

## ANNEXE 1.6C

# CONDITIONS D'UTILISATION DE L'APPLICATION SOCA

Dans cette annexe, les termes ci-après ont la signification suivante :

**Donnée** : Toute information quelle que soit sa nature, tout élément de connaissance, tout document, contenu dans ou issu du Système d'Information de SNCF-GARES & CONNEXIONS ou de l'Entreprise Ferroviaire. Titulaire

**Donnée à caractère personnel** : Toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, **au sens de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des Données Personnelles.**

**Information** : Tout élément de connaissance précité ainsi que ses différents moyens de partage, de traitement, d'échange et de stockage. Le terme « Information » comprend les « données » et les « ressources ».

**Logiciel** : Bien immatériel comprenant des programmes et des sous programmes, une documentation et un matériel de conception préparatoire, qui permet à un ordinateur ou à un système informatique d'assurer une tâche ou une fonction particulière.

**Ressource** : Equipements de télécommunication, périphériques, médias numériques, systèmes d'exploitation, logiciels, toute combinaison de ceux-ci nécessaires au fonctionnement du Système d'Information.

**SOCA : (Suivi Opérationnel des Commandes d'Assistance)** : Application dont SNCF-GARES & CONNEXIONS est l'auteur au titre des articles L 111-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle contenant notamment des données relatives aux prestations d'assistance des personnes à mobilité réduite en gares à l'arrivée et aux départ des trains

**Système d'Information** : Ensemble des moyens humains, techniques et organisationnels permettant, en support à l'activité concernée, de créer, de conserver, d'échanger et de partager des informations entre les acteurs internes et/ou externes de GARES & CONNEXIONS, quelle que soit la forme sous laquelle elles sont exploitées (informatique, imprimée, manuscrite, vocale, image etc.).

# 1. Présentation de l'application SOCA

Afin de favoriser la communication entre les différents acteurs réalisant l'assistance et entre les différentes gares, et d'assurer une prise en charge fluide sur l'ensemble du parcours clients, SNCF-GARES & CONNEXIONS impose l'utilisation de l'application SOCA (Suivi Opérationnel des Commandes d'Assistance) pour tous les agents réalisant l'assistance.

L'utilisation de SOCA est donc également obligatoire pour les Entreprises Ferroviaires décidant de délivrer elles-mêmes le service d'assistance PSH/PMR à leurs clients en gare (en spontané ou en réservation via la Plateforme Unique) ou dans le cas d'un service d'assistance par le personnel de bord réservé par la plateforme unique.

Développée dans le cadre de la gouvernance des Systèmes d'Information de SNCF-GARES & CONNEXIONS et ses partenaires, l'Application SOCA a pour objectif de permettre de réaliser la prise en charge PMR/PSH à savoir :

- Créer une prestation
- Mettre à jour une prestation
- Reporter une prestation
- Suivre une prestation tout au long du parcours
- Accéder à la liste des prestations programmées et réalisées.
- Disposer d'un reporting
- Consulter les informations sur l'accessibilité des gares (équipements, élévateurs, présence d'un service d'assistance, déficients visuels etc.)
- Consulter les informations sur les horaires de prise en charge, sur les éventuelles solutions de substitution et leurs horaires »

	Responsabilités vis-à-vis de la fiche gare quand l'EF commande la prestation à G&Co :	Responsabilités vis-à-vis de la fiche gare quand l'EF réalise la prestation elle-même :
Obligations G&C	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à disposition du template de la fiche gare</li> <li>• Mise à disposition des informations d'accessibilité</li> <li>• Mise à disposition du template de la rubrique des services d'assistance</li> <li>• Mise à disposition des données services d'assistance</li> <li>• Mise à disposition des situations exceptionnelles temporaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à disposition du template de la fiche gare</li> <li>• Mise à disposition des informations d'accessibilité</li> <li>• Mise à disposition du template de la rubrique des services d'assistance</li> </ul>

Obligations EF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaler à G&amp;Co si elle prévoit un service de substitution hors de la prestation spécifique régulée et alimenter l'outil en conséquence (cf. annexe 12.B.)</li> </ul>	<p>Suite à la mise à disposition du template de la fiche gare :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à disposition des données services d'assistance</li> <li>• Mise à disposition des situations exceptionnelles temporaires</li> <li>• Signaler à G&amp;Co si elle prévoit un service de substitution hors de la prestation spécifique régulée et alimenter l'outil en conséquence (cf. annexe 12.B.)</li> </ul>
----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Dans le respect des règles de confidentialité et de sécurité des données, SNCF-GARES & CONNEXIONS met également à disposition de l'Entreprise Ferroviaire si elle le souhaite un accès aux données la concernant dans SOCA et son Powerbi, lui permettant de consulter l'ensemble des prestations d'assistance relatives à ses trains (prestations garanties et non garanties), y compris quand la prestation est assurée par ou pour le compte de SNCF GARES & CONNEXIONS.

