



**PROTOCOLE TRANSACTIONNEL N° MT2020/03
RELATIF A L'ACHEVEMENT DES RELATIONS
CONTRACTUELLES AVEC L'ENTREPRISE AEP**

(Marché de fourniture d'un système billettique et des équipements transféré à Martinique Transport)

ENTRE :

MARTINIQUE TRANSPORT Etablissement Public sui generis représenté par le Président du Conseil d'Administration, Mr Alfred MARIE-JEANNE, habilité par délibération n°[XX], dont le siège se situe Rue Gaston Defferre, Plateau Roy - Cluny 97201 FORT DE France,

Ci-après dénommée « **MARTINIQUE TRANSPORT** »

d'une part

ET :

LA SOCIETE AEP TICKETING SOLUTIONS, société à responsabilité limitée (s.r.l) de droit italien immatriculée sous le n° 38914 au registre du Commerce et des Sociétés de Firenze, dont le siège est situé Via dei Colli, 240 50058 Signa (Firenze), prise en la personne de son représentant légal, domicilié en cette qualité audit siège,

Ci-après dénommée « **AEP** »,

d'autre part

MARTINIQUE TRANSPORTS et **AEP** étant ensemble désignés ci-après « *les Parties* » ou « *chaque Partie* »

IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :

A) LE CONTEXTE

1) Le marché initialement confié par la CFTU à la société AEP

1. Le groupement momentané d'entreprises (GME) « *Ensemble pour Mozaiik* » exploite, au titre d'une délégation de service public conclue le 2 janvier 2012, le réseau de transport urbain de la Communauté d'Agglomération du Centre de la Martinique (CACEM), soit plus de 60 lignes urbaines et un parc d'environ 180 véhicules. La CFTU est mandataire du GME « *Ensemble pour Mozaiik* ».

Aux termes du contrat de délégation de service public précité, la CACEM a délégué au GME « *Ensemble pour Mozaiik* » la mise en œuvre, l'exploitation et la réception d'un système de billettique comportant la gestion, le contrôle et l'encaissement des recettes de trafic, des titres de transport, en remplacement de celui mis en place dans les années 2000 comportant exclusivement des valideurs magnétiques couplés à des pupitres installés à bord de chaque véhicule.

2. A l'issue d'une procédure menée sur le fondement de l'article 35.II du code des marchés publics alors en vigueur, la CFTU a confié, aux termes d'un marché notifié le 7 juillet 2014, à la société AEP, la fourniture du système billettique, des matériels et des logiciels nécessaires à la réalisation d'un nouveau système billettique sans contact sur le réseau de transport de la Communauté d'Agglomération du Centre de la Martinique (CACEM)
3. Son montant, 3.081.322 €, correspond au montant de base du marché principal auquel s'ajoute le montant de la tranche conditionnelle n°1 liée au BHNS ainsi que quelques options prises par CFTU.
4. Le marché a été conclu pour une durée comprise entre la date de sa notification et le terme de la période de garantie de 2 ans, sauf affermissement de la tranche conditionnelle n°2 portant sur les prestations de maintenance sur les logiciels et matériels. Par mise au point du marché, les Parties ont entendu débiter la VSR au plus tard le 1^{er} septembre 2015. Il est également précisé que la fin de la VSR déclenche le début de la période de garantie, elle est consignée par un PV.

2) L'achèvement tardif de la phase de vérification de service régulier (VSR) et ses conséquences

5. Toutefois, un différend sur la phase de vérification de service régulier (VSR) entre les parties a anormalement prolongé la durée initiale du contrat.
6. La VSR a pour objectif de contrôler que le système fourni par AEP fonctionne convenablement (notamment au niveau des performances attendues) dans un contexte réel opérationnel pour les fonctionnalités attendues. Selon les termes du marché, les

conditions de régularité devaient se vérifier sur deux mois pour que la fin de VSR puisse être prononcée. Il est par ailleurs précisé que la période de garantie prend fin à l'expiration de cette phase de VSR.

En l'occurrence, la tranche ferme du marché est entrée en phase de VSR à compter du 18 avril 2016, la phase de vérification d'aptitude au bon fonctionnement (VABF) ayant été close à cette date avec 0 réserves capitales, 2 réserves majeures et 5 réserves mineures (selon le procès-verbal du 18 avril 2016 joint au courrier du 18 mai 2016).

