



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Agence pour l'informatique financière de l'Etat

10, rue du Centre – 93160 Noisy le Grand

Tél. : 01 57 33 99 00

Fax : 01 57 33 95 84

Agence de voyages – Annexe n° 5 au CCTP
Modalités de raccordement à Chorus-DT

1	PRESENTATION DU BESOIN	3
1.1	Demande de raccordement	3
1.2	Gestion des prestations et des évolutions	4
2	DETAILS DES PRESTATIONS & LIVRABLES ATTENDUS.....	5
2.1	Prestation 1 (P1) - Projet raccordement	5
2.2	Prestation 2 (P2) - Demande d'évolution	11
2.3	Procédure de livraison, vérification et décisions sur les prestations P1/P2	12
3	EXIGENCES TECHNICO-FONCTIONNELLES EN MATIERE DE MAINTENANCE ET DESUPPORT TECHNIQUE	14
3.1	Exigences en matière de maintenance en condition opérationnelle	14
3.2	Exigences en matière de support technique	15
3.3	Exigence en matière de conservation des données techniques.....	16
3.4	Exigence en matière de langue de communication	16
3.5	Gestion des incidents et des problèmes	16
4	DESCRIPTION TECHNICO-FONCTIONNELLE DU RACCORDEMENT DE L'AGENCE DE VOYAGES A LA SOLUTION INTERMINISTERIELLE DE GESTION DES DEPLACEMENTS TEMPORAIRES	23
4.2	MODE ON LINE.....	37
4.3	Interface d'import ROP	38
4.4	FICHIER DE FACTURES NON CONFORMES.....	48

1 PRESENTATION DU BESOIN

La solution de gestion des déplacements professionnels des Agents de l'état nécessite auprès du Titulaire un raccordement (par instance organisationnelle ministérielle) à son système d'information (SI). Compte tenu des avancées technologiques des environnements liés au voyage d'affaires, le Titulaire devra faire preuve d'agilité minimum et suffisante afin des'adapter aux évolutions éventuelles de l'outil proposé par l'agence pour l'Informatique Financière de l'Etat (AIFE).

1.1 Demande de raccordement

Chorus-DT, est une solution informatique spécifique à l'Etat qui permet de gérer les déplacements professionnels des Agents de l'Etat et de ses intervenants et qui propose un module de réservation et d'achats de prestations voyages. Ce module fonctionne :

- En mode connecté (on line) : les réservations de prestations sont faites directement sur un outil de réservation en ligne (SBT) raccordé à Chorus-DT,
- En mode déconnecté (off line) : les réservations de prestations sont faites par échanges de fichiers entre Chorus-DT et l'agence de voyages.

Le Titulaire s'engage à raccorder dans les délais mentionnés ci-dessous son système de gestion des réservations à l'instance Chorus-DT pour les achats en mode « off line » et à mettre en place les interfaces suivantes :

- Interface propositions agence avec Chorus-DT;
- Interface d'import des relevés d'opérations (ROP) de l'organisme financier dans Chorus- DT;

L'outil de réservation en ligne (SBT) est imposé par l'Administration. Il s'agit de l'outil Cytric qui est connecté à Chorus-DT pour les opérations de réservation et de validation des prestations liées aux déplacements. Les annulations de prestations validées (et donc facturées) sont à réaliser par l'agence de voyages, le Titulaire doit en complément des interfaces citées ci-dessus, être en capacité d'annuler un dossier PNR sur la base d'un email d'annulation (contenant le numéro du PNR).

Le Titulaire devra transmettre au fournisseur du SBT connecté à Chorus-DT, à savoir Cytric, les informations techniques et fonctionnelles indispensables au fonctionnement correct du SBT et à l'émission des billets. Le format de transmission de ces informations est fourni par l'administration au démarrage du projet (classeur Excel).

Remarque : l'agence de voyages devra préalablement s'assurer qu'elle est en capacité de travailler avec Cytric et n'est donc tenue par ailleurs à aucune obligation d'exclusivité avec un autre fournisseur. Les raccordements des interfaces doivent être testés et qualifiés dans l'environnement de recette Chorus-DT.

1.2 Gestion des prestations et des évolutions

Les prestations demandées sont les suivantes :

Référence	Libellé de la prestation
Prestation 1 (P1)	Projet de raccordement initial de la solution à l'agence de voyages
Prestation 2 (P2)	Demande d'évolution

La prestation est décomposée en unité d'œuvre;

- Elle est déclenchée suite à l'émission du bon de commande selon les unités d'œuvre (UO) décrites ci-dessous ;
- Les délais d'exécution et les prestations attendues sont indiqués dans le bon de commande afférent.

T0 = Réunion de lancement du projet de raccordement du Partenaire initial ou de la réunion de lancement de la demande d'évolution (Date de cette réunion définie dans le bon de commande en fonction des besoins)

Unité d'œuvre (UO)	Description	Délai max de réalisation
P1-UO1	Raccordement Chorus-DT - Réalisation du projet par Partenaire (voir chapitre 2.1)	T0 + 13 semaines

P2-UO1	Evolution avec élargissement du périmètre fonctionnel (Développement d'un échange/flux supplémentaire ; Elargissement des développements faits par l'éditeur qui permet d'élargir l'automatisation des échanges. Exemple : Développement des API éditeurs	T0 + 10 jours
P2-UO2	Evolution dont la réalisation nécessite la constitution d'une équipe projet (changement de SBT, nouveau format, nouvelle technologie, etc.)	T0 + 20 semaines (à ajuster en fonction du nombre de partenaires concernés)

Le raccordement initial est réalisé avec 1 (une) UO de la prestation P1.

Dans ce contexte, l'AIFE en lien avec la DAE s'engage à coordonner l'ensemble des acteurs concernés (éditeur, etc.) et à fournir un dossier descriptif dans un délai de deux mois avant le démarrage du projet pour une évolution nécessitant la constitution d'un équipe projet.

2 DETAILS DES PRESTATIONS & LIVRABLES ATTENDUS

Le titulaire doit réaliser les prestations permettant le raccordement de son SI à la solution proposée (interfaces et emails) et le maintien en condition opérationnelle de ce raccordement. Il doit aussi paramétrer dans son SI les politiques voyages ministérielles pour les réservations offline.

Les délais de réalisation des prestations décrites ci-après doivent être cohérents avec le calendrier prévisionnel de début d'exécution du marché.

2.1 Prestation 1 (P1) - Projet raccordement

Les spécifications et conditions de raccordement sont identiques pour tous les ministères. La prestation de raccordement se déroule comme suit :

- Phase initiale : conception et mise en œuvre du raccordement (notamment les fichiers de retour agence et définition des files d'attente) sur la base du premier raccordement ministériel.

- Phase standard : raccordement des autres ministères sur la base des développements effectués dans le cadre du premier raccordement ministériel.

2.1.1 Pilotage

Le projet ministériel est organisé comme suit avec un pilotage AIFE :

- 2 instances :
 - o Comité Projet : Ce comité a pour objectif de suivre l'avancement du projet (actions/délai/porteur de l'action/arbitrage) ainsi que toute la gestion des risques inhérents à ce suivi avec les différents interlocuteurs (DAE/Agence de voyages/AIFE/ministère concerné) ;
 - o Comité d'Expert : Ce comité opérationnel a pour objectif de réunir, si nécessaire, les acteurs concernés pour la mise en œuvre des actions listées dans le cadre du suivi projet.
- 2 types de réunion :
 - o Réunion hebdomadaire téléphonique ou en présentiel en Comité Projet ;
 - o Réunion ponctuelle téléphonique ou en présentiel tout au long du projet en Comité d'Expert.

Tout au long des étapes du projet, l'agence de voyages s'engage :

- 1) A participer aux réunions des différentes instances (voir ci-dessus).
- 2) A répondre aux sollicitations de l'AIFE, de la DAE et du Ministère concernant les actions dont elle est le porteur et concernant les informations nécessaires afin de produire les indicateurs pertinents au regard de la phase projet en cours. Exemples : nombre de jours de développement, nombre d'anomalies remontées, délais de traitement des anomalies, etc.

2.1.2 Calendrier prévisionnel de réalisation de la prestation

Le calendrier prévisionnel présenté ci-dessous est **d'une durée de 13 semaines consécutives**, l'ensemble des acteurs impliqués dans ce projet doit être disponible tout au long de ce projet. Le maintien des compétences est assuré pendant toute la durée du projet.

Les étapes du projet sont les suivantes :

Etape / jalon	Durée
Notification de l'Accord-Cadre agence de voyages	T0

Préparation & lancement	1 semaine
Analyse & conception	5 semaines
Configuration de l'outil	2 semaines
Recette (Conduite des tests)	4 semaines
Déploiement (Mise En Production, MEP)	1 semaine

2.1.3 Principales étapes

Les livrables de chacune des étapes suivantes sont décrits en fin de ce chapitre.

2.1.3.1 Préparation & Lancement

La phase de lancement est destinée à initialiser les travaux de raccordement à la solution. Le Titulaire doit au cours de cette phase :

- Valider sa compréhension du projet et en particulier, valider le retro planning du calendrier ci-dessus dans le respect de son engagement en matière de délai et de livrables
- Mettre en place son équipe projet dès la notification du marché.

2.1.3.2 Analyse & conception

La conception porte sur la mise en place des flux d'interface avec la solution ainsi que sur la mise en place du traitement des emails en provenance de la solution. Cette prestation doit permettre au Titulaire de détailler les spécifications :

- Des flux d'interface et l'API
- Du paramétrage du corpus de règles de politique voyages en offline

Les travaux proposés par le Titulaire sont structurés par ateliers thématiques. Au moins un atelier technique est organisé par le Titulaire avec la DAE et l'AIFE dans le but de préciser les spécifications des flux d'interface (offline). Le Titulaire doit respecter les règles d'exploitation des interfaces : fréquences et mode de déclenchement, gestion des anomalies, règles d'exploitation, etc.