La présente annexe a pour objet de décrire les conditions d'utilisation de l'Application SOCA.

## 2. Droit d'accès et d'utilisation (modalités d'intervention sur les données).

SNCF-GARES & CONNEXIONS consent à l'Entreprise Ferroviaire, à titre non exclusif, un droit d'accès au Système d'Information de SNCF-GARES & CONNEXIONS pour l'utilisation du logiciel SOCA.

Ce droit d'accès et d'utilisation s'entend, à l'exclusion de toute autre opération, de la consultation et de la mise à jour des Données dans les conditions fixées par les profils d'habilitation.

Le système de profils d'habilitation est construit autour de la notion de « rôle ». A chaque rôle est associé un périmètre autorisé (gares, régions, ...).

Ce système garantit l'étanchéité des données au strict périmètre de l'habilitation. Pour l'exemple, un utilisateur d'une Entreprise Ferroviaire ne voit pas les données qui ne correspondent pas à son périmètre d'habilitation.

S'agissant des Ressources, le droit d'accès et d'utilisation se limite aux comptes d'accès au logiciel SOCA, sans possibilité d'en modifier ou d'en altérer l'agencement, le raccordement et la configuration.

Ce droit d'accès et d'utilisation ne saurait entraîner de quelque façon que ce soit cession ou licence des droits de propriété intellectuelle de SNCF GARES & CONNEXIONS attachés aux Ressources et/ou Données.

L'application SOCA reste la propriété exclusive de SNCF-GARES & CONNEXIONS, qui se réserve la qualité d'auteur conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

L'Entreprise Ferroviaire ne pourra concéder de droit d'utilisation à des tiers et s'interdit de mettre à disposition l'application SOCA à quiconque, à l'exception de ses agents habilités.

L'Entreprise Ferroviaire s'interdit également de modifier l'application SOCA ou de fusionner tout ou partie de l'application SOCA dans d'autres programmes informatiques et de compiler l'application SOCA, le décompiler, le désassembler, le traduire, l'analyser, procéder au reverse engineering ou tenter d'y procéder, sauf dans les limites autorisées par la loi.

Le guide d'utilisation du Logiciel SOCA sera transmis par le responsable SOCA SNCF-GARES & CONNEXIONS et accessible depuis une plateforme de partage ou directement dans la bibliothèque du logiciel SOCA. La mise à jour du guide d'utilisation est faite au fil de l'eau sans préavis particulier.

## 3. Procédures d'accès et profils

### 3.1. Authentification

La mise en œuvre de la procédure d'accès au Système d'Information de SNCF-GARES & CONNEXIONS est placée sous la responsabilité de l'Entreprise Ferroviaire qui s'engage à s'assurer que les personnels habilités à accéder au système d'information de SNCF-GARES & CONNEXIONS respectent les obligations stipulées aux termes de la présente Annexe.

Cette procédure sera assujettie à l'utilisation d'un compte utilisateur authentifié chez SNCF-GARES & CONNEXIONS.

### 3.2. Habilitation sur l'application

Seules les personnes dûment habilitées sont autorisées à activer les moyens de communication, ainsi qu'à accéder aux Ressources et Données. Ces accès doivent rester nominatifs.

Si l'Entreprise Ferroviaire a recours à un prestataire, ce dernier devra respecter les engagements pris au titre des présentes par l'Entreprise Ferroviaire.