Depuis cette date, la société AEP estime avoir accepté de rester mobilisée, sans être payée du solde de son marché, solde qui s'élève à la somme de 806.209 €.

La société AEP estimant que le service devait être réputé régulier, a demandé, le 16 juillet 2018, à la CFTU de prendre, sous quinzaine, une décision d'admission de la prestation et de fin de VSR en précisant, le cas échéant, la date de prise d'effet.

Par lettre du 31 juillet 2018, la CFTU a répondu défavorablement à cette demande, estimant qu'elle rencontrait des problèmes récurrents avec l'outil fourni par la société AEP, et que ces dysfonctionnements ont occasionné un manque à gagner de plus 250.000 euros au titre des recettes non perçues.

7. Pour mettre fin à ce différend, AEP a accepté de remédier à l'ensemble des dysfonctionnements constatés sur les fournitures livrées et à procéder à une nouvelle VSR.

Il a également été mis en place un programme général d'intervention d'AEP au titre de la mission d'assistance de la CFTU à l'utilisation et à la configuration du système billettique sur le site de fort de France.

Ce programme a été décomposé en 3 phases qui sont détaillées dans l'annexe 1 jointe à ce protocole.

Pour diverses raisons (indisponibilité personnels CFTU, Coronavirus etc...), cette période d'observation s'est poursuivie jusqu'au 31 juillet 2020.

8. Toutefois, Martinique Transport devenue autorité organisatrice de la mobilité sur le territoire de la Martinique substituée de plein droit à la CACEM, a décidé de résilier le contrat de délégation de service public avec le GME « Ensemble pour Mozaïk » au 31 juillet 2020.
9. Cette résiliation entraîne de plein droit la substitution du délégataire par l'autorité délégante dans tous les contrats conclus pour l'exercice de la mission de service public. Ainsi, Martinique transports s'est substitué à la CFTU dans ce dit contrat avec AEP au 1^{er} août 2020 par avenant tripartite de transfert.
10. L'ensemble des phases et des activités prévues dans le programme d'intervention précitée se sont poursuivies jusqu'en juillet 2020. La CFTU et AEP n'ont pas donc pas

eu le temps de clôturer et acter la fin de ce programme. Il appartient donc à Martinique Transports de mettre un terme définitif à ce marché.

B) POSITIONS RESPECTIVES DES PARTIES

11. Dans ce contexte, la société AEP considère, *d'une part*, que la VSR peut dorénavant être prononcée par Martinique Transport et que *d'autre part*, la fin de la VSR ne déclenche pas la garantie de deux ans prévue au contrat. *En outre*, elle est fondée à solliciter le paiement des sommes restant à lui devoir au titre de l'exécution du marché.
12. Pour sa part, Martinique Transport ne remet pas en cause la fin de la VSR et la non-application de la garantie, dès lors que AEP est en mesure de prouver l'effectivité et la réussite des vérifications. En outre, Martinique ne remet pas en cause le paiement des prestations contractuellement convenues.

C) LE PROTOCOLE TRANSACTIONNEL

13. Afin de régler définitivement la situation laissée en suspens par la CFTU les Parties ont décidé de se rapprocher, en vue de conclure le présent protocole, sans que l'accord auquel les Parties sont parvenues, ni aucune stipulation de la présente transaction ne puissent être interprétés comme la reconnaissance, par une Partie, des mérites des arguments et positions de l'autre Partie.

EN CONSEQUENCE, LES PARTIES SONT CONVENUES DE CE QUI SUIT :

ARTICLE 1^{ER} – Achèvement de la période de surveillance du système pour vérification (VSR)

La VSR du système de billettique sur le site de Fort de France est arrivée à son terme en juillet 2020. A l'issue de cette VSR, AEP est en capacité d'affirmer que le système de billettique ne présente plus aucune anomalie bloquante ou majeure. Ainsi Martinique Transport et AEP, par ce présent protocole, constate l'achèvement de la VSR.

ARTICLE 2 – Les modalités de maintenance des matériels et logiciels

Martinique Transport s'engage à ne pas lever la période de garantie de deux ans initialement prévus après la fin de la VSR.