Des ateliers de paramétrage de la politique voyage sont organisés par le Titulaire avec le Ministère, l'AIFE et la DAE et, si besoin, l'éditeur du SBT afin de spécifier les règles de politique voyages à prendre en compte dans le cadre de réservation off line.

Le Titulaire est dans l'obligation de mettre en œuvre ce paramétrage de la politique voyage décidé par le Ministère.

2.1.3.3 Configuration de l'outil

Cette prestation consiste à développer les interfaces d'après les spécifications détaillées en conception.

A l'issue de ces travaux, le Titulaire exécute une recette interne assurant le bon fonctionnement des interfaces. Dès lors que les tests sont jugés concluants, le Titulaire fournit au Ministère une documentation détaillée précisant les scripts de tests joués et les résultats de ces derniers pour validation de passage à l'étape suivante (Recette).

2.1.3.4 Vérification d'aptitude (Recette avec conduite des tests)

2.1.3.4.1 Préparation de la recette

La recette a pour objectif de tester les flux d'interface (offline/online) développés par le Titulaire en vue du raccordement à Chorus-DT et au SBT.

En parallèle de la phase de réalisation, le Titulaire doit donc anticiper les demandes de l'AIFE et du Ministère et se mettre en capacité à produire les flux de retour proposition agence (mode offline), qui sont injectés dans Chorus-DT (recette fonctionnelle), puis par automates (recette technique).

Les jeux de données utilisés en phase de recette ministérielle sont constitués sur la base de contraintes agences (carte logée de test, par exemple) et des scénarios métier définis par les ministères. Ces scénarios ont vocation à vérifier que les propositions agences répondent correctement aux règles de politiques voyages paramétrées pour le ministère.

2.1.3.4.2 Exécution de la Recette

La recette consiste à exécuter les scénarios et jeux de tests préparés dans le cadre de phase précédente, dans un environnement aussi proche que possible des environnements de production afin de garantir la pertinence de la recette.

La recette de la solution porte sur l'ensemble des fonctionnalités faisant intervenir l'agence de voyages.

Le Titulaire reste mobilisé durant toute la phase de recette de l'outil pour répondre aux sollicitations des équipes de recetteurs du Ministère. Un outil de suivi des sollicitations dédié pour la recette et la production (de type plateforme en ligne) sera proposé par l'AIFE et le Titulaire s'engage sur des délais de réactivité au moins équivalents à ceux listés ci-dessous :

Sévérité de l'anomalie *	Délai de résolution
Haute	½ jour

Moyenne	1 jour
Faible	2 jours

(*) La sévérité reflète l'importance de la fonction sur laquelle porte l'anomalie, au regard du périmètre couvert par la solution Chorus-DT.

Le mode opératoire de suivi des sollicitations est le suivant :

DEFINITION DE LA SEVERITE		
OFF	PROPOSITIONS AGENCE DE VOYAGE (OFFLINE)	
OFF	Délai de traitement de la demande de prestation	Haute
OFF	Conformité des propositions agence avec la demande et la politique voyage transmise	Haute
OFF	Transmission des propositions	Haute
OFF	Alimentation du fichier de propositions	Haute
OFF	Date limite de validité de la prestation	Haute
OFF	Traitement de la confirmation de la réservation	Haute
OFF	Emission et transmission des billets	moyenne
FF	FACTURATION	
FF	Détermination du compte de facturation	Haute
FF	Format électronique de facturation	Haute
FF	Application des frais agence par prestation	Haute
FF	Injection d'un ROP de test comprenant des factures et des avoirs	Haute

Le suivi et l'analyse des anomalies remontées et leur correction font l'objet de points réguliers avec l'AIFE et la DAE pendant toute la durée de la recette.

A l'issue de cette phase, un PV de recette est émis par le Ministère.

2.1.3.5 Déploiement (Mise en production (MEP))

Cette prestation a pour objectif de mettre à disposition de l'Administration un système prêt à être mis en production. L'ensemble des actions permettant d'assurer la bascule du système dans des conditions optimales doit être identifié et leur durée d'exécution ne doit pas excéder une semaine (5 jours ouvrés). Au cours de cette phase, le Titulaire s'engage à corriger les anomalies identifiées avec un délai de résolution égal à celui de la recette.

A la livraison, le Ministère prononce un GO / NO GO pour le démarrage. En cas de régression majeure (Dégradation fonctionnelle importante de la solution qui ne peut pas être utilisée en état, le Titulaire doit être en mesure de réitérer la mise en production à la demande du Ministère.

2.1.3.5.1 Liste des livrables et délais à chacune des étapes du projet :

Références	Livrables	Description	Délai maximum delivraison
P1-L1	CR de la réunion de lancement validé	Préparation & Lancement Compte rendu de la réunion de lancement qui précise les différentes actions sur lesquelles le titulaire s'engage et le planning du projet prévisionnel (« micro » jalons internes au titulaire)	T0 + 1 semaine
P2-L2	Dossier de paramétrage de la politique voyages complété	Analyse et conception Dossier pour relecture par le Ministère, l'AIFE et la DAE conformément au modèle fourni	T0 + 6 semaines
P1-L3	Document des règles de mises en œuvre des files d'appel (flux d'échanges entre Chorus DT et le SI de l'agence de voyages)	Document décrivant les files d'appel (queues) permettant la gestion automatisée des réservations dans tous les cas de figures (file d'attente d'émission, file d'annulation de l'hôtel, file d'annulation pour location de voiture, etc.)	T0 + 6 semaines
P1-L4	CR de la recette interne	Configuration de l'outil Le compte rendu doit préciser les cas de tests et leur résultat et le contrôle des flux de retour de proposition agence.	T0 + 8 semaines
P1-L5	Document avec les scripts de recette AIFE complétés	Préparation de la recette Les scripts de recette AIFE complétés avec les données voyages pour le off line et le on line (nécessitant une intervention de l'agence :	T0 + 10 semaines

		émission de billet ou annulation de réservation)	
P1-L6	Procédure des règles d'échanges avec l'opérateur financier	Le descriptif de la relation avec l'opérateur financier dans le cadre du protocole carte logée.	T0 + 10 semaines
P1-L7	Document de suivi des anomalies	Exécution de la recette Les flux de retour propositions agence et le suivi des anomalies	T0 + 12 semaines
P1-L8	Les documents nécessaires à la mise en production	Déploiement	T0 + 13 semaines
P1-L9	Livrable solution (Flux retour agence	MEP	T0 + 13 semaines

2.1.3.6 Sécurisation de la solution en production

La maintenance (corrective et réglementaire) des flux débute à la mise en production des flux. Elle a pour but de corriger les anomalies identifiées et remontées par les utilisateurs de l'environnement de production.

Références	Livrables	Description	Délai maximum de livraison
P1-L10	Tableau des indicateurs	Les indicateurs de niveau de service (SLA) et tout autre document nécessaire à la maintenance.	MEP +3 mois

2.2 Prestation 2 (P2) - Demande d'évolution

La solution pourrait être amenée à évoluer et le Titulaire doit être en capacité de traiter toute nouvelle demande.

Références	Livrables	Description	Délai maximum de livraison
P2-L1	Livable solution	Mise en production de l'évolution demandée	Selon planning défini dans le bon de commande

2.3 Procédure de livraison, vérification et décisions sur les prestations P1/P2

2.3.1 Procédure de livraison

Les livrables sont remis et présentés à la Personne publique par le Titulaire.

Toute livraison contractuelle donne lieu à l'émission et à la remise d'un **Bordereau de Livraison (BL)** par le Titulaire à l'un des représentants de la Personne Publique.

Ce Bordereau de Livraison doit mentionner la date de livraison du (ou des) livrable(s) concerné(s).

La livraison ne peut être acceptée que si :

- elle est complète au regard de la liste détaillée des livrables attendus,
- elle respecte les différentes contraintes propres aux conditions de livraison de chaque type de livrables fournis.

Tout livrable documentaire est fourni sous forme numérique et produit dans un format éditable compatible avec la suite Microsoft Office, Open Office ou Libre Office.

L'acceptation de la livraison par la Personne publique est matérialisée par **la signature** du **Bordereau de Livraison** pour les **livrables solutions** : dans les **10 (dix) jours ouvrés** à compter de la date de livraison figurant sur le Bordereau de Livraison.

L'absence de notification au Titulaire du bordereau de livraison signé par la Personne publique dans le délai imparti vaut **rejet** de la livraison.

Le rejet de la livraison, même implicite, doit être motivé.

Si la date de notification des motifs du rejet de la livraison est postérieure à la date d'expiration du délai imparti à la Personne publique pour notifier le Bordereau de

Livraison, le nombre de jours séparant ces deux dates ne sera pas pris en compte pour le calcul des pénalités.

A compter de la date de notification des motifs détaillés du rejet de la livraison, le Titulaire dispose, sans préjudice de l'application des pénalités, pour procéder à une nouvelle livraison d'une livrable solution, dans un délai de 10 (dix) **jours ouvrés**.

La Personne publique peut, selon la même procédure, rejeter la livraison autant de fois qu'il sera nécessaire.

En outre, au terme de deux rejets de livraison portant sur le même livrable, la Personne publique peut prendre une décision définitive de rejet de livraison, qui sera notifiée au Titulaire.

Dans ce cas, le pouvoir adjudicateur en concertation avec la DAE sera décisionnaire sur la décision retenue.

