



CHAQUE JOUR EST UN NOUVEAU DÉPART

Annexe 4 -

Contrat de délivrance des Produits Tarifaires des Services de Mobilité du réseau SANKEO par les Fournisseurs de Services Numériques Multimodaux

Avril 2025

Annexe 4 –

Support technique opéré par Airweb pour le compte du Fournisseur de Service Numérique Multimodal (FSNM)

La présente Annexe 4 présente au FSNM les modalités du support technique opéré par Airweb, en application des stipulations de l'Article 5.9 du Contrat.

En phase projet, un forfait de dix (10) jours de support est proposé en option au FSNM (voir Annexe 5), offrant un accompagnement personnalisé du FSNM lors de son intégration du service numérique de vente. Les outils utilisés pour ce support sont selon les besoins, la visioconférence, les mails, appels, tickets support, permettant un suivi précis des échanges (n'est pas inclus : Slack).

En phase d'exploitation, le contact de support de niveau 1 se fait via l'outil de ticketing Airweb, permettant une remontée automatique et instantanée du ticket auprès des interlocuteurs pertinents. Au besoin, lors du traitement d'un ticket, la communication pourra ensuite s'effectuer par des voies plus traditionnelles : courriel, téléphone.

Par ailleurs, le FSNM peut s'inscrire sur la plateforme status.airweb.fr pour être notifié à chaque opération sur la plateforme (maintenance, défaut, etc.).

Sur les fonctionnalités liées aux services achat/distribution/validation en central/souscription/SAV, si un de ces services est inopérant, Airweb intervient sur la plage horaire suivante :

- du lundi au jeudi et le dimanche entre 5h00 et 00h00 ;
- les vendredi et samedi entre 5h00 et 2h00.

Pour les composants contribuant aux services autres que achat/distribution/validation centrale/souscription/SAV, en cas de service inopérant, Airweb intervient entre 08H00 et 18H00 du lundi au vendredi hors jours fériés.