Toutefois, AEP proposera à Martinique Transports des modalités de maintenance des matériels et logiciels à travers un contrat de maintenance spécifique.

ARTICLE 3 – Règlement pour solde

Martinique Transport et AEP acceptent pour solde tout compte, à titre global définitif et transactionnel, en exécution du marché objet du protocole, le montant suivant :

- **4 376,70 € AU TITRE DU MARCHE INITIAL CONCLU LE 7 JUILLET 2014**

Ce montant correspond au règlement du solde de la dernière facture du projet FT N°21 dont le récapitulatif des montants est le suivant :

Facture de solde FT n°21 du 13.09.2018	806 055,90 €
Note de crédit du 28.04.2017	- 30 076,80 €
Règlement du 23.11.2018	- 231 602,40 € (solde du marché complémentaire non transféré à Martinique Transport)
Règlement du 18.03.2019	- 180 000,00 €
Règlement du 12.06.2019	- 180 000,00 €
Règlement du 17.06.2019	- 180 000,00 €
Total du solde	4 376,70 €

Les justificatifs figurent en annexe 2.

ARTICLE 4 - TRANSACTION

Les stipulations du présent protocole et de ses annexes sont indivisibles et règlent l'intégralité du litige entre les Parties au titre des faits mentionnés dans ledit protocole.

Elles n'emportent en aucun cas reconnaissance, par une partie, de sa responsabilité ou acquiescement aux positions et prétentions de l'autre partie.

Le présent protocole est régi par la loi française. Il constitue une transaction au sens des articles 2044 et suivants du code civil et fait en conséquence obstacle à l'introduction ou la poursuite entre les Parties d'une action en justice ayant le même objet conformément à l'article 2052 du code civil.

Sous réserve de la pleine exécution des engagements pris en application du présent protocole, les Parties reconnaissent, par l'effet dudit protocole, être mutuellement remplies dans leurs droits respectifs et intégralement désintéressées l'une envers l'autre de toute prétention afférente à l'exécution du marché de fourniture d'un système billettique et des équipements notifié le 7 juillet 2014 et son marché complémentaire et, plus généralement, aux faits mentionnés dans ledit protocole et s'engagent à ne pas remettre en cause les accords intervenus aux termes des présentes. Le présent protocole ne pourra être attaqué ni pour cause d'erreur, ni pour cause de lésion.

ARTICLE 5 – ENTREE EN VIGUEUR

Le présent protocole entrera en vigueur à compter de sa notification par Martinique Transports à AEP en la personne de son représentant légal domicilié à l'adresse mentionnée en en-tête des présentes.

En deux (2) exemplaires originaux,

Pour MARTINIQUE TRANSPORTS

A Fort-de-France, le _____

*Monsieur Alfred MARIE-JEANNE,
Président*

AEP

A _____, le _____

Monsieur Saverio BETTINI

ANNEXE 1

Programme général d'intervention d'AEP au titre de la mission d'assistance de la CFTU à l'utilisation et à la configuration du système billettique sur le site de Fort-de-France

1. Début novembre 2018 : mise à jour du logiciel du système central avec la version ET 3.2 pour commencer la période de travail avec la dernière version du logiciel (la version 3.2 est à disposition de la CFTU dans l'environnement depuis fin 2017). Activité réalisée en utilisant la connexion à distance, mise en place le 04/11/2018.
2. AEP mobilisera une partie de son personnel pendant une période de six (6) mois (à compter de 30 jours après T0) sur le site de Fort-De-France pour réaliser auprès de la CFTU et sous la direction d'AEP des actions d'assistance à l'utilisation et à la configuration du système billettique.

T0 correspond au 05 décembre 2018.

3. **Phase 1** : Formation destinée à permettre aux techniciens de la CFTU de devenir autonomes dans le traitement des problématiques de maintenance des matériels.

Cette formation assurée par AEP débutera dans un délai maximum de trente (30) jours après T0, pour une durée de deux (2) mois.

Cette formation couvrira trois types de maintenance :

- i. Résolution des problématiques et réparations de niveau 1-2-3 des matériels embarqués et des C4P (dépositaires, contrôle et embarqués) ;
- ii. Résolution des problématiques et ; réparations de niveau 1-2 des matériels des agences ;
- iii. Gestion opérationnelle, pour la résolution des problématiques et pour les réparations des DAT installés (niveaux 1 et 2, niveaux 3 sur les sous-ensembles suivants : PC du DAT, module d'émission des BSC).