2.3.2 Prise en charge et correction des anomalies

4 niveaux de priorisation des anomalies sont définis :

- P1 = Priorité 1 = Bloquante
- P2 = Priorité 2 = Critique
- P3 = Priorité 3 = Majeure
- P4 = Priorité 4 = Mineure

Les délais de prise en charge pour le traitement et pour la résolution des anomalies sont définis ci-après :

PRODUCTION

Niveau de priorité	Prise en charge pour traitement		Délai de résolution (en jour ouvré, 9h-18h ; 5j/7)
	Délai	Taux d'anomalies	
P1	< 2h	95 %	Dans la journée
P2	< 0.5 jour	95 %	Sous 2 jours
P3	< 0.5 jour	95 %	Sous 5 jours
P4	1 jour maximum	95 %	Sous 10 jours

RECETTE

Niveau de priorité	Prise en charge pour traitement		Délai de résolution (en jour ouvré, 9h-18h ; 5j/7)
	Délai	Taux d'anomalies	
P1	< 2h	95 %	Dans la journée
P2	< 1 jour	90 %	Sous 2 jours
P3	< 1 jour	90 %	Sous 5 jours
P4	2 jours maximum	90 %	Sous 10 jours

Les délais sont décomptés en jours ouvrés du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

Une anomalie est corrigée lorsqu'il est constaté par la Personne publique que le Titulaire y a mis fin.

En cas d'impossibilité de corriger une anomalie bloquante dans le délai d'une journée, une solution provisoire de contournement pourra être mise en œuvre sur accord de la Personne publique. Toutefois, cette action ne dispense en aucune façon le Titulaire de corriger effectivement l'anomalie dans un délai de **5 jours ouvrés**.

3 EXIGENCES TECHNICO-FONCTIONNELLES EN MATIERE DE MAINTENANCE ET DESUPPORT TECHNIQUE

3.1 Exigences en matière de maintenance en condition opérationnelle

Le Titulaire s'engage à mettre en place un procédé de suivi de bout en bout des demandes de réservation reçues :

- Assurer le suivi des demandes reçues et leurs statuts respectifs en temps réel
- Assurer la supervision des flux de retours de propositions émis vers l'outil
- Assurer l'accès aux fichiers de retours de propositions en temps réel
- Garantir la possibilité de « recycler » un flux si nécessaire, c'est-à-dire réémettre un flux corrigé si ce dernier était en erreur
- Garantir la sélection de l'entité de facturation transmis dans le flux de demande de réservation offline (un voyageur peut avoir plusieurs profils et plusieurs comptes de facturation)

A ce titre il réalise :

- La maintenance corrective des composants applicatifs notamment par des activités de développements et de tests de la solution,
- La maintenance préventive liée à l'obsolescence des composants applicatifs et techniques,
- La maintenance réglementaire (Exemple : RGPD)

Le Titulaire est responsable de la cohérence globale de son offre, en particulier lorsqu'on lui demande des modifications ou des évolutions en production. Le Titulaire s'assure que la modification ou l'évolution demandée n'a pas d'effet de bord.

Il peut être amené à produire ou mettre à jour des documents ou modes opératoires à destination des équipes projet ministérielles et des équipes support AIFE qui ont pour vocation de présenter les impacts des modifications ou des évolutions apportées à l'offre. Le titulaire est garant de la mise à jour des documents ou modes opératoires.

Concernant les outils utilisés, notamment pour réaliser les développements et les tests, le Titulaire s'engage à :

- Documenter les principes d'utilisation et de fonctionnement ;
- Assurer la compatibilité des résultats produits avec les exigences de qualité, de performance et de disponibilité de la solution.

3.2 Exigences en matière de support technique

Le Titulaire doit proposer un support technique dans le cadre de ce raccordement.

Il doit assister à des réunions organisées tous les 15 jours par l'AIFE et être en mesure de répondre aux sollicitations qui le concernent.

L'AIFE fournit au Titulaire l'outil de gestion des sollicitations et met à disposition de l'agence de voyages un accès avec son profil sécurisé.

L'Administration envoie une sollicitation qui peut être de 3 natures différentes :

- Question : Il s'agit d'une demande formalisée pour obtenir un renseignement d'ordre général,
- Anomalie : elle engendre un dysfonctionnement de la solution au regard des spécifications fonctionnelles ou des niveaux de services attendus,
- Evolution : il s'agit d'une demande qui vise à apporter une évolution au fonctionnement actuel de la solution.

Le Titulaire s'engage à respecter cette organisation et proposer des services en adéquation ou permettant son amélioration.

3.3 Exigence en matière de conservation des données techniques

Les données techniques doivent rester accessibles tant que la facturation des prestations concernées n'a pas fait l'objet d'une comptabilisation. Ainsi, il est demandé qu'elles restent accessibles au support 1 mois après le voyage.

3.4 Exigence en matière de langue de communication

Les ressources en charge de ce support doivent être en capacité d'échanger avec l'Administration en langue française à l'oral et à l'écrit.

3.5 Gestion des incidents et des problèmes

L'équipe support technique de l'agence de voyages a pour objectif de restaurer aussi vite que possible le fonctionnement normal des services, de minimiser l'impact négatif sur les activités métiers et de s'assurer ainsi que les niveaux de qualité, de sécurité et disponibilité du service sont stables.

Un incident est un événement ne faisant pas partie du fonctionnement normal de la solution et qui cause ou peut causer une interruption de service, une altération de la qualité du service, un impact sur la confidentialité et l'intégrité des données, ou une perte de traçabilité sur les actions du système.

Un incident est résolu par une action de retour au service.

Un problème est la cause inconnue d'un incident significatif ou de plusieurs incidents ayant des symptômes identiques. Par conséquent, un problème est lié à un ou plusieurs incidents ; en revanche un incident ne devient jamais un problème. En effet un problème est indépendant des incidents associés et l'analyse du problème peut continuer même si les incidents ont été résolus et fermés.

3.5.1 Priorisation des sollicitations

A la création de la fiche support dans l'outil de gestion des sollicitations, la sévérité et l'impact de la sollicitation sont saisis par le demandeur dans la fiche support. La priorité est alors calculée automatiquement suivant la matrice renseignée ci-dessous :

	Sévérité
--	----------

		1 -Haute	2 -Moyenne	3 - Basse
I m p a c t	1 - Majeur	P1	P2	P3
	2 - Moyen	P2	P3	P4
	3 - Mineur	P3	P4	P4

P1 = Priorité 1 = Bloquante

P2 = Priorité 2 = Critique P3 = Priorité 3 = Majeure P4 = Priorité 4 = Mineure

La priorité définit l'ordre de traitement des sollicitations.

A réception de chaque fiche, le Titulaire vérifie et requalifie si nécessaire la priorité des sollicitations en fonction des différents critères de vérification de la sévérité et de l'impact.

Si le Titulaire souhaite modifier la priorité d'une fiche après le délai de prise en charge prévu pour cette fiche, alors le Titulaire doit demander l'accord de l'AIFE avant d'effectuer ce changement de priorité. En effet, le changement de priorité impactant le calcul du délai de résolution de la fiche, celui-ci doit être opéré le plus tôt possible, à la réception de la fiche. En cas de différend sur le calcul du délai de résolution de la fiche, la DAE sera décisionnaire sur le délai retenu.

La **sévérité** est une des deux composantes permettant la définition de la priorité d'une fiche sollicitation. Elle reflète l'importance de la fonction sur laquelle porte l'anomalie, en regard du périmètre couvert par la solution Chorus Déplacements Temporaires. Elle comporte 3 niveaux :

Niveau de Sévérité	Description
1	Haute : La fonction a une très grande importance en termes de missions, de productivité ou de sécurité. Les dysfonctionnements éventuels peuvent affecter gravement les usagers ou les services de la solution. Ils peuvent entraîner des pertes significatives de ressources, d'image ou de productivité, ou générer des coûts supplémentaires importants.

2	Moyenne : La fonction a une grande importance en termes de mission ou de fonctionnement de la solution. Les dysfonctionnements éventuels ont des impacts plus limités sur les missions ou la productivité. S'ils se prolongent, ils peuvent cependant gêner le fonctionnement interne, ou affecter des obligations légales ou réglementaires.
3	Faible : La fonction a une importance moyenne. Les dysfonctionnements éventuels affectent moins l'activité. Des moyens de contournement existent. S'ils se prolongent de façon trop importante, ils peuvent gêner l'activité.

L'impact de la fiche traduit l'impact de la sollicitation sur l'activité de la gestion de la solution de gestion des déplacements temporaires. Le niveau d'impact est déterminé en tenant compte notamment du nombre d'utilisateurs bloqués ou du nombre de dossiers impactés, ainsi que de la possibilité de mettre en place une solution de contournement.

L'impact est une des deux composantes permettant la définition de la priorité d'une fiche sollicitation.

Niveau de l'impact	Description
1	Majeur : Un ensemble complet d'utilisateurs (soit un type d'utilisateurs (rôle gestionnaire par exemple) soit un service) est bloqué dans l'utilisation de l'outil informatique ou un utilisateur sensible est bloqué.
2	Moyen : Un ensemble complet d'utilisateurs voit son activité opérationnelle perturbée du fait de l'anomalie ou un utilisateur classique est bloqué.
3	Mineur : Un ou plusieurs utilisateurs sont gênés dans l'utilisation de l'outil informatique.

La priorité d'un incident peut être revue à la hausse s'il s'avère que plusieurs incidents sont déclarés sur le même sujet, car alors l'impact de l'incident se révèle

plus élevé. Dans ce cas, la nouvelle priorité est communiquée aux correspondants de la solution et utilisateurs finaux avec explications.

La priorité des problèmes est définie, en fonction de l'existence ou non d'une solution de contournement et/ou d'un retour au service : s'il n'existe pas de solution de contournement et/ou de retour au service, la priorité du problème est la même que celle de l'incident, sinon le problème peut être défini avec la priorité 3 ou 4 selon l'impact (fort ou faible) de la solution de contournement et/ou du retour au service.

