

Engagements de qualité pour une plateforme d'interopérabilité pour l'itinérance Quality commitments for a roaming platform

Version : 2020-10-01

1) Conception et exploitation des services.

1) Design and operation of roaming services

Engagement	Valeur cible du paramètre	English
1) 1. Les services de la plateforme sont conformes aux standards pour : les protocoles, les données de la mobilité électrique et les identifiants (ID). Les protocoles proposés sont : (protocoles : OCPI, OICP, eMIP, OCHP, autre...)	obligatoire	1) 1. The platform services are compliant with standards for: protocols, electric mobility data and identifiers (IDs). The proposed protocols are: (protocols: OCPI, OICP, eMIP, OCHP, other...)
1) 2. La plateforme est ouverte à toute demande de CPO ou eMSP d'accès à ses services, sans discrimination et en toute transparence sur les conditions.	obligatoire	1) 2. The platform is open to any CPO or eMSP request for access to its services, without discrimination and with full transparency on the conditions.
1) 3. La plateforme facilite l'établissement et le fonctionnement d'accords d'itinérance entre CPO et EMSP, en cohérence avec leurs engagements de qualité.	obligatoire	1) 3. The platform facilitates the establishment and operation of roaming agreements between CPOs and EMSPs, consistent with their quality commitments.
1) 4. La plateforme propose des modèles de contrat d'itinérance bilatéraux entre CPO et eMSP et des moyens en ligne pour négocier et mettre à jour les conditions des services, dont les tarifs.	Optionnel	1) 4. The platform provides bilateral roaming contract templates between CPO and eMSP and online means to negotiate and update service terms, including tariffs.
1) 5. La plateforme permet aux CPO de fournir des données analytiques sur la qualité constatée de leurs services, visibles par les eMSP.	Optionnel	1) 5. The platform allows CPOs to provide analytical data on the observed quality of their services, visible to eMSPs.
1) 6. La plateforme permet à un eMSP ayant établi un accord d'itinérance avec un CPO d'accéder à un ensemble de données rendues disponibles par celui-ci, dont a minima : la description de l'infrastructure de recharge, sa disponibilité, les formules tarifaires, les modes d'accès à ses installations, comment agir en cas d'anomalie, etc.	Obligatoire	1) 6. The platform allows an eMSP that has established a roaming agreement with a CPO to access a set of data made available by the CPO, including at least: the description of the charging infrastructure, its availability, the tariff formulas, the modes of access to its facilities, how to act in case of anomaly, etc.
1) 7. Les échanges d'informations et de services entre CPO et eMSP assurent un processus d'autorisation des utilisateurs de points de recharge : sécurisé, fiable, en temps réel et efficace.	obligatoire	1) 7. The exchange of information and services between CPO and eMSP ensures a secure, reliable, real-time and efficient authorization process for charging point users.

Engagements de qualité pour une plateforme d'interopérabilité pour l'itinérance Quality commitments for a roaming platform