### 3.3. Traçabilité

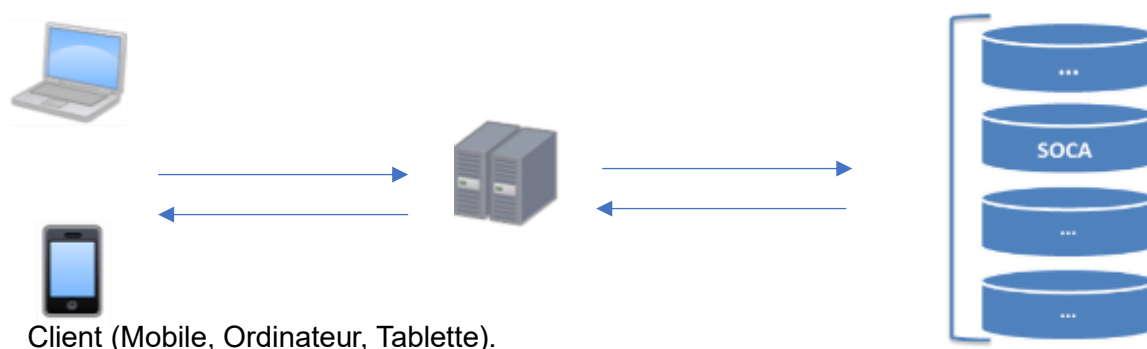
A des fins de traçabilité et de contrôle, les connexions et les opérations seront enregistrées par SNCF-GARES & CONNEXIONS.

SNCF-GARES & CONNEXIONS en informe l'Entreprise Ferroviaire qui elle-même a l'obligation d'en informer le personnel concerné.

## 4. Accès et format.

Il s'effectue en https, dans les environnements de production, intégration et recette.

L'accès à l'APPLICATION SOCA est protégé et restreint aux utilisateurs authentifiés et habilités. Cette application étant une progressive Web Application, son accès se fait via internet via l'URL fournie lors de la création de l'habilitation.



## 5. Modifications – Restrictions et interruptions des accès.

En cas d'impératif qui nécessite d'intervenir sans délai sous peine de compromettre la sécurité ou le bon fonctionnement du Système d'Information, SNCF-GARES & CONNEXIONS peut modifier, restreindre ou interrompre, à tout moment, tout ou partie des accès aux Ressources et Données objets de la présente Annexe . Elle en avisera l'Entreprise Ferroviaire dans les meilleurs délais.

Les modifications, les restrictions ou les interruptions de l'accès dans les conditions mentionnées à l'alinéa précédent ne donneront lieu à aucun versement d'une indemnité de quelque nature que ce soit à l'Entreprise Ferroviaire.

SNCF-GARES & CONNEXIONS s'engage à rechercher en concertation avec l'Entreprise Ferroviaire toutes les mesures qui pourraient être adoptées pour limiter autant que possible les conséquences desdites modifications, interruptions ou suspensions.

Les dispositions définies aux termes du contrat d'accès gare, relatives aux éventuelles suspensions de l'exécution de la prestation spécifique régulée en cas de travaux sur les installations en gare et/ou pour les besoins de la défense, la sécurité publique, la santé publique et la sûreté, s'appliquent pleinement et dans leur ensemble aux présentes.

SNCF-GARES & CONNEXIONS pourra procéder à toutes les modifications, restrictions ou suspension des accès et/ou du droit d'utilisation dans tous les cas où l'Entreprise Ferroviaire ou les personnes dont il doit répondre ne se conformeraient pas strictement aux obligations qui leur incombent au titre de cette Annexe.

Ces dispositions trouvent application sans préjudice pour SNCF-GARES & CONNEXIONS de rompre l'accès au logiciel SOCA ainsi que de la possibilité de se faire indemniser des préjudices que l'inobservation des obligations susvisées pourrait lui avoir occasionnés.

## **6. Signalement des dysfonctionnements**

Tout dysfonctionnement doit être signalé par l'Entreprise Ferroviaire immédiatement à SNCF-GARES & CONNEXIONS par le biais d'une Assistance utilisateur pendant les heures ouvrées et par le biais de l'Assistance utilisateur par mail ou téléphone pendant les heures ouvrées et par mail en dehors des heures ouvrées. Celle-ci pourra le cas échéant demander l'arrêt de toute consultation ou mise à jour. Les autres mesures nécessaires sont mises en œuvre après avis des experts de SNCF-GARES & CONNEXIONS et le cas échéant de l'Entreprise Ferroviaire.

## **7. Obligation de confidentialité**

L'Entreprise Ferroviaire et SNCF-GARES & CONNEXIONS s'engagent à assurer la confidentialité des informations qui relèvent de la présente annexe.

Elles s'interdisent d'utiliser les Informations et l'application SOCA mises à disposition à d'autres fins que celles prévues par le contrat de service.