Par ailleurs, les priorités des fiches incidents et des problèmes peuvent être revues et modifiées par l'AIFE, si elle le juge nécessaire.

3.5.2 Plage d'ouverture du support IT

Les activités de support sont réalisées par le Titulaire 9 heures sur 24 heures sur la plage horaire 9h00-18h00 (heure de Paris) et de 5 jours sur 7 (lundi au vendredi).

3.5.3 Délais de prise en charge des sollicitations

Les délais de prise en charge pour le traitement des sollicitations sont fonction de leurs priorités :

- < 1 heure pour 95% des incidents de priorité P1 ;
- < 0,5 jour pour 95% des incidents de priorité P2/P3/P4. Calcul de l'indicateur :

$$SUP_1 = \frac{\text{nombre de fiches prises en charge dans les délais pour la priorité} * \text{poids de la priorité}}{\text{nombre de fiches arrivées au SN3 pour la période} * \text{poids de la priorité}}$$

Poids : P1 = 10 et P2/P3/P4 = 1.

Ces indicateurs sont transmis mensuellement à la DAE.

Le Titulaire doit accuser réception des dysfonctionnements dans un délai maximal de 24 heures pour les incidents non résolus dans les délais fixés ci-avant : Il envoie par retour de la sollicitation une réponse précisant qu'il a pris en compte la sollicitation et qu'une réponse précisant la solution sera envoyée par la suite dans les délais selon la priorité donnée P1/P2/P3/P4.

3.5.4 Délai de résolution des sollicitations

Les délais de résolution exigés par priorité définie au paragraphe « 3.2.5 Priorisation des sollicitations », sont présentés dans le tableau ci-après.

Priorité	Délai de résolution (en temps ouvré 9h-18h 5j/7j)
-----------------	--

P1	Plan d'action proposé sous 2 heures Solution de contournement sous 2 heures Livraison de la correction sur l'environnement de production sous 4heures
P2	Plan d'action proposé sous 2 heures Solution de contournement sous 4 heures Livraison de la correction sur l'environnement de production sous 1 jour
P3	Plan d'action proposé sous 1 jour Solution de contournement sous 2 jours Livraison de la correction sur l'environnement de recette et en production directement pour la partie ONLINE (GDS uniquement en production) sous 5 jours
P4	Plan d'action proposé sous 3 jours Solution de contournement sous 5 jours Livraison de la correction sur l'environnement de production sous 15 jours

Les niveaux de service du Titulaire sont appréciés sur les seules prestations qui lui incombent. Notamment, concernant des incidents dont la résolution ne met pas en œuvre uniquement des prestations confiées au Titulaire, le délai de fourniture de la solution de contournement ou de la solution définitive par un tiers (responsable d'application externe interfacée, éditeur de logiciel, fabricant, etc.) est suspensif.

L'attente d'informations complémentaires de la part de partenaires externes est également suspensive.

Le Titulaire s'engage à relancer le partenaire concerné afin que ce dernier respecte le délai de résolution d'incident et problème défini avec l'AIFE. En cas de non-respect du délai, le Titulaire doit alerter l'AIFE de la situation.

Pour les dysfonctionnements dont la cause est imputable au Titulaire, l'information sur la résolution doit être communiquée dans un délai de 2 jours ouvrés maximum quelle que soit la priorité de la sollicitation.

Les délais de traitement sont calculés à partir de la date et heure d'enregistrement de la fiche d'incident jusqu'à la date et heure de mise en production de la solution.

Le dépassement de temps, au-delà des délais nominaux de vérification pris par l'Administration ne sont pas pris en compte dans le calcul du délai de résolution. Les délais nominaux de vérification pris par l'Administration sont :

- 1 heure pour la résolution d'un incident P1,
- 4 heures pour la résolution d'un incident P2, P3, P4 ;
- 4 heures pour la résolution d'un problème P1 ;
- 8 heures pour la résolution d'un problème P2 ;
- 2 jours pour la résolution d'un problème P3 et P4.

Hors incident P1, si l'heure de fourniture de la solution pour mise en production excède 18h00, elle est comptabilisée à 9h00 le lendemain matin.

Le taux d'incidents résolus dans les délais doit être supérieur ou égal à 90%.

Le taux de problèmes résolus dans les délais doit être supérieur ou égal à 70%.

Si ces taux ne sont pas respectés, un plan d'action est mis en place dans le cadre de l'amélioration continue.

Calcul de l'indicateur :

$$SUP_2 = \frac{\text{nb incidents (ou problème) résolus dans les délais de la priorité} * \text{poids de la priorité}}{\text{nb d'incidents (ou problème) résolus dans la période} + \text{nb d'incidents ouverts à la date du calcul et déjà hors délais pour la priorité} * \text{poids de la priorité}}$$

Poids : P1 = 10 ; P2 = 5 ; P3 = 2 et P4 = 1.

Ces indicateurs sont transmis mensuellement à la DAE.

3.5.5 Outil de gestion des sollicitations

L'AIFE fournit un outil permettant de gérer les sollicitations (incidents et problèmes).

Cet outil permet de poser une question, déclarer un dysfonctionnement ou ouvrir un problème. Il doit permettre de renseigner le type de sollicitation et l'ensemble des informations relatives à une sollicitation : contact, date et heure de la demande, domaine, catégorie, éventuellement sous-catégorie, description de la demande, etc...). Cet outil permet le suivi des sollicitations (fiches) mais également le suivi des problèmes.

La solution est accessible via un accès WEB sécurisé.

Cet outil est partagé par l'ensemble des acteurs intervenants dans le traitement des

incidents et des problèmes. Cet outil centralise toutes les fiches sollicitations ou fiches problèmes relatives à la solution.

Cet outil de suivi des fiches sollicitations ou fiches problèmes permet de tracer et dater tous les événements relatifs à la résolution de chaque fiche ou de chaque problème.

Pour les utilisateurs AIFE ou support, l'outil permet toutes actions de création, modification sur toutes les fiches du périmètre.

3.5.6 Base de connaissance

La base de connaissances recense l'ensemble des informations permettant de répondre efficacement et rapidement aux questions soulevées dans les fiches support. Elle permet ainsi d'améliorer le temps de traitement des fiches et également de capitaliser la connaissance. Cette base de connaissances peut être intégrée dans l'outil de gestion des sollicitations.

Pour des questions récurrentes ou susceptibles de l'être, le Titulaire doit gérer des « fiches solution » dans l'outil afin de mutualiser les connaissances et d'améliorer la réactivité des équipes support. Les fiches solution présentent la question et la réponse à celle-ci.

Si la fiche solution répond ou peut répondre à une question des utilisateurs de plusieurs instances la fiche peut être communiquée à l'ensemble des instances sur les périmètres ministériels.

Si nécessaire, l'AIFE peut demander au Titulaire de produire des fiches solution afin de répondre à une problématique particulière.

Le Titulaire propose une organisation qui garantit une alimentation régulière et efficace de la base de connaissance. Par ailleurs, il s'assure de la mise à jour des fiches solution, en cas de modification de la solution ou d'évolution ayant un impact pour l'utilisateur.

4 DESCRIPTION TECHNIICO-FONCTIONNELLE DU RACCORDEMENT DE L'AGENCE DE VOYAGES A LA SOLUTION INTERMINISTERIELLE DE GESTION DES DEPLACEMENTS TEMPORAIRES

Cette partie du document a pour objectif de détailler :

- Les différentes interfaces à développer entre l'agence de voyages et la solution CHORUS-DT
- Les différents modes de gestion de l'outil avec l'agence de voyages
- Les modalités d'échange entre l'agence de voyages et le portail SBT

Les modes de fonctionnement sont :

- Le mode online : CHORUS-DT permet d'effectuer des réservations en ligne directement dans un outil de réservation (SBT).
- Le mode offline standard : la demande de réservation est transmise par email par Chorus-DT à l'agence de voyages. L'agence de voyages effectue une réservation et une deuxième proposition dans le format défini pour intégration dans Chorus-DT. La solution permet de rapatrier les propositions émises par l'agence de voyages. La logique du programme d'import des propositions repose sur « Annule et Remplace » : les prestations de l'OM sont supprimées et remplacées par les prestations sélectionnées par l'agent et contenues dans le fichier de propositions agence.
- Le mode offline « hors Chorus-DT » (OM de régularisation) : Pour des raisons d'urgence ou de délai ou de retard dans l'outil, l'agent peut être amené à demander une prestation directement à l'agence de voyages (hors outil) mais l'agent devra par la suite, créer un OM dans l'outil en cochant « OM de régularisation », saisir manuellement les segments (prestations) de la proposition retenue et mettre à jour son dossier en termes de validation de l'engagement de la mission puis transmettre à l'agence de voyages le numéro d'OM pour facturation de la prestation.
- Le mode offline par API : la demande de réservation est accessible via l'utilisation de l'API « Agence » de Chorus-DT qui remplace de l'envoi e-mail. Le SI du Titulaire consulte Chorus-DT pour connaître les missions en attentes de devis. Les propositions de l'agence restent transmises par interface à l'instar du mode offline standard. Le recours à l'API est optionnel, et reste disponible pendant toute la durée du marché. Le format de l'API est disponible sur la plateforme API PISTE de l'AIFE.