Prérequis : cette formation nécessitera la disponibilité de deux (2) techniciens de la CFTU, disposant d'un niveau de connaissances techniques similaires à celle des agents de la CFTU ayant auparavant été formés par AEP.

Profil requis :

- *Personnel de maintenance : maintenance équipements, câblage des véhicules ;*

A l'issue de cette formation, les deux techniciens de la CFTU devront être en mesure d'assurer en totale autonomie :

- La maintenance opérationnelle des équipements embarqués et au sol inclus les DAT et leur gestion courante ;
- Les réparations des équipements et des parties des équipements selon les points i. ii. et iii. ci-dessus.

Tout au long de la formation, des fiches de vérification devront permettre de vérifier, selon un rythme hebdomadaire, l'acquisition, par les techniciens de la CFTU des connaissances.

Au terme de la Phase 1, AEP fournira à la CFTU un rapport détaillé évaluant (i) le niveau de connaissances techniques atteint par les deux techniciens de la CFTU, et (ii) leur aptitude à assurer les activités de maintenance de manière autonome. Le rapport pourra préciser les besoins de formation complémentaires éventuellement nécessaires, pour chaque agent concerné.

Le rapport devra faire l'objet d'une validation par la CFTU.

Aux termes de ce rapport, AEP et la CFTU pourront conclure :

- Soit à la validation de la formation pour chaque technicien de la CFTU.
Une telle validation vaudra achèvement de la phase n°1 et permet ainsi le règlement des sommes correspondant au jalon n°1.
- Soit à la non-validation de la formation d'un ou plusieurs technicien(s) de la CFTU.
 - En cas de non-validation pour un fait imputable à la CFTU, celle-ci devra régler les sommes correspondant au jalon n°1.

La CFTU pourra en outre solliciter des formations additionnelles constituées de modules de quinze (15) jours dont le prix, qui sera arrêté d'un commun accord, est estimé à 7.500 € HT par module.

- En cas de non-validation pour un fait imputable à AEP, celle-ci ne pourra pas solliciter le règlement des sommes correspondant au jalon n°1.

AEP sera en outre tenue d'assurer des modules de formation additionnels, d'une durée de quinze (15) jours chacun, jusqu'à la validation, par AEP et la CFTU, de la formation pour chacun des techniciens de la CFTU.

En cas de désaccord, sur rapport établi par AEP au titre de la phase 1, sur le constat d'achèvement de la phase 1 ou sur l'imputabilité du fait rendant impossible l'achèvement de la phase 1, les Parties s'en remettent conjointement à l'avis d'un expert, désigné, en cas de désaccord persistant, par le tribunal compétent.

Programme de travail et planning détaillé phase 1 :