Version : 2020-10-01

<p>1) 8. Les services et données adéquats permettent aux eMSP de contrôler les factures reçues de chaque CPO conformément à leurs accords d'itinérance et selon le contenu des rapports de recharge détaillés (CDR) de chaque session de recharge.</p>	<p>optionnel</p>	<p>1) 8. The appropriate services and data allow eMSPs to monitor the bills received from each CPO in accordance with their roaming agreements and according to the content of the charging detailed reports (CDRs) for each charging session.</p>
<p>1) 9. Les services et données de la plateforme permettent aux eMSP de vérifier la conformité des comptes-rendus de recharge détaillés (CDR) qu'ils reçoivent, et d'éventuellement les contester en ligne.</p>	<p>optionnel</p>	<p>1) 9. The platform's services and data allow eMSPs to check the compliance of the charging detailed reports (CDRs) they receive, and possibly challenge them online.</p>
<p>1) 10. La plateforme propose des services de messagerie en ligne pour faciliter les échanges entre les CPO et les eMSP.</p>	<p>optionnel</p>	<p>1) 10. The platform provides online messaging services to facilitate exchanges between CPOs and eMSPs.</p>
<p>1) 11. La plateforme propose les services nécessaires à la transparence des prix : données à jour sur les tarifs, CDR en temps réel, valorisation financière des CDR, événements pendant la charge influençant le prix, etc.</p>	<p>optionnel</p>	<p>1) 11. The platform provides the services necessary for price transparency: up-to-date tariff data, real-time CDRs, financial valuation of CDRs, events during charging that influence the price, etc.</p>
<p>1) 12. Le système informatique assurant l'échange des messages avec les opérateurs en itinérance présente une disponibilité au moins égale à Z1 % sur une période définie, au plus égale à une année.</p>	<p>Obligatoire Z1 = 99</p>	<p>1) 12. The computer system for the exchange of messages with roaming operators shall have an availability of at least Z1% over a defined period, but not more than one year.</p>
<p>1) 13. Les systèmes informatiques utilisés répondent à des critères de qualité adéquats en termes de MTBF (temps moyen entre défaillances), MTTR (temps moyen de rétablissement après panne), temps de réponses aux requêtes (avec limitation du temps maximum), prévention de répétitions incontrôlées d'un même message, prévention de blocage en cas de réception de répétitions incontrôlées d'un même message, cyber sécurité.</p>	<p>obligatoire</p>	<p>1) 13. Quality of IT service of the backend system is adequate in terms of: MTBF (Mean Time Between Failures), MTTR (Mean Time To Repair), response time to requests (with limitation of longest response times), prevention of stuttering (uncontrolled repetition of the same message), throttling control and also cyber security.</p>
<p>1) 14. Une partie des systèmes et process informatiques sont certifiés ISO 27001.</p>	<p>optionnel</p>	<p>1) 14. Some of the IT systems and processes are ISO 27001 certified.</p>

Engagements de qualité pour une plateforme d'interopérabilité pour l'itinérance Quality commitments for a roaming platform

Version : 2020-10-01

2) Services et données.

2) Service and data.

Engagement	Valeur cible du paramètre	English
2) 1. Toute mise à jour des données statiques provenant d'un CPO fait l'objet d'un contrôle qualité avant d'être mise à disposition des eMSP. La nature de ces contrôles est rendue publique par la plate-forme dans ses contrats ou dans sa documentation commerciale.	optionnel	2) 1. All static data updates from a CPO are quality controlled before being made available to eMSPs. The nature of these checks is made public by the platform in its contracts or sales documentation.
2) 2. Les anomalies de données statiques détectées sont transmises aux CPO pour information et correction	obligatoire	2) 2. Detected static data anomalies are forwarded to CPOs for information and correction.
2) 3. Tout changement d'une donnée statique provenant d'un CPO via le protocole de communication est rendu accessible aux eMSP en moins de Z2 secondes après l'éventuel contrôle qualité prévu en 2)1.	obligatoire Z2 = 1	2) 3. Any change in static data from a CPO via the communication protocol is made available to the eMSP in less than Z2 seconds after the possible quality check in 2)1.
2) 4. Z3 % des données reçues d'un opérateur sont transmises aux autres opérateurs concernés à l'identique ou enrichies.	Obligatoire Z3 = 99,9	2) 4. Z3% of the data received from one operator is passed on to the other operators involved either identically or enriched.
2) 5. Les données participant aux opérations temps réel, spécialement pour les autorisations de recharge d'utilisateurs de bornes de recharge, sont transmises en moins de Z4 secondes aux opérateurs concernés dans au moins Z5 % des cas.	Obligatoire Z4 = 1 Z5 = 99	2) 5. Data involved in real-time operations, especially for charging station user authorizations, is transmitted in less than Z4 seconds to the relevant operators in at least Z5% of the cases.
2) 6. Z6 % des nouveaux accords d'itinérance entre opérateurs connectés à la plateforme sont opérationnels à la date prévue au contrat.	Obligatoire Z6 = 99.9	2) 6. Z6% of new roaming agreements between operators connected to the platform are operational by the contracted date.
2) 7. Le compte-rendu de recharge détaillé (CDR) est transmis à l'EMSP en moins de Z7 secondes (s'il a choisi le mode push).	Obligatoire Z7 = 5	2) 7. The charging detail report (CDR) is transmitted to the EMSP in less than Z7 seconds (if push mode is selected).
2) 8. Un dispositif permet de collecter des données caractéristiques de la qualité de	obligatoire	2) 8. A device allows to collect data characteristic of the quality of operation