Les interfaces détaillées dans ce document sont au nombre de trois :

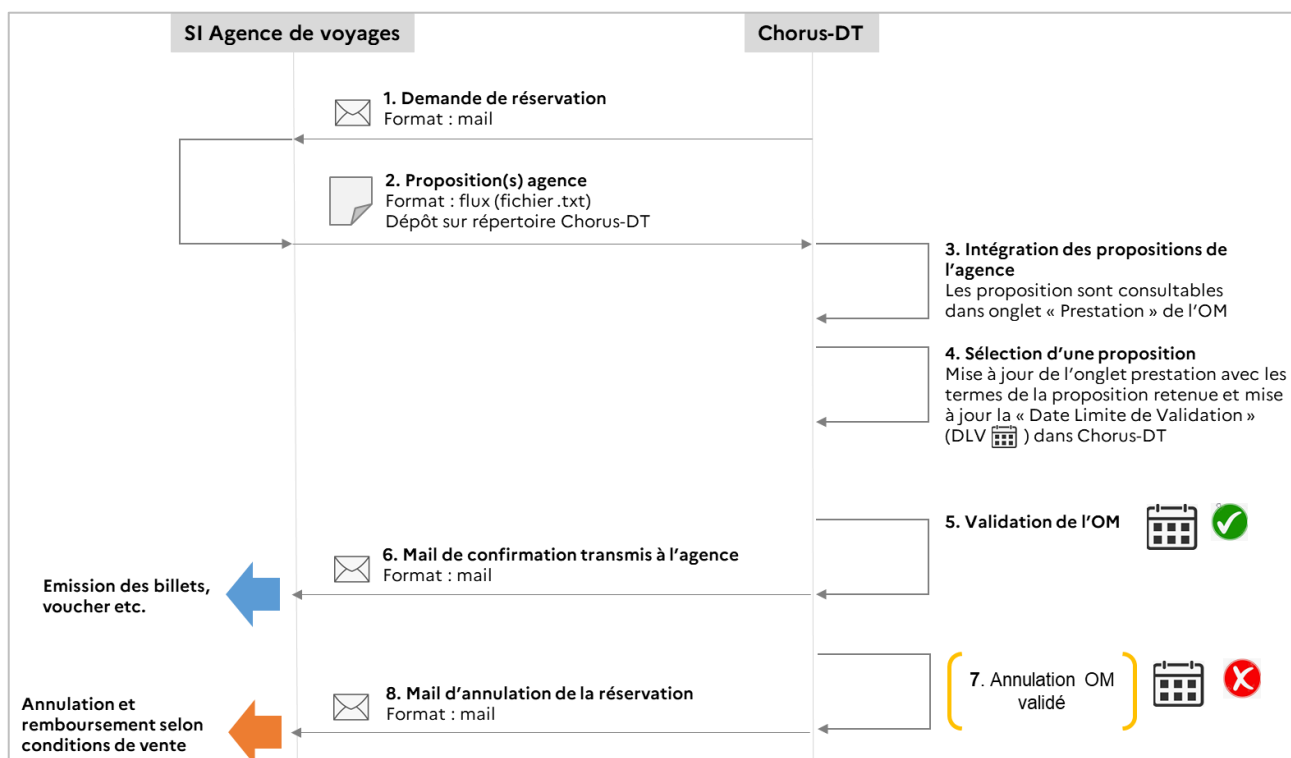
- Interface Propositions Agence : import des dossiers de réservation émis par l'agence de voyages via le GDS ;
- Interface d'import ROP : entre l'opérateur financier et la solution CHORUS-DT pour l'import des Relevés d'Opérations de la carte logée (ROP) et de leur pièce justificative ;
- Interface des factures non conformes : entre CHORUS-DT et les fournisseurs : l'opérateur financier et l'agence de voyages, pour l'émission des lignes de factures « non conformes » d'un relevé de lignes de factures.

4.1.1 Mode offline

Dans ce mode de fonctionnement, l'application CHORUS-DT transmet à l'agence de voyages un mail récapitulant la demande de réservation. L'agence de voyages envoie alors ses propositions :

- **par flux, en mode offline standard**. Les propositions sont importées dans Chorus-DT et la proposition retenue vient alimenter les champs de l'ordre de mission.
- **par mail, en mode offline « hors Chorus-DT »** (OM de régularisation) à l'assistant ou au missionné, qui saisit manuellement les termes de proposition retenue dans l'ordre de mission de Chorus-DT.

Le schéma ci-après illustre les échanges entre le SI de l'agence de voyages et Chorus-DT.



4.1.2 Description fonctionnelle

4.1.2.1 Mails de demande de réservation

Les mails sont adressés à l'agence de voyages au changement de statut concerné. Il est possible, comme pour tous les envois de mail au changement de statut, d'ajouter un commentaire spécifique.

Dans les cas des dossiers mixtes, à savoir contenant déjà des prestations ONLINE, le PNR sera ajouté dans la pièce jointe HTML envoyée à l'agence. L'agence de voyages modifiera ainsi le PNR de la réservation ONLINE afin d'y ajouter les prestations OFFLINE.

Le mail est composé comme suit :

Objet	L'objet du mail est paramétrable par l'administration. Son contenu est défini pour l'ensemble du ministère. Il peut contenir un texte libre complété par des variables (la liste des variables disponibles est présentée en annexe du document). <u>Ex d'objet (les variables sont présentées en <i>italique</i>) :</u>
-------	--

	Demande de réservation de l'OM NUMDOC - Voyageur NOMP - Date de départ : DATDEP - Destination : LIBCOMPVIL - Agence de voyages : MAILVAR1 – Entité de facturation : MAILVAR3
Corps du mail	L'objet du mail est paramétrable par l'administration. Son contenu est défini pour l'ensemble du ministère. Il peut contenir un texte libre complété par des variables (la liste des variables disponibles est présentée en annexe du document). La mise en forme du texte se fait en utilisant des instructions html standard. <u>Ex. de corps de mail (les variables sont présentées en <i>italique</i>) :</u> Merci de procéder à la réservation demandée ci-dessous.
 Profil société de l'agent (ebk) : MAILVAR3
 Réservation à facturer sur l'entité de facturation : GPEEBK
 Agence de voyage utilisée dans l'OM : MAILVAR1
 'Commentaire' saisi lors du changement de statut du document : VARCOM
 Cordialement,
Etat structuré	Le corps du mail est suivi d'un état structuré contenant les informations décrites ci-après.

Chorus DT Socle Commun	Réservation de Voyages d'Affaires N° NASHK Départ le 29/10/2021 [Statut : RA - Demande de réservation agence]
-------------------------------	---

Voyageur : MR Never William Adresse e-mail : recdtm.aife@finances.gouv.fr Structure : AVO - AVO Responsable Hiérarchique : Téléphone : 0699873284 Fax : Téléphone domicile : Téléphone mobile :	FRCHT16540328
--	----------------------

Emetteur : Never William Adresse e-mail : recdtm.aife@finances.gouv.fr Adresse e-mail3 : recdtm.aife@finances.gouv.fr Téléphone : 0699873284 Fax : Site : LEVALLOIS-PERRET Bur. : Téléphone domicile : Téléphone mobile :
--

Mission du : 29/10/2021 au : 29/10/2021 Mission validé du : au : Type : OM Classique Destination principale : ORANGE Lieu de livraison : Date de livraison : Heure de livraison : Imputation : Enveloppes de moyens : ENV_REC_DTM2 - ENV_REC_DTM2 - Codes Projet / Formation : TEST TEST Type de tiers : ZCOM - Personnes Physiques COM Centre de coûts Chorus : ACIDSNA075 - DSNA Axe ministériel 1 : TEST1 - TEST1 Domaine fonctionnel : DF2 - DF2 Activité : TEST - test actdf2 Entité de facturation : TEST_SBT - TEST SBT ON
--

Prestations
TRAIN RÉSERVÉ PAR L'AGENCE 29/10/2021 PARIS (FRGV) - ORANGE (FR) 09:30-12:00 Politique voyage : 1) 2ème classe obligatoire 0.00 EUR
ASSURANCE RÉSERVÉE PAR L'AGENCE 29/10/2021 ORANGE (FR) - ORANGE (FR) 09:30-20:00
TRAIN RÉSERVÉ PAR L'AGENCE 29/10/2021 ORANGE (FR) - PARIS (FRGV) 17:30-20:00 Politique voyage : 1) 2ème classe obligatoire 0.00 EUR
< /TR>

[Attention ! Le profil du voyageur a été modifié !]

Abonnements - Cartes de fidélité				
Société	Nom & N° carte	Réduction	Date de fin	
Air France	Carte d'abonnement 444444444	%	19/12/2020	
SNCF	12345UJJI	%		

Passeport : 3345R345678 - 05/08/2018 - 04/08/2025
--

Imprimé le 26/10/2021 à 19:28

Les modifications du profil et des coordonnées du voyageur font l'objet d'un suivi et sont affichées en rouge d'un envoi de mail sur l'autre.

4.1.2.2 Flux retour : intégration des propositions de l'agence de voyage

En fonction des conditions contractuelles définies par la DAE, Chorus-DT est capable d'intégrer **1 à 3 propositions**. Les règles suivantes sont définies :

- Intégration d'1 fichier pour 1 réservation effectuée : **mono proposition** ;

- Intégration de 2 ou 3 propositions par OM : **multi propositions** ;

Une proposition doit répondre à l'ensemble des besoins exprimés dans l'OM (prestations remontées par mail à l'agence). Chacune des propositions concerne donc toujours le même périmètre : elles doivent toujours être comparables et **sont mutuellement exclusives**.

Le flux permet d'intégrer les types de prestation suivants :

- Avion
- Train
- Location de voiture
- Hôtel
- Carte d'abonnement
- Assurance

En termes de « segment », les règles suivantes s'appliquent :

- Avion : le segment correspond à un aller ou un retour ; un A/R correspond à deux segments
- Train : le segment correspond à un aller ou un retour ; un A/R correspond à deux segments
- Location de voiture : une location de voiture correspond à 1 segment, indépendamment du nombre de jours de location
- Hôtel : une réservation correspond à un segment, indépendamment du nombre de nuits passées
- Bateau : le segment correspond à un aller ou un retour ; un A/R correspond à deux segments

Une proposition peut contenir plusieurs segments pour une prestation

- Un A/R aérien ou train - Deux réservations d'hôtel - Etc.