1)	DAT		Nb. J	Date 1	Date 2	Date 3	Date 3	Date 4		
	a.	Vérification de l'état des distributeurs installés								
		i. Vérification des modules vandalisés	2	04-déc	05-déc					
	b.	Maintenance extraordinaire (vandalisme)								
			i. Remplacement écran tactile	0,5	06-déc					
			ii. Remplacement vitre frontale	0,5	06-déc					
			iii. Remplacement vitres plexi (sébile, ...)	0,5	07-déc					
		iv. Formation en situation/service (terrain)	5	07-déc	10-déc	05-févr	06-févr	07-févr		
	c.	Maintenance corrective								
			i. Démontage et remplacement de tous les modules (display, ordinateur, imprimantes, onduleur, accepteurs pièces et billets, réserves de pièces, ...)	2	11-déc	19-déc				
		ii. Formation en situation/service (terrain)	3	12-déc	20-déc	08-févr				
	d.	Maintenance préventive								
			i. Nettoyage accepteur de pièces	0,5	13-déc					
			ii. Nettoyage accepteur de billets de banque	0,5	13-déc					
		iii. Formation en situation/service (terrain)	3	14-déc	11-févr	12-févr				
	e.	Gestion ordinaire / administrative								
			i. Remplacement rouleaux de papier reçus	0,5	17-déc					
ii. Rechargement Billets Sans Contact			0,5	17-déc						
iii. Rechargement pièces et billets de banque			0,5	18-déc						
	iv. Formation en situation/service (terrain)	2	18-déc	13-févr						
2)	TPV									
		a. Installation nouveau poste	2	09-janv	10-janv					
		b. Diagnostic périphériques	1	11-janv						
	c. Formation en situation/service (terrain)	2	14-janv	15-janv						
3)	EMBARQUES									
		a.	Architecture système embarqué	1	16-janv					
		b.	Détection et diagnostic pannes							
				i. Formation en situation/service (terrain)	2	18-janv	21-janv			
		c.	CDB6							
				i. Remplacement imprimante reçus	0,5	22-janv				
				ii. Remplacement afficheur	0,5	22-janv				
				iii. Remplacement CPU et carte mère	0,5	23-janv				
				iv. Diagnostic et MAJ logiciel	0,5	23-janv				
			v. Formation en situation/service (terrain)	2	24-janv	25-janv				
		d.	F3A							
				i. Remplacement carte mère	0,5	28-janv				
				ii. Diagnostic et MAJ logiciel	0,5	28-janv				
			iii. Formation en situation/service (terrain)	2	29-janv	30-janv				
		e.	CDB4							
				i. Diagnostic et MAJ logiciel	1	31-janv				
	ii. Formation en situation/service (terrain)	2	01-févr	04-févr						

4. **Phases 2 et 3** : Formation destinée à permettre aux techniciens de la CFTU de devenir autonomes dans le traitement des problématiques de gestion du système billettique et son exploitation.

La Phase 2 débutera dans un délai maximum de quatre-vingt-dix (90) jours après **T0** pour une durée de quatre (4) mois.

La phase 3 débutera dans un délai maximum de deux-cent-dix (210) jours après T0, pour une durée d'un (1) mois.

Cette assistance sera assurée par des intervenants de la société AEP choisis en fonction des domaines concernés. Cette formation portera sur les thèmes suivants :

- Système central base (matériel et logiciel de base) et réseau – **(durée : 1 semaine)** – nécessitera la présence du responsable des systèmes informatiques de la CFTU ; profil requis : personnel informatique administration, exploitation, maintenance du système matérielle, logicielle, et réseaux ;
- Gestion journalière du système, vérification de l'état du système central et des équipements périphériques avec diagnostic et interprétation – (durée : 3 semaines) – nécessitera la présence de l'administrateur billettique de la CFTU (technicien avec expérience dans les systèmes informatiques et le fonctionnement logique du système billettique de la CFTU) ; profil requis : personnel informatique administration, exploitation, maintenance du système matérielle et logicielle ;
- Analyse des données du système billettique et des rapports – **(durée : 3 semaines)** – nécessitera la présence des opérateurs du système central billettique de la CFTU ; profil requis : personnel informatique : exploitation logicielle du système ; Personnel d'exploitation : agents d'exploitation ; Personnel administratif ; Personnel de vente ; Personnel marketing
- Formation et support pour les opérateurs de l'Helpdesk local – **(durée : 2 semaines)** – nécessitera la présence des opérateurs du système central billettique de la CFTU ; profil requis : Personnel informatique : administration, exploitation logicielle du système ; Personnel d'exploitation : agents d'exploitation ; Personnel administratif ; Personnel de vente ; Personnel marketing
- Formation et support pour les interfaces avec les systèmes tiers – **(durée : 1 semaine)** – nécessitera la présence des opérateurs du système central billettique de la CFTU ; profil requis : Personnel informatique : administration, exploitation logicielle du système ;
- Formations et supports additionnels qui seront nécessaires pendant la permanence des techniciens AEP – **(durée : 2 semaines)** comprises dans la période de présence des techniciens d'AEP ; profil requis : Personnel informatique : administration, exploitation logicielle du système ;
- Surveillance et vérification finales – **(durée : 4 semaines)**.

Quinze (15) jours au moins avant le démarrage de la Phase 2, AEP fournira à la CFTU un planning de travail détaillé pour chaque semaine au cours de la Phase 2. Ce programme devra couvrir l'intégralité des éléments du système billettique.

