditions préalables de la signature par les agents/salariés du/des sous-traitant(s) d'un engagement personnel de confidentialité dont l'original sera transmis à Île-de-France Mobilités.

Toute reproduction et/ou diffusion de ces Informations Confidentielles à des tiers, autres que les agents/salariés désignés des prestataires évoqués ci-dessus, est strictement interdite.

Le SNM s'engage au terme du présent Contrat à détruire tous documents ou autres supports contenant des Informations Confidentielles, qui lui auraient été communiqués par Île-de-France Mobilités et/ou par les tiers SNMs d'Île-de-France Mobilités, ainsi que toutes les reproductions, sans frais. La suppression s'entend des originaux et de toute copie, quel qu'en soit le support. De la même manière, Île-de-France Mobilités s'y oblige sur les documents ou autres supports contenant des Informations Confidentielles du SNM.

Les Parties s'engagent à se transmettre, dans un délai de 15 jours maximum après le terme du présent Contrat, un certificat attestant de la destruction des Informations Confidentielles.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux Informations Confidentielles qui :

- Ont été divulguées au public par le propriétaire de ces Informations Confidentielles ;
- Appartenaient au domaine public avant leur communication par Île-de-France Mobilités et/ou par les tiers SNMs d'Île-de-France Mobilités, ou sont postérieurement à la date d'entrée en vigueur du présent Contrat, tombées dans le domaine public.

Les Parties se réservent le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le SNM.

En cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité des Parties pourra être engagée.

11.3 Obligations spécifiques de confidentialité

Sans préjudice des dispositions précitées, qui restent applicables, des dispositions particulières décrites ci-après s'appliquent aux Informations Confidentielles communiquées par Île-de-France Mobilités au SNM et qui sont fondées :

- Sur des éléments de savoir-faire ;
- Sur des éléments considérés comme « sensibles » par Île-de-France Mobilités ;
- Sur des éléments financiers à caractère stratégique.

Les Informations Confidentielles, listées ci-dessus, transmises par Île-de-France Mobilités au SNM, et à ses sous-traitants, ne pourront être communiquées qu'aux personnes désignées devant nécessairement y avoir accès pour l'exécution de leurs missions confiées par le titulaire dans le cadre du présent Contrat, et qui auront préalablement signé un acte d'engagement individuel, dont une copie sera transmise à Île-de-France Mobilités avant toute transmission d'Informations Confidentielles au SNM.

11.4 Durée des obligations de confidentialité

Les stipulations du Contrat relatives à la confidentialité ainsi que l'ensemble des articles prévoyant que certaines obligations contractuelles continuent à produire leurs effets au-delà du terme du Contrat survivent pendant la durée prévue auxdits articles quelle que soit la cause de la cessation du Contrat.

Les obligations nées du précédent article perdureront aussi longtemps que les Informations Confidentielles auxquelles elles se rattachent ne seront pas tombées dans le domaine public, et ce sans violation de l'une quelconque desdites obligations, dans la limite d'une durée de dix (10) ans après la fin du présent Contrat.

12 Couverture des risques

Le SNM sera tenu de fournir une note explicative, sous un délai de trois mois post-signature du présent Contrat, qui explique comment il se couvre pour prévenir les risques suivants et les modalités associées :

- Responsabilité civile professionnelle, couvrant notamment la responsabilité du SNM vis-à-vis des utilisateurs et d'Île-de-France Mobilités ;
- Risques pécuniaires, liés notamment à un détournement des fonds payés via les outils billettiques en ligne ;
- Couverture des frais consécutifs à un vol ou une fuite de données personnelles ;
- Couverture des dommages réputationnels portés à Île-de-France Mobilités en cas de détournement du système d'information (hacking).

13 Résiliation, litiges et contentieux

Le SNM et Île-de-France Mobilités s'efforcent de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation du Contrat.

Île-de-France Mobilités mettra en demeure le SNM à rétablir cette situation conformément aux stipulations du présent Contrat, dans un délai de 15 jours – après une notification écrite préalable.

En cas de préjudice important et manifeste constaté par Île-de-France Mobilités, cette-dernière pourra désactiver le service de distribution de ses produits billettiques par le SNM, de manière ponctuelle ou pérenne en fonction de la gravité du préjudice – après une notification écrite préalable a minima 2 mois avant.

De la même manière, le SNM peut, après avoir informé IDFM, suspendre la distribution des produits billettiques Île-de-France Mobilités de manière ponctuelle ou pérenne.

Pour la fermeture pérenne, correspondant à la résiliation du contrat, le SNM est tenu de notifier Île-de-France Mobilités au préalable 2 mois avant et par écrit.

Dans le cas contraire, Île-de-France Mobilités pourra appliquer des actions telles que prévues dans le chapitre Gouvernance du présent Contrat.

13.1 Saisine de l'Autorité de régulation des transports

Dans tous les cas, et nonobstant la procédure de règlement amiable des litiges décrite ci-après, si l'une des Parties devait considérer que l'autre Partie contrevient aux dispositions des articles L. 1115-10 à L. 1115-12 du Code des transports, elle saisira, conformément à l'article L. 1263-5 du même Code, l'Autorité de régulation des transports afin que l'autre Partie se conforme à ses obligations.

13.2 Mémoire en réclamation

Si un différend survient, la Partie plaignante rédigera un mémoire en réclamation.

Dans ce mémoire, ladite Partie exposera les motifs du différend, indiquera le cas échéant le montant de sa réclamation et fournira tout élément justificatif. Elle transmettra son mémoire et les pièces justificatives à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception. Les adresses sont les suivantes :

- Adresse d'Île-de-France Mobilités : 41 rue de Châteaudun – 75009 Paris
- Adresse du SNM : à compléter

Dans un délai de trente jours (30) à compter de la date de réception du mémoire en réclamation, l'autre Partie fera part de sa position dans les mêmes formes à la Partie plaignante en la motivant.

L'absence de réponse dans ce délai équivaut à un rejet de la demande de la Partie plaignante.

Si à l'issue de ce premier échange, les Parties ne parviennent pas à un accord, elles s'efforceront de parvenir à une solution au cours d'une réunion à laquelle participeront les personnes habilitées à les représenter.

13.3 Recours à la conciliation ou à la médiation

Avant la saisine de tout juge, les Parties devront, dans l'hypothèse où le différend persisterait, avoir recours à une procédure de conciliation ou à une médiation, selon les modalités qu'elles détermineront.

A défaut d'accord, la Partie la plus diligente initiera une médiation judiciaire.

13.4 Règlement des litiges

En cas d'échec de la procédure de conciliation ou de médiation, les Parties conviennent, conformément à l'article R.312-11 du Code de justice administrative, de saisir le

Tribunal Administratif de Paris 7 rue de Jouy, F-75181 Paris Cedex 04. Tél. : (+33) 1 44 59 44 00. Fax : (+33) 1 44 59 46 46.

Selon le cas, elles pourront également saisir l'**Autorité de régulation des transports**, conformément à l'article L. 1263-5 du Code des transports.