Le prix est toujours exprimé en centimes d'euros. Il est donné au niveau de chaque nature de prestation (détail du fichier).

L'agence peut inclure des segments dits « passifs » aux propositions, c'est-à-dire des prestations complémentaires aux réservations effectuées dans le GDS :

- Avion : Low cost carriers
- Hôtel : Etablissements non référencés dans le GDS

4.1.2.3 Validation ou annulation dans Chorus-DT

L'utilisateur sélectionne la proposition qui lui convient.

Il est précisé que CHORUS-DT affiche la date limite de validation (DLV) du PNR transmis par flux, la validation de l'OM doit être faite avant cette DLV.

A la validation de l'OM, un mail de confirmation est transmis à l'agence. Ce mail a le même format que celui de demande de réservation et comprend le numéro de PNR fourni par l'agence.

Les mails de validation et d'annulation présente la même structure que le mail de demande de réservation.

Dans Chorus-DT, la validation de l'OM implique que les prestations ne sont plus modifiables, au besoin, l'OM devra être annulé.

La modification des prestations n'est possible **qu'avant** validation :

- Passage de l'OM au statut R-révision
- Le missionné/utilisateur indique dans le champ commentaire de chaque prestation à modifier les modifications attendues de la part de l'agence
- Sélection du statut « RA – Demande de réservation agence » déclenche l'envoi automatique d'un mail à l'agence

En cas d'annulation de l'OM avant validation :

- Passage manuel au statut F-Refusé
- Envoi d'un mail à l'agence

Annulation de l'OM après validation :

- Passage manuel au statut F-Refusé
- Envoi d'un mail d'annulation à l'agence de voyages pour prise en compte

Enfin, en cas de dépassement de la DLV un mail d'annulation est transmis à l'agence.

4.1.3 Description technique et format d'import

Le format d'import est imposé par l'Administration.

Le transport du flux est effectué en SFTP de l'agence de voyage Chorus-DT, l'éditeur et l'hébergeur de l'application CHORUS-DT. Les fichiers de propositions agence devront être émis par le voyageur et déposés dans le répertoire d'import correspondant de la société CHORUS-DT concernée sur le serveur de dépôt de fichiers de l'AIFE.

Un fichier de propositions agence contient plusieurs types de lignes contenant des informations diverses. La différenciation du type de ligne se fait grâce aux lettres

contenues dans la zone « Type d'enregistrement ».

Lettres	Type de ligne
E	Ligne d'en-tête de la proposition
A	Ligne de segment aérien
T	Ligne de segment train
L	Ligne de segment location
H	Ligne de segment hôtel
B	Ligne de segment carted'abonnement
S	Ligne de segment Assurance
Z	Ligne de fin de fichier

4.1.3.1 Ligne d'entête de la proposition

N°	Champ	Type	Long.	Obligatoire	Commentaire
C1	Numéro de ligne dans le fichier	Numeric	10		12
C2	PNR	Alphanumeric	6	X	2DA88B
C3	Type enregistrement=E	Alphanumeric	1		Constante 'E'
C4	Numéro de mission	Alphanumeric	5	X	A548C
C5	Numéro de proposition	Numeric	1	X	1
C6	Nombre total de proposition pour cet OM	Numeric	1	X	2
C7	Date limite de validation	Date (AAAAMMDDHH:MI)	13		2012080118:40
C8	Commentaires	Alphanumeric	200		

4.1.3.2 Ligne de segment aérien

N°	Champ	Type	Long.	Obligatoire	Commentaire
C1	Numéro de ligne dans le fichier	Numeric	6	X	3
C2	PNR	Alphanumeric	6	X	2DA88B
C3	Type enregistrement=A	Alphanumeric	1	X	Constante 'A'
C4	Nom du fournisseur	Alphanumeric	50		AIR France
C5	Code IATA de l'aéroport de départ	Alphanumeric	3		CDG
C6	Libellé de l'aéroport de départ	Alphanumeric	60	X	CHARLES DE GAULLE

C7	Code ISO du pays de l'aéroport de départ	Alphanumeric	3	X	FR
C8	Date et heure de départ	Date (AAAAMMDDHH:MI)	13	X	2012081721:15
C9	Code IATA de l'aéroport d'arrivée	Alphanumeric	3		CVG
C10	Libellé de l'aéroport d'arrivée	Alphanumeric	60	X	NTH KENTUCKY
C11	Code ISO du pays de l'aéroport d'arrivée	Alphanumeric	3	X	US
C12	Date et heure d'arrivée	Date (AAAAMMDDHH:MI)	13	X	2012081808:40
C13	Libellé de la classe	Alphanumeric	35		BUSINESS
C14	Montant en centimes d'euro	Numeric (15,3)	15		89,56
C15	Commentaires	Alphanumeric	200		

4.1.3.3 Ligne de segment train

N°	Champ	Type	Long.	Obligatoire	Commentaire
C1	Numéro de ligne dans le fichier	Numeric	6	X	4
C2	PNR	Alphanumeric	6	X	2DA88B
C3	Type enregistrement=T	Alphanumeric	1	X	Constante 'T'
C4	Code ISO du pays de départ	Alphanumeric	3	X	FR
C5	Code de la ville/gare de départ	Alphanumeric	3		PNO
C6	Libellé de la ville/gare de départ	Alphanumeric	60	X	PARIS NORD
C7	Date et heure de départ	Date (AAAAMMDDHH:MI)	13	X	2012081721:15
C8	Code ISO du pays d'arrivée	Alphanumeric	3	X	FR
C9	Code de la ville/gare d'arrivée	Alphanumeric	3		LPD
C10	Libellé de la ville/gare d'arrivée	Alphanumeric	60	X	LYON PART DIEU
C11	Date et heure d'arrivée	Date (AAAAMMDDHH:MI)	13	X	2012081808:40
C12	Nom du fournisseur	Alphanumeric	50		SNCF
C13	Libellé de la classe	Alphanumeric	35		SIEGE 2ème CLASSE
C14	Montant en centimes d'euro	Numeric (15,3)	15		89,56

N°	Champ	Type	Long.	Obligatoire	Commentaire
C15	Commentaires	Alphanumeric	200		

4.1.3.4 Ligne de segment location

N°	Champ	Type	Long.	Obligatoire	Commentaire
C1	Numéro de ligne dans le fichier	Numeric	6	X	5
C2	PNR	Alphanumeric	6	X	2DA88B
C3	Type enregistrement=L	Alphanumeric	1	X	Constante 'L'
C4	Nom du fournisseur	Alphanumeric	50		EUROPCAR
C5	Code IATA de la ville de prise	Alphanumeric	3		NTE
C6	Libellé de la ville de prise	Alphanumeric	60	X	NANTES
C7	Code ISO du pays de prise	Alphanumeric	3	X	FR
C8	Adresse de l'agence de prise	Alphanumeric	150		X01
C9	Date et heure de prise	Date (AAAAMMDDHH:MI)	13	X	2012081721:15
C10	Code IATA de la ville de restitution	Alphanumeric	3		BOD
C11	Libellé de la ville de restitution	Alphanumeric	60	X	BORDEAUX
C12	Code ISO du pays de restitution	Alphanumeric	3	X	FR
C13	Adresse de l'agence de restitution	Alphanumeric	150		QUAI DE LA GARE/BORDEAUX
C14	Date et heure de restitution	Date (AAAAMMDDHH:MI)	13	X	2012081808:40
C15	Catégorie / type de véhicule	Alphanumeric	35		A
C16	Montant en centimes d'euro	Numeric (15,3)	15		89,56
C17	Commentaires	Alphanumeric	200		

4.1.3.5 Ligne de segment hôtel

N°	Champ	Type	Long.	Obligatoire	Commentaire
C1	Numéro de ligne dans le fichier	Numeric	6	X	6

C2	PNR	Alphanumeric	6	X	2DA88B
C3	Type enregistrement=H	Alphanumeric	1	X	Constante 'H'
C4	Libellé de l'hôtel	Alphanumeric	50		MERCURE
C5	Code IATA de la ville	Alphanumeric	3		PAR
C6	Libellé de la ville	Alphanumeric	60	X	ISTAMBUL
C7	Code ISO du pays	Alphanumeric	3	X	TU
C8	Adresse de l'hôtel	Alphanumeric	150		
C9	Date et heure d'arrivée	Date (AAAAMMDDHH:MI)	13	X	2012081721:15
C10	Date et heure de départ	Date (AAAAMMDDHH:MI)	13	X	2012081808:40
C11	Montant en centimes d'euro	Numeric (15,3)	15		89,56
C12	Commentaires	Alphanumeric	200		

4.1.3.6 Ligne de segment Carte d'Abonnement

N°	Champ	Type	Long.	Obligatoire	Commentaire
C1	Numéro de ligne dans le fichier	Numeric	6	X	4
C2	PNR	Alphanumeric	6	X	2DA88B
C3	Type enregistrement=B	Alphanumeric	1	X	Constante 'B'
C4	Code ISO du pays de départ	Alphanumeric	3		FR
C5	Code de la ville/gare de départ	Alphanumeric	3		PNO
C6	Libellé de la ville/gare de départ	Alphanumeric	60		PARIS NORD
C7	Date et heure de départ	Date (AAAAMMDDHH:MI)	13		2012081721:15
C8	Code ISO du pays d'arrivée	Alphanumeric	3		FR
C9	Code de la ville/gare d'arrivée	Alphanumeric	3		LPD
C10	Libellé de la ville/gare d'arrivée	Alphanumeric	60		LYON PART DIEU
C11	Date et heure d'arrivée	Date (AAAAMMDDHH:MI)	13		2012081808:40