Elles s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver la nature confidentielle des informations ainsi que leur sécurité notamment contre le vol, la détérioration, l'altération ou l'accès par des personnes non autorisées.

Chaque partie est tenue d'avertir immédiatement l'autre de tout élément pouvant laisser présumer une violation des obligations découlant du présent article.

Elles s'engagent à respecter l'obligation de confidentialité issue du présent article jusqu'à l'expiration d'un délai de trois (3) ans après la fin de la présente annexe traitant des conditions d'utilisation de l'outil SOCA

## **8. Sécurité et protection de données à caractère personnel.**

Les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur et les modalités de sécurisation et de protection des données à caractère personnel telle que précisées au sein des annexes 10A et 12A du Document de Référence des Gares.

L'Entreprise Ferroviaire notifie à SNCF-GARES & CONNEXIONS toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, par courrier électronique adressé au DPO ([donnees-personnelles@gares-sncf.com](mailto:donnees-personnelles@gares-sncf.com)) en plaçant en copie le CERT ([cert@sncf.fr](mailto:cert@sncf.fr)).

## 8.1 Chiffrement et signature des données.

L'application SOCA est en https tant pour l'environnement de production que pour l'environnement de recettes et formation.

## 8.2 Les données personnelles relatives aux clients

Les tableaux ci-dessous décrivent les différentes informations liées aux commandes de prestation de prise en charge PMR/PSH pour un client :

Section	Fiche	Client
<b>Données</b>		
		<b>Civilité*</b>
		<b>Nom*</b>
		<b>Prénom</b>
		<b>Numéro de téléphone</b>
		<b>Email</b>
		<b>Type d'assistance*</b>
		<b>Besoin spécifique*</b>
		<b>Détail du besoin spécifique</b>
		<b>Besoin spécifique secondaire</b>
		<b>Détail du besoin spécifique secondaire</b>

Section	Prestation	/	Service
<b>Données</b>			
<b>Identifiant du voyage du Transporteur*</b>			
<b>Numéro de prestation du transporteur *</b>			
<b>UIC de la gare de prestation*</b>			
<b>UIC de la gare autre</b>			
<b>Commentaires centre d'appels n°1</b>			
<b>Commentaires centre d'appels n°2</b>			
<b>Date et heure de commande clients*</b>			
<b>Date et heure de la prestation*</b>			
<b>Mention*</b>			
<b>Mode de transports</b>			
<b>Numéro de train</b>			
<b>Code mission</b>			
<b>Statut de la commande*</b>			
<b>Voiture</b>			
<b>Place</b>			
<b>Service*</b>			
<b>Identifiant SOCA de la prestation</b>			
<b>Statut de la prestation</b>			
<b>Motif</b>			
<b>Commentaire Gare</b>			

\* : obligatoire



## Illustrations des données nécessaires à l'exploitation du service :

Section Fiche Client	<div> <div> <b>Civilité*</b>  <input type="text" value="Sélectionner"/> </div> <div> <b>Type d'assistance*</b>  <input type="text" value="Sélectionner"/> </div> <div> <b>Prénom</b>  <input type="text" value="Prénom"/> </div> <div> <b>Besoin spécifique*</b>  <input type="text" value="Sélectionner"/> </div> <div> <b>Nom de famille*</b>  <input type="text" value="Nom de famille"/> </div> <div> <b>Détail du besoin spécifique</b>  <input type="text" value="Sélectionner"/> </div> <div> <b>Numéro de téléphone</b>  <input type="text" value="Numéro de téléphone"/> </div> <div> <b>Besoin spécifique secondaire</b>  <input type="text" value="Sélectionner"/> </div> <div> <b>Email</b>  <input type="text" value="Email"/> </div> <div> <b>Détail du besoin spécifique secondaire</b>  <input type="text" value="Sélectionner"/> </div> <div> <b>Nombre de bagages</b>  <input type="text" value="0"/> </div> </div>
Section détail du segment et prestation	<div> <div> <b>Numéro de train*</b>  <input type="text" value="Numéro de train"/> </div> <div> <b>Mode de transport*</b>  <input type="text" value="Train"/> </div> <div> <b>Code mission</b>  <input type="text" value="Code mission"/> </div> <div> <b>Date*</b>  <input type="text" value="01-10-2020"/> </div> <div> <b>Transporteur*</b>  <input type="text" value=""/> </div> <div> <b>Heure*</b>  <input type="text" value=""/> </div> <div> <b>Service</b>  <input type="text" value="Spontané"/> </div> <div> <b>Voiture*</b>  <input type="text" value="Voiture"/> </div> <div> <b>Place*</b>  <input type="text" value="Place"/> </div> </div> <div> <div> <b>Gare de Le Mans</b>  <input type="text" value="Gare de Le Mans"/> </div> <div> <b>Mention *</b>  <input type="text" value="Arrivée"/> </div> <div> <b>Date *</b>  <input type="text" value="02-10-2020"/> </div> <div> <b>Heure *</b>  <input type="text" value="20:10"/> </div> <div> <b>Commentaire</b>  <input type="text" value="sgs"/> </div> <div> <b>Handicaps pris en charge par les agents</b>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <b>Handicaps pris en charge par substitution</b>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> </div>

