

Cette chartre vise à définir les règles globales de services que le signataire appliquera dans sa relation avec tout opérateur de recharge (CPO) et tout fournisseur de services de mobilité (eMSP).

Le signataire, dans son rôle de plateforme d'intermédiation pour l'itinérance des services (RSP) entre CPO et eMSP, manifeste son intérêt pour assurer une utilisation sans frontière de la mobilité électrique et fera en conséquence ses meilleurs efforts pour proposer ses services en conformité avec les règles et les normes Européennes et nationales, parmi lesquelles celles de l'association Européenne eMI3 et de l'agence délivrant les identifiants d'opérateurs (l'AFIREV).

Principes commerciaux :

Le signataire visera à implémenter les principes suivants :

- Être ouvert à tout CPO et tout eMSP qui souhaite bénéficier de ses services et y donner suite sans discrimination et en toute transparence.
- Proposer des tarifs à ses clients considérant ses coûts tels que : investissement, exploitation de la plateforme, disponibilité, ajustement au fonctionnement de son client, impôts et taxes....
- Faciliter l'établissement du contrat bilatéral entre eMSP et CPO au bénéfice de la qualité des services.
- Acheminer à ses clients eMSP ayant noué un accord avec un CPO toutes les informations rendues disponibles par celui-ci, telles que les données descriptives des infrastructures de recharge, leur état de disponibilité, les tarifs et toutes leurs composantes, le fournisseur d'énergie et le pourcentage d'énergie renouvelable si disponible, le mode d'emploi des installations du CPO, que faire en cas d'incident etc.
- Acheminer à l'eMSP l'information transmise par le CPO pour lui permettre d'informer le client final des tarifs disponibles pour l'utilisation des services du CPO avant de démarrer une transaction de recharge.
- Assurer les échanges d'informations et de services entre ses clients pour assurer un processus d'autorisation sécurisé, fiable, rapide et efficace.
- Acheminer vers l'eMSP concerné, dans un délai minimum ou selon la modalité et le délai convenu par contrat, les détails de la transaction de recharge (CDR) fournis par le CPO tels que : quand, où, durée, énergie consommée et toute autre métrique nécessaire selon l'accord bilatéral ainsi que pour le calcul du prix de la session.
- Fournir les données et services adéquats pour permettre à un eMSP de vérifier et de payer sa facture à chaque CPO en conformité avec le contrat bilatéral et le contenu des rapports de fin de session de recharge (CDR).

Principes de qualité :

Le signataire fera ses meilleurs efforts pour inclure les objectifs suivants dans un accord de services (SLA) avec ses clients :

- Mettre en place une organisation structurée pour répondre aux questions et demandes de ses clients opérateurs, avec une couverture idéalement 24/7 pour les dysfonctionnements majeurs de la plateforme.
- Transmettre aux eMSP, selon les accords, les détails de contact de la hotline des CPO fournis par ceux-ci, pour leur permettre de gérer les défaillances concernant le verrouillage, l'ouverture ou l'authentification d'un client de l'eMSP à une borne du CPO en moins de 15 mn.

- Traiter toute anomalie impactante dans ses services détectée par un de ses clients opérateurs, en informer sans délai l'ensemble de ses clients impactés, et la corriger dans les 3 jours ouvrables.
- Rétablir toute anomalie grave de fonctionnement de la plateforme dans un délai de 6 heures.
- Notifier à un opérateur toute anomalie détectée dans les données qu'il a transmises et en informer les autres opérateurs concernés.
- Notifier à un opérateur toute interaction (message, sollicitation...) non conforme avec les exigences d'interface de la plate-forme.
- Promouvoir la mise en œuvre des identifiants comme définis dans la norme ISO 15118, les documents de référence d'eMI3 et les prescriptions de l'agence délivrant les identifiants pour opérateurs (l'AFIREV).
- Le signataire gèrera la qualité avec un système d'assurance de la qualité.

Vie privée :

Le signataire se conformera à la réglementation concernant les données privées. Si des données privées sont impliquées, Le signataire associera à un contrat un accord de traitement de ces données.

Indicateurs de performance clé :

Le signataire fera ses meilleurs efforts pour inclure les objectifs suivants à l'égard de ses clients :

- Réfléter tout changement de données reçu des CPO en moins d'une (1) minute.
- Atteindre 99% de disponibilité de ses services.
- Transmettre à l'identique les informations fournies par un opérateur aux opérateurs concernés dans 100% des cas.
- Activer un nouvel accord d'itinérance établi entre deux opérateurs connectés à la plateforme à la date convenue par ces derniers dans 100% des cas.

- Le signataire accepte que l'AFIREV publie sa signature de la présente charte.¹
- Le signataire refuse que l'AFIREV publie sa signature de la présente charte.¹

Pour le représentant du signataire,

Date :

Raison sociale :

Nom :

Qualité :

Signature :

¹ Rayer la mention inutile. Cette décision, ou la signature de la charte, est révoquable par courrier ou mel adressé à l'AFIREV.