Engagements de qualité pour une plateforme d'interopérabilité pour l'itinérance Quality commitments for a roaming platform

Version : 2020-10-01

<p>fonctionnement des services (voir liste d'indicateurs sur la page "FAQ et définitions" du site AFIREV), d'alerter éventuellement les opérateurs utilisant les services de la plateforme et de fournir des statistiques à l'observatoire de la qualité de l'AFIREV.</p>		<p>of the services (see list of indicators on the page "FAQ and definitions" of the AFIREV site), to alert the operators using the services of the platform and to provide statistics to the AFIREV quality observatory.</p>
---	--	--

3) Assistance aux clients

3) Customers support

Engagement	Valeur cible du paramètre	English
3) 1. Une organisation pour répondre aux questions et demandes des opérateurs clients de la plateforme est disponible Z8 heures par jour, Z9 jours par semaine.	Obligatoire Z8= 8 Z9= 5	3) 1. An organization to respond to questions and requests from platform customer operators is available Z8 hours per day, Z9 days per week.
3) 2. Les détails de contact des centres d'appels des CPO, respectivement des EMSP, sont communiqués aux EMSP, respectivement CPO, conformément aux accords d'itinérance, tels qu'ils sont fournis par ces opérateurs.	obligatoire	3) 2. The contact details of the CPO's, respectively EMSP's, call centers are communicated to the EMSP, respectively CPO, in accordance with the roaming agreements, as provided by these operators.
3) 3. Une organisation pour détecter toute anomalie affectant les services fournis aux CPO et aux eMSP est disponible Z81 heures par jour, Z82 jours par semaine	Obligatoire Z81 = 24 Z82 = 7	3) 3. An organization to detect any anomalies affecting the services provided to CPOs and eMSPs is available Z81 hours per day, Z82 days per week
3) 4. Toute anomalie de fonctionnement de la plateforme affectant ses services, notamment celle signalée par un opérateur, est rectifiée en moins de Z10 heures ; tous les opérateurs affectés en sont immédiatement informés.	Obligatoire Z10 = 12	3) 4. Any malfunction of the platform affecting its services, including that reported by an operator, shall be rectified within Z10 hours; all affected operators shall be informed immediately.
3) 5. Toute anomalie majeure de fonctionnement de la plateforme est corrigée en moins de Z11 heures.	Obligatoire Z11 = 3	3) 5. Any major malfunction of the platform is corrected within Z11 hours.
3) 6. Toute interaction (message, demande...) d'un CPO ou d'un EMSP non conforme aux spécifications d'interface de la plateforme est notifiée à l'émetteur.	obligatoire	3) 6. Any interaction (message, request...) from a CPO or EMSP that does not comply with the platform's interface specifications is notified to the sender.

Engagements de qualité pour une plateforme d'interopérabilité pour l'itinérance Quality commitments for a roaming platform

Version : 2020-10-01

<p>3) 7. Les cas de demandes répétées d'autorisation des clients d'un EMSP de se recharger sur un réseau de CPO avec lequel il n'a pas d'accord d'itinérance sont signalés à l'EMSP.</p>	<p>optionnel</p>	<p>3) 7. Instances of repeated requests by an EMSP's customers for permission to recharge on a CPO network with which it does not have a roaming agreement are reported to the EMSP.</p>
--	------------------	--