Tout au long de la formation, des fiches de vérification devront permettre de vérifier, selon un rythme hebdomadaire, l'acquisition, par les techniciens de la CFTU des connaissances.

Durant les activités, un compte-rendu écrit des activités réalisées, sera établi contradictoirement entre AEP et CFTU afin de constater la réalisation des objectifs fixés.

A l'issue de chacune des composantes de la Phase 2 (voir les points ci-dessus), AEP établira un rapport d'activités indiquant (i) les résultats atteints et (ii) le niveau de formation obtenu par chaque technicien de la CFTU. Ce rapport devra faire l'objet d'une validation par la CFTU.

A l'issue du délai de réalisation de la Phase 2 (soit au plus tard sept (7) mois après T0) l'ensemble des activités programmées au titre de la Phase 2 devront être achevées. Le constat, par la CFTU et AEP, d'achèvement de ces activités vaudra achèvement de la phase n°2 et permet ainsi le règlement des sommes correspondant au jalón n°2.

Dans l'hypothèse où les activités programmées ne pourraient pas être achevées dans le délai imparti :

- Pour un fait imputable à la CFTU :
AEP sera en droit d'exiger le paiement des sommes correspondant au jalón n°2.

La CFTU pourra en outre solliciter des formations additionnelles constituées de modules de 15 jours à un prix de 8 500€ par module.

- Pour un fait imputable à AEP :
AEP ne pourra pas solliciter le règlement des sommes correspondant au jalón n°2.

AEP sera en outre tenue d'assurer des modules de formation additionnels, d'une durée de quinze (15) jours chacun, jusqu'à l'achèvement du programme initialement convenu.

En cas de désaccord, sur rapport établi par AEP au titre de la phase 2, sur le constat d'achèvement de la phase 2 ou sur l'imputabilité du fait rendant impossible l'achèvement des activités programmes au titre de la phase 2, les Parties s'en remettent conjointement à l'avis d'un expert, désigné, en cas de désaccord persistant, par le tribunal compétent.

A l'issue de la phase 3, AEP s'engage à ce que le système billettique ne présente plus aucune anomalie bloquante ou majeure. *A contrario*, la responsabilité d'AEP ne pourra pas être recherchée s'agissant des anomalies mineures, si le nombre desdites anomalies est inférieur ou égal à 10 :

- Le constat d'achèvement des activités au titre de la phase 3 permettra le paiement des sommes correspondant au jalón n°3.
- Dans l'hypothèse où les résultats attendus au titre de la phase 3 ne pourraient pas être atteints dans les délais impartis, AEP sera tenue de poursuivre l'exécution de ses prestations de support jusqu'à la levée des anomalies

bloquantes et/ou majeures et/ou ou l'atteinte d'un nombre d'anomalies mineures inférieur ou égal à 10 et ce, sans complément de prix.

Planning

	Début	Fin	Module	Système central base (matériel et logiciel de base) et réseau	Formation et support pour la gestion journalière du système	Formation et support pour l'analyse des données du système billettique et des rapports	Formation et support pour les opérateurs de l'Helpdesk local	Formation et support pour les interfaces avec les systèmes tiers	Formations et supports additionnels	Surveillance et vérification finales	Total
Act1	18-mar	29-mar	CSC et IT	1	1						2
Act2	1-apr	12-apr	CSC et composants		0,5	1			0,5		2
Act3	15-apr	26-apr	CSC et rapports			2					2
Act4	29-apr	10-mag	Helpdesk local + CSC		1		1				2
Act5	13-mag	24-mag	Formation et support				1		1		2
Act6	27-mag	7-ju	Support syst externes		0,5			1	0,5		2
Act7	10-ju	21-ju	Support et contrôle							2	2
Act8	24-ju	5-lug	Support et contrôle + finalisation							2	2
				1	3	3	2	1	2	4	16

Détails des activités

Ci-dessous la liste des activités, dates et personnes en charge. Un document résumant chaque point des activités sera fourni.