N°	Champ	Type	Long.	Obligatoire	Commentaire
C12	Nom du fournisseur	Alphanumeric	50	X	SNCF
C13	Libellé de la CARTE	Alphanumeric	35	X	carte Liberté
C14	Montant en centimes d'euro	Numeric (15,3)	15	X	89,56
C15	Commentaires	Alphanumeric	200		

4.1.3.7 Ligne de segment Assurance

N°	Champ	Type	Long.	Obligatoire	Commentaire
C1	Numéro de ligne dans le fichier	Numeric	6	X	6
C2	PNR	Alphanumeric	6	X	2DA88B
C3	Type enregistrement=S	Alphanumeric	1	X	Constante 'S'
C4	Libellé de l'assurance	Alphanumeric	50		
C5	Code IATA de la ville	Alphanumeric	3		PAR
C6	Libellé de la ville	Alphanumeric	60	X	ISTAMBUL
C7	Code ISO du pays	Alphanumeric	3	X	TU
C8	Compagnie et Numéro d'assurance	Alphanumeric	150		
C9	Date et heure d'arrivée	Date (AAAAMMDDHH:MI)	13	X	2012081721:15
C10	Date et heure de départ	Date (AAAAMMDDHH:MI)	13	X	2012081808:40
C11	Montant en centimes d'euro	Numeric (15,3)	15		89,56
C12	Commentaires	Alphanumeric	200		

4.1.3.8 Ligne de fin de fichier

N°	Champ	Type	Long.	Obligatoire	Commentaire
C1	Numéro de ligne dans le fichier	Numeric	6	X	7
C2	Type enregistrement=Z	Alphanumeric	1	X	Constante 'Z'

4.1.4 REGLES DE GESTION GENERALES

4.1.4.1 Règles de gestion de l'extraction

RGE1 : Le montant total du PNR doit correspondre à la somme des montants indiqués par prestation. Pour le cas où on ne dispose que d'un montant pour plusieurs prestations (cas d'un A/R sur l'avion), merci d'indiquer le montant uniquement sur 1ère prestation.

RGE2 : Les propositions doivent être ordonnancées par un numéro de séquence.

4.1.4.2 Règles de gestion de l'intégration

RGI1 : Il y a une interface par société CHORUS-DT (identifié par le répertoire dans lequel les fichiers sont déposés). Les données sont ensuite insérées sur cette société CHORUS-DT.

RGI2 : Si l'OM est au statut autre RA, le document est alors rebasculé automatiquement au statut R puis RP en cas d'arrivée d'un nouveau flux de proposition (Sauf RGI3).

RGI3 : Si l'OM est à un statut listé ci-dessous, les propositions agence ne seront pas intégrées : 0 - A créer

- F - Annulé
- M2 - Modification SG,

Après validation gestionnaire

- R2 - Attente de validation VH1 R3 - Attente de validation VH2
- RG - Attente de validation Gestionnaire RM - Rectification
- RO - Attente de validation Optionnelle SF - Sans frais
- T - Traité V - Validé

RGI4 : A l'import de propositions de voyage émises par l'agence, chaque type de segment correspond à une nature de prestation qui est ensuite associée à un type de prestation particulier dans CHORUS-DT :

- Nature : ICA_A → Avion
- Nature : ICA_T → Train
- Nature : ICA_L → Location de voiture
- Nature : ICA_H → Hébergement
- Nature : ICA_B → Abonnement

- Nature : ICA_S → Assurance

RG15 : La logique du programme d'import des propositions agence repose sur « Annule et Remplace » : toute ligne de prestation saisie manuellement dans l'OM correspondant à des types de prestations « A traiter par l'agence » est supprimée et remplacée par les prestations sélectionnées par le missionné et contenues dans le fichier de propositions agences.

4.1.5 PROCEDURE DE CONTRÔLE ET GESTION DES ERREURS

4.1.5.1 Erreur technique

Un problème survenant pendant le transport du fichier entre le voyageur et Chorus-DT est géré par SFTP. Dans ce cas, le voyageur réémet un fichier.

4.1.5.2 Erreur lors du chargement

Un problème survenant lors de l'injection du fichier dans l'application destinataire doit être géré par chaque application. De manière générale, dans le cas d'un rejet, il faut tracer les erreurs au niveau d'un log de traitement disponible dans la table Journal des interfaces entrantes.

Dans le cas d'un rejet de l'un des enregistrements du fichier, le rejet sera identifié et les autres enregistrements valides du fichier seront chargés.

A l'issue de l'étape de chargement dans les applications cibles, le compte-rendu d'exécution doit indiquer :

- le nombre de données traitées (nombre de lignes lues / nombre de lignes chargées)
- les données en anomalie et la cause du rejet (principaux motifs de rejets : format non valide, donnée obligatoire non renseignée)

Lorsque un fichier ICA tombe en échec, aucun dossier ne sera intégré (le fichier sera donc rejeté en totalité). L'agence sera informée par mail sur ce rejet.

4.1.5.3 Description du contenu du journal de l'interface

Le compte-rendu d'exécution disponible dans la table Journal des interfaces entrantes se présentera de la manière suivante :

- **Société** : Code et libellé de la société
- **Type d'interface** : Code et libellé de l'interface
- **Code** : Numéro de séquence

- **Date d'import** : JJ/MM/AAAA HH:MI
- **Nom du fichier** : nom du fichier importé
- **Statut** : Traitement en cours / Traitement terminé - X anomalies / Echec - Le traitement est annulé
- **Commentaire** : Traitement effectué le JJ/MM/AAAA de HH :MM :SS à HH :MM :SS
Enr. lus :
 - Enr. créés :
 - Enr. mis à jour :
 - Enr. en anomalie :

4.1.5.4 Enregistrements du fichier en anomalie :

- Enr.n° xxx : Plusieurs enregistrements concernent le code XXX et la société YYY
Enr.n° xxx : Le code est vide
- Enr.n° xxx : Le format date est incorrect

4.1.5.5 Erreur liée à l'intégration dans l'application réceptrice

Type de rejet	Type de contrôle	Action
Format de fichier incorrect	Bloquant	Message anomalie dans le journal. Demande de réémission du fichier par l'agence
Numéro d'OM inconnu	Non bloquant	Message anomalie dans le journal identifiant la ligne et le champ en erreur. Pas de traitement des lignes en erreur.
Autres erreurs	Non bloquant	Message anomalie dans le journal. Pas de traitement des lignes en erreur.

4.2 MODE ON LINE

Le SBT associé à Chorus-DT est l'outil à la date de contractualisation du présent marché est Cytric. Le paramétrage du SBT est réalisé par les équipes de l'éditeur dans le cadre du projet de raccordement. Des documents standardisés de suivi de projet et d'instructions de configuration seront transmis par l'Administration en début de projet.

Les règles d'aiguillage entre le on line et le off line sont paramétrable par ministère et seront définies dans le cadre du projet.

Les prestations réservées dans le SBT sont reportées dans l'OM et sont visuellement

signalées comme « on line ». En complément des informations classiques.

Un dossier peut être initialisé avec une ou plusieurs prestations on line, puis être transmis à l'agence en mode off line (via API ou mail RA) pour compléter les prestations. Dans ce cas de figure, on parle d'OM mixte, la référence PNR on line est conservée pour la ou les prestations ajoutées en mode off line.

4.3 Interface d'import ROP

4.3.1 Description fonctionnelle

L'objectif de cette interface est d'intégrer dans CHORUS-DT, sous la forme d'un fichier plat, dont le format est spécifique, les relevés d'opérations, ainsi que leur pièce justificative au format PDF.

Les conventions de nommage des 2 fichiers sont les mêmes. Seule l'extension change. Dans chorus DT ne sont traitées que les transactions de type 2, les autres sont ignorées.

4.3.2 Description technique et format d'Import

- Le chargement est déclenché quotidiennement de manière automatique.
- Il s'exécute pendant la nuit applicative entre 22h et 6h (UTC/GMT +1).

Le traitement est composé principalement des étapes suivantes :

- 1- **Transmission** : cette étape consiste à transmettre les fichiers au serveur d'application CHORUS -DT. Les fichiers sont déposés par l'opérateur financier par protocole SFTP.

Les fichiers (électronique et PDF) sont stockés dans un répertoire unique commun à toutes les instances CHORUS-DT.

La réalisation de cette étape n'est soumise à aucune contrainte temporelle.

- 2- **Chargement (ou injection)** : cette étape consiste à traiter chaque ligne du fichier électronique, et intégrer les données dans CHORUS -DT.

L'interface permet d'intégrer dans CHORUS-DT les ROP reçus de l'opérateur financier :

- Un fichier plat dont le format électronique est décrit plus loin ;
- Un fichier au format PDF.

Le transport du flux est effectué via SFTP depuis la plateforme de l'opérateur financier jusqu'à la plateforme CHORUS-DT de la société éditant et hébergeant l'application.

Le N° de fichier électronique est récupéré de la ligne d'en-tête du fichier (1^{er} champ).