## 8.3 Délai de garde des données clients associées dans la web application SOCA

Les données détails de prestations et données personnelles clients associées seront conservées pendant 12 mois et seront accessibles depuis l'application web SOCA dont l'accès est restreint aux personnes habilitées et aux administrateurs de la plateforme.

Les données détails de prestations et données personnelles clients associées seront archivés pendant 5 ans et accessibles uniquement à la demande. Les Entreprises Ferroviaires pourront faire la demande d'accès en cas de réclamation via l'Assistance Utilisateur qui fera une demande ad hoc aux administrateurs archives. Dans ce cas le détail de la prestation concernée et les données clients associés seront transmises par mail simple à l'Entreprises Ferroviaire demandeuse.

## 8.4. Données à caractère personnel des agents de l'Entreprise Ferroviaire

SNCF-GARES & CONNEXIONS est amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant l'Entreprise Ferroviaire et/ou ses salariés ou consultants (ci-après globalement les « Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire ») à des fins de gestion de la relation commerciale avec l'Entreprise Ferroviaire (en ce compris la gestion des factures, de la comptabilité, du suivi de la relation contractuelle) et aux fins de création et de gestion des habilitations à l'application SOCA. Les Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire collectées et traitées seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant la durée de prescription applicable.

Les Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire peuvent faire l'objet d'une communication à des prestataires de services tiers, agissant en tant que sous-traitants au sens de la réglementation applicable, pour exécuter notamment des services de maintenance informatique. Ces prestataires n'agissent que sur instruction de SNCF-GARES & CONNEXIONS et n'auront accès aux Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire que pour exécuter les services de maintenance informatique et seront tenus aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que SNCF-GARES & CONNEXIONS.

Les Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire peuvent faire l'objet d'un transfert hors de l'Union Européenne, notamment vers la Suisse ou Monaco. Lorsque des données sont transférées hors Union Européenne, SNCF-GARES & CONNEXIONS met en place toutes les garanties appropriées visant à assurer la protection des Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire en application de la réglementation applicable.

L'Entreprise ferroviaire s'engage à communiquer à ses salariés ou consultants, dont les données à caractère personnel sont susceptibles d'être traitées par SNCF Gares & Connexions dans le cadre de la présente Annexe, l'ensemble des informations figurant dans la présente clause.

Conformément à la réglementation applicable, l'Entreprise Ferroviaire et ses salariés ou consultants disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des données à caractère personnel les concernant, d'un droit de limitation du traitement, ainsi que d'un droit d'opposition au traitement des données les concernant. Pour exercer ces droits, ces derniers

peuvent adresser une demande par email à [donnees-personnelles@gares-sncf.fr](mailto:donnees-personnelles@gares-sncf.fr). Enfin, ils peuvent introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données à caractère personnel. De manière générale, toute question ou demande d'informations complémentaires au sujet du traitement mis en œuvre doivent être adressées au Délégué à la Protection des Données de SNCF Gares & Connexions à l'adresse suivante : [donnees-personnelles@gares-sncf.com](mailto:donnees-personnelles@gares-sncf.com).

## 9. Exploitation de l'application SOCA.

L'application WEB SOCA, est hébergée par Heroku et le back office SOCA est hébergée par Salesforce dans une organisation dédiée à SNCF Gares & Connexions.

### 9.1 Engagement Niveaux de Service

La plage d'ouverture de l'application SOCA est permanente : 24h/24 et 7j/7.