Act1

Date début : 18/03/2019

Date fin : 29/03/2019

Personne en charge : Albert Gherca

Description activité : Début de la Phase2, formation serveurs, connexions aux réseaux CFTU et sous-réseaux Wi-Fi. Vérification du bon fonctionnement des différentes parties des serveurs et de leurs composants. Exercices par la méthode de « TroubleShooting ». Méthodes de diagnostic système et ET-CSC.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Semaine 1	Formation serveur	Formation réseau	Exercice	Vérification	Vérification
Semaine 2	Formation outils serveur	Formation composants	Exercice	Vérification	Vérification

Act2

Date début : 01/04/2019

Date fin : 12/04/2019

Personne en charge : Leonardo Dani

Description activité : Formation ET-CSC et support pour la gestion journalière du système. Formation sur la lecture des données de logs du système et comment procéder dans les différentes situations de problème ou doutes sur l'intégration

des environnements. Lecture et interprétation des rapports de diagnostic d'ET-CSC

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Semaine 1	Formation CSC	Formation CSC diagnostic	Exercice	Exercice	Vérification
Semaine 2	Formation CSC	Formation CSC	Exercice	Exercice	Vérification

Act3

Date début : 15/04/2019

Date fin : 26/04/2019

Personne en charge : Simone Procaccio

Description activité : Formation ET-CSC sur l'utilisation des rapports statistiques fournis par le système billettique, l'interprétation des différents champs, et leur utilisation.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Semaine 1	Formation CSC	Formation rapports	Formation rapports	Exercice	Vérification
Semaine 2	Formation rapports	Formation rapports	Exercice	Vérification	Vérification

Act4

Date début : 29/04/2019

Date fin : 10/05/2019

Personne chargée : Leonardo Dani

Description activité : Formation ET-CSC niveau administrateur pour la gestion globale du système et modification des configurations. Support local et explication des moyens d'identification des problèmes et leur résolution.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Semaine 1	Formation CSC	Formation Configurations	Formation configurations	Exercice	Vérification
Semaine 2	Formation Identification problèmes	Exercice	Exercice	Vérification	Vérification

Act5

Date début : 13/05/2019

Date fin : 24/05/2019

Personne en charge : Antonio Cei

Description activité : Formation additionnelle ET-CSC pour la gestion journalière du système. Support local pour l'identification et la résolution des problématiques d'intégration avec d'autres outils comme Hastus, exportation des données, et leur utilisation.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Semaine 1	Formation CSC	Identification problèmes	Formation intégration CSC	Exercice	Vérification
Semaine 2	Formation intégration CSC	Identification problèmes	Exercice	Vérification	Vérification

Act6

Date début : 27/05/2019

Date fin : 07/06/2019

Personne en charge : Simone Procaccio

Description activité : Formation opérateurs Helpdesk et explication gestion locale des problèmes ne demandant pas l'intervention d'AEP. Formation additionnelle gestion journalière du système.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Semaine 1	Formation support local	Formation identification problèmes	Méthodes de correction problèmes	Exercice	Vérification
Semaine 2	Formation identification problèmes	Exercice	Support	Support	Vérification

Act7

Date début : 10/06/2019

Date fin : 21/06/2019

Personne en charge : Simone Procaccio

Description activité : Période de surveillance du système pour vérification de son bon fonctionnement dans sa globalité. Intégration des notions apprises pendant les sessions précédentes.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Semaine 1	Vérification système				
Semaine 2	Support additionnel	Support additionnel	Vérification système	Vérification système	Vérification système

Act8

Date début : 24/06/2019

Date fin : 31/07/2020

Personne en charge : Simone Procaccio

Description activité : Poursuite et achèvement de la période de surveillance du système pour vérification de son bon fonctionnement dans sa globalité. Ultimes vérifications et validation de la Phase 2.

Pour diverses raisons (indisponibilité personnels CFTU, Coronavirus), cette période d'observation s'est poursuivie jusqu'à fin Juillet 2020.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Semaine 1	Support additionnel	Support additionnel	Vérification système	Vérification système	Vérification système
Semaine 2	Vérification système	Vérification système	Vérification système	Validation système	Terminaison Phase 2

En cas de désaccord, sur l'existence et le nombre d'anomalies ou sur le constat d'achèvement des activités de la phase 3, les Parties s'en remettent conjointement à l'avis d'un expert, désigné, en cas de désaccord persistant, par le tribunal compétent.

ANNEXE 2 – JUSTIFICATIFS DES PAIEMENTS ET DU SOLDE

PROJET