Son exploitation est assurée par la Direction Digital et Technologies SNCF-GARES & CONNEXIONS qui en garantit le niveau de service.

Les caractéristiques du niveau de service en environnement de production sont les suivantes :

Service	Niveau de service cible
<b>Taux de disponibilité</b>	99,5% de disponibilité annuelle, hors indisponibilités planifiées. Ce temps de disponibilité étant calculé annuellement sur la base des tickets d'incident relatifs à une Défaillance du Service* et notifiée par les utilisateurs du service.
<b>Continuité de Service</b>	Un maximum annuel de 48 heures de coupure de service
<b>Délais de rétablissement</b>	Garantie de temps de rétablissement du service SOCA : 24h

\* la Défaillance du Service est caractérisée lorsque le Client rencontre une perte de signal dans une ou les deux directions de la transmission.

La Direction Digital et Technologies SNCF GARES & CONNEXIONS s'engage à surveiller ses services en ligne pour détecter au plus tôt les baisses du niveau de qualité et l'augmentation anormale de la charge.

La Direction Clients, Marketing et Technologies SNCF-GARES & CONNEXIONS, en tant que responsable fonctionnel du service, s'engage à informer les Entreprises ferroviaires au moins 14 jours à l'avance du planning prévisionnel des arrêts sur les environnements de production et de qualification.

Un rappel 72 heures avant l'arrêt sera renvoyé aux Entreprises Ferroviaires utilisatrices de l'application SOCA.

Dans des situations exceptionnelles, des travaux d'urgence de maintenance pourront être effectués, auquel cas l'Entreprise Ferroviaire en sera informée 4 heures à l'avance. L'information est systématiquement transmise par messagerie au responsable fonctionnel de l'application de l'Entreprise Ferroviaire et à la gestion applicative. Le service ou les correspondants destinataires de l'information doivent accuser réception à l'émetteur de la prise en compte du message

## 9.2 Stockage des données clients

Les données détails de prestations et données personnelles clients associées sont stockées pendant 12 mois :

- Dans Heroku et donc accessibles depuis l'application web SOCA dont l'accès est restreint aux personnes habilitées et aux administrateurs de la plateforme.
- Dans Salesforce et donc accessibles depuis les API dont les accès sont restreints aux personnes habilitées et aux administrateurs de la plateforme

Les données détails de prestations et données personnelles clients associées seront archivées pendant 5 ans dans un espace archives sécurisé et accessibles uniquement à la demande.

Le détail des prestations sans donnée personnelle associée sera stocké dans un puits de données destiné à la production de tableau de bord Power BI. L'accès à ces tableaux de bord est limité aux personnes habilitées.

## 10. Service Assistance Utilisateurs

Tout dysfonctionnement doit être signalé par l'Entreprise Ferroviaire immédiatement à SNCF-GARES & CONNEXIONS par le biais d'une Assistance utilisateurs ou par le biais du support en dehors des heures ouvrées de l'Assistance Utilisateurs. Les modalités de contacts sont décrites dans le guide utilisateur de l'application.

Les utilisateurs habilités sur la Web app SOCA peuvent demander l'appui de l'assistance utilisateurs accessible selon les modalités décrites à l'article suivant.

### 10.1 Accès à l'Assistance Utilisateurs

Les utilisateurs habilités sur la Web application SOCA peuvent demander l'appui de l'assistance utilisateurs accessible, en la contactant selon les modalités suivantes :

Accès au service	Informations/Coordonnées	Activé
Standard téléphonique	Tél. 02 14 62 20 35 7h-22h, 7j/7 jours ouvrés	<input checked="" type="checkbox"/>
Email	<a href="mailto:Gc_au_gares@sncf.fr">Gc_au_gares@sncf.fr</a>	<input checked="" type="checkbox"/>

### **DELAIS DE PRISE EN CHARGE D'UNE DEMANDE à partir de la notification à l'équipe**

#### **Assistance Utilisateurs**

- Anomalie bloquante : 1 heure dans la limite des plages horaires de prises en charge précisées ci-dessus.
- Anomalie majeure : 2 heures dans la limite des plages horaires de prises en charge précisées ci-dessus.
- Anomalie mineure : 24 heures dans la limite des plages horaires de prises en charge précisées ci-dessus.

#### **DELAIS DE RESOLUTION :**

Si l'anomalie est avérée et la responsabilité de SNCF Gares & Connexions engagée, les délais de rétablissement du service sont de :

- Anomalie bloquante : 24 heures dans la limite des plages horaires de prises en charge précisées ci-dessus. Le service peut être dégradé par rapport à la situation précédant l'anomalie bloquante.  
Rétablissement du service en mode nominal 24 heures dans la limite des plages horaires de prises en charge précisées ci-dessus.
- Anomalie majeure : 72 heures dans la limite des plages horaires de prises en charge précisées ci-dessus.
- Anomalie mineure : Intégrée dans un backlog et priorisée par les métiers.

**Les demandes d'évolution ne font l'objet d'aucun engagement**

Mesure du service	Mesure mensuelle
Plage de service	7h – 22h - 7 jours sur 7
Éléments mesurés	Temps de prise en compte d'une défaillance Délai de traitement d'une défaillance avérée

<b>Outils (moyens) de mesure</b>	Les durées de traitement des demandes de Service standard sont mesurées à partir de l'Outil de gestion des incidents Elles sont validées en Comité de gouvernance
<b>Restitution CLIENT</b>	Restitution dans l'instance de gouvernance

## 11. Gestion des changements

### ❑ RELEASES

SNCF Gares & Connexions prévoit 3 versions par an.

Outre les versions courantes, d'autres changements peuvent être initiés, motivés par des besoins juridiques, de sécurité, ou des contraintes opérationnelles fortes.

### ❑ PROCESSUS D'ENVOI DES DEMANDES

L'ensemble des parties concernées par ces changements participeront aux échanges en instance de gouvernance applicative.

Par ailleurs, des demandes de changement de l'application peuvent être faites par les Titulaires via l'Assistance Utilisateurs.

Les évolutions sont analysées, arbitrées et priorisées par SNCF Gares & Connexions qui pilotera leur mise en œuvre. Les évolutions s'appliquent à tous les utilisateurs et le document utilisateurs sera mis à jour en conséquence.

Chaque demande doit être qualifiée.

- Profil du demandeur :
- Périmètre de la demande : type APPLICATION
- Type de demande
  - Demande d'évolution
    - Descriptions de la demande
    - Utilisateurs concernés
    - Bénéfice clients
    - Bénéfices agents métiers
  - Demande d'information
  - Date souhaitée

## 12. Modalités de la gouvernance de l'application

Deux instances de gouvernance réunissent les utilisateurs de l'application SOCA de SNCF GARES & CONNEXIONS.

Au besoin, elles peuvent être réunies plus fréquemment à la demande de l'une des Entreprises Ferroviaires ou à l'approche de la livraison d'une nouvelle version.

Le comité transporteurs se réunira au minimum une fois tous les quatre mois. Ses missions sont :

- Le suivi des usages
  - Partager les difficultés de mise en œuvre, d'utilisation et de fonctionnement de l'application afin de trouver des solutions communes
  - Partager les bonnes pratiques
- L'utilisation des données

Le comité SI se réunira au minimum une fois par trimestre. Ses missions sont :

- Le suivi du cycle de vie de l'application SOCA de sa conception jusqu'à sa mise en œuvre
  - Information sur les projets d'évolution de l'application
  - Partage du calendrier de mise en œuvre
- Le modèle de sécurité de l'application SOCA employé et les caractéristiques de sa gestion
- La définition des standards de connexion à l'application SOCA
- Le partage de statistiques sur l'utilisation de l'application SOCA
- LA gestion des versions de l'application SOCA
  - Partage du calendrier de versions
  - Présentation du contenu de la prochaine version

### **❑ MISE EN ŒUVRE DES EVOLUTIONS**

Des tests de non-régression seront effectués par SNCF GARES & CONNEXIONS lors des phases de développement et de recette.

La recette est effectuée par l'équipe SOCA Direction Client, Marketing et Technologies.

### **❑ MISE EN PRODUCTION DU CHANGEMENT PAR SNCF GARES & CONNEXIONS**

L'environnement de formation sera mis à jour en conséquence.

Les utilisateurs de l'outil SOCA sont avisés de la livraison d'une évolution par canal de mail pour garder une trace écrite.

Outre les évolutions, une information régulière, sera envoyée à l'ensemble des partenaires.

Les livrables accompagnant un changement comprennent :

- La liste des services déployés,
- Les changements effectués dans le service
- La mise à jour des documents utilisateurs