4.3.2.1 Format du fichier attendu

Structure de la ligne d'en-tête

Référence **A**

Colonne (CSV)	Position (ASCII)	Longueur (ASCII)	Description
A	1	15	Numéro du compte client (= carte logée)
B	16	1	Référence du type d'enregistrement A
C	17	6	Constante = 999999
D	23	4	Constante = 9999
E	27	9	Constante = 999999999
F	36	16	Numéro du relevé
G	52	5	Constante = 99999
H	57	3	Code de Devise (ex. Euros = EUR)
I	60	4	Code Agence
J	64	30	Nom du réseau de l'Agence de voyages
K	94	30	Nom
L	124	40	Adresse du Compte
M	164	30	Nom du Plateau de voyages
N	194	1	Indicateur de Débit /crédit (Blanc si zéro)
O	195	8	Vide
P	203	15	Balance provenant du dernier relevé
Q	218	1	Indicateur de Débit /crédit (Blanc si zéro)
R	219	15	Total des paiements pour la période couverte par ce relevé
S	234	1	Indicateur de Débit /crédit (Blanc si zéro)
T	235	15	Nouveaux Crédits pour cette période
U	250	1	Indicateur de Débit /crédit (Blanc si zéro)
V	251	15	Nouveaux Débits pour cette période
W	266	1	Indicateur de Débit /crédit (Blanc si zéro)
X	267	15	Vide

Colonne (CSV)	Position (ASCII)	Longueur (ASCII)	Description
Y	282	1	Indicateur de Débit /crédit (<i>Blanc si zéro</i>)
Z	283	15	Transactions sans contestation à payer (ce relevé + retards de paiement)
AA	298	1	Indicateur de Débit /crédit (<i>Blanc si zéro</i>)
AB	299	15	Transactions avec contestation à payer (ce relevé + retards de paiement)
AC	314	1	Indicateur de Débit /crédit (<i>Blanc si zéro</i>)
AD	315	15	Total du relevé
AE	330	1	Indicateur de Débit /crédit (<i>Blanc si zéro</i>)
AF	331	8	JJMMAAAA Date de relevé
AG	339	8	JJMMAAAA Date du relevé précédent

Transactions

Référence **F**

Colonne (CSV)	Position (ASCII)	Longueur (ASCII)	Description
A	1	15	Numéro du compte client (= carte logée)
B	16	1	Référence du type d'enregistrement F
C	17	1	Type 2 = AIR Type 3= NON AIR
D	18	15	Numéro du relevé
E	33	15	Vide
F	48	1	2 = nouvelle transaction, 1= transactions impayées
G	49	45	Nom de l'Agence de Voyages
H	94	10	Référence de l'Agence
I	104	9	N° de facture
J	113	1	Indicateur de contestation (Y = Oui N = No)
K	114	8	JJMMAAAA Date de relevé
L	122	8	JJMMAAAA Date de départ
M	130	20	Nom du Voyageur
N	150	2	Initiales du Voyageur
O	152	24	Destination
P	176	9	REF. 1 (format libre saisi par l'agence)
Q	185	24	REF. 2 (format libre saisi par l'agence)
R	209	1	Vide
S	210	15	Vide
T	225	1	Indicateur de Débit /crédit (Blanc si zéro)
U	226	15	Montant facturé (en monnaie de facturation)
V	241	1	Indicateur de Débit /crédit (Blanc si zéro)

W	242	15	Vide
X	257	1	Vide
Y/Z	258	4	Vide
AA	262	14	N° de billet
AB	276	20	Description générale
AC	296	8	JJMMAAAA Date de Facture
AD	304	15	TVA (si fournie par l'agence)
AE	319	1	Indicateur de Débit /crédit (Blanc si zéro)
AF	320	15	Montant HT
AG	335	1	Indicateur de Débit /crédit (Blanc si zéro)
AH	336	1	Indicateur de TVA (Y = Oui N = Non)
AI	337	3	Code de réservation de l'Agence de Voyages
AJ	340	2	Type de dépense : 10 = Avion 15 = Train 17 = Bateau 20 = Hôtel 25 = Visa/Passeport 26 = Assurance 27 = Carte d'abonnement 30 = Location de voiture 35 = Autocar 90 = Frais d'agence 99 = Divers
AK	342	8	Vide
AL	350	10	REF. 3 (format libre saisi par l'agence)

AM	360	10	REF. 4 (format libre saisi par l'agence)
AN	370	2	Code compagnie aérienne
AO	372	2	Nombre de coupons
AP	374	15	Taxe Aéroport
AQ	389	1	Indicateur de Débit /crédit (Blanc si zéro)
AR	390	35	Secteurs 8 max (LHR; LGW ...etc.)
AS	425	23	Code Transporteur 8 max (2 digit alpha code)
AT	448	23	Classe de Ticket 8 max
AU	471	15	Vide
AV	486	5	Vide
AW	491	10	Référence de la facture initiale en cas d'avoir
AX	501	13	Constante = 0000000000000
AY	514	1	Debit ou credit Indicator D ou C (Blank when zero)
AZ	515	4	Constante = 0000
BA	519	13	Constante = 0000000000000
BB	532	1	Indicateur de Débit /crédit (Blanc si zéro)
BC	533	4	Constante = 0000
BD	537	13	Constante = 0000000000000
BE	550	1	Indicateur de Débit /crédit (Blanc si zéro)
BF	551	4	Constante = 0000
BG	555	13	Constante = 0000000000000
BH	568	1	Indicateur de Débit /crédit (Blanc si zéro)
BI	569	4	Constante = 0000

BJ	573	13	Constante = 00000000000000
BK	586	1	Indicateur de Débit /crédit (Blanc si zéro)
BL	587	2	Vide

Résumé

Référence **B**

Colonne (CSV)	Position (ASCII)	Longueur (ASCII)	Description
A	1	15	Numéro du compte client (= carte logée)
B	16	1	Référence du type d'enregistrement B
C	17	1	Code sous total
D	18	24	Vide
E	42	15	Sous-total Brut TTC
F	57	1	Indicateur de Débit /credit
G	58	15	Sous-total de TVA
H	73	1	Indicateur de Débit /Credit
I	74	15	Sous-total HT
J	89	1	Indicateur de Débit /crédit
K	90	15	Montant de remise
L	105	1	Indicateur de Débit /crédit
M	106	15	Sous total net de remise
N	121	1	Indicateur de Débit /crédit
O	122	8	JJMMAAAA Date de Facturation
P	130	1	Indicateur de Tri (ex : 1, 2, 3 ou '.... (0 = aucun)
Q	131	24	Donnée utilisée pour le tri des transactions courantes (1)
R	155	24	Donnée utilisée pour le tri des transactions impayées(2))
S	179	24	Donnée utilisée pour le tri des transactions impayées(2))

T	203	24	Donnée utilisée pour le tri des transactions impayées(2))
---	-----	----	--

Ligne de fin

Référence **Z**

Colonne (CSV)	Position (ASCII)	Longueur (ASCII)	Description
A	1	15	Numéro du compte client (= carte logée)
B	16	1	Référence du type d'enregistrement Z
C	17	16	Numéro d'identification du relevé
D	33	7	Nombre de lignes composant ce fichier

4.3.2.2 Règle de gestion générale

L'enregistrement qui permettra **le rattachement de la facture à un Ordre de Mission** dans CHORUS-DT est la zone en position **176** sur **5 caractères sur les lignes de type « F »** (ligne de facture). Cette zone devra être correctement alimentée par le fournisseur pour permettre le rapprochement automatique.

4.3.2.3 Erreur liée à l'intégration dans Chorus-DT

Type de rejet dans le journal des interfaces	Type de contrôle	Action
Format de date invalide	Bloquant	Fichier rejeté
Format de nombre invalide	Bloquant	Fichier rejeté
Le compte client remonté dans le fichier n'existe pas	Bloquant	Fichier rejeté
La ligne d'en-tête ne contient pas un numéro de relevé constitué de 16 chiffres	Bloquant	Fichier rejeté
Si le même numéro de relevé a déjà été importé et a été comptabilisé	Bloquant	Fichier rejeté
La devise de facturation remontée dans le fichier est différente de la devise de société	Bloquant	Fichier rejeté
Anomalie contrôle du montant des crédits : <XX1> dépenses dans le fichier et <XX2> dépenses déclarées par l'émetteur du fichier	Bloquant	Fichier rejeté
Le fichier ne contient pas de ligne de fin de fichier	Bloquant	Fichier rejeté

Anomalie sur le nombre de ligne : <XX1> lignes dans le fichier et <XX2> lignes déclarées par l'émetteur	Bloquant	Fichier rejeté
Type de frais fournisseur inexistant	Bloquant	Fichier rejeté
Codes OM obligatoires non renseignées ou non reconnues	Non bloquant	La ligne est intégrée mais en anomalie bloquante car elle n'est pas rattachée à un code OM
Pièce jointe PDF du relevé absente	Non bloquant	Le fichier est importé, mais une alerte indique que la pièce jointe PDF du relevé est absente, dans le journal des interfaces

4.3.2.4 DESCRIPTION TECHNIQUE DU FICHIER

Information	Données
Code ventilation	AAANNN et n° de relevé
Format du fichier	Fichier plat
Format des champs	Fixe
Encodage du fichier	ISO-8859-15
Séparateur de champs (pour les formats de type variable)	N/A
Séparateur d'enregistrements	Retour chariot (Line Feed, caractère hexadécimal 0A)
Structuration du fichier en sortie	Chaque fichier contient plusieurs lignes de factures d'un ROP.

Le nom du fichier doit être de la forme :

<Code application><Code instance>Fichier<n° du relevé>

Le Ministère dispose d'un code unique application/instance de type CHT00X qui sera fourni par l'AIFE

4.3.2.5 Stockage des fichiers

Une fois traités les fichiers sont stockés pendant 6 mois sur les serveurs de l'éditeur, dans un répertoire. Ce délai dépassé, les fichiers seront supprimés.

4.4 FICHIER DE FACTURES NON CONFORMES

4.4.1 Description fonctionnelle

L'objectif de cette interface est de générer, à partir d'un relevé de lignes de factures d'une société CHORUS-DT, un fichier CSV contenant les lignes de factures non conformes de ce relevé.

Le déclenchement de la demande d'export est effectué par un rôle de gestionnaire de

facture, dans le module Facturation Fournisseur de Chorus-DT.

Le titulaire du marché et l'opérateur financier récupère ce fichier des factures non conforme sur un serveur de l'éditeur de la solution Chorus-DT.

- Le traitement est déclenché à la comptabilisation d'un ROP.
- Il s'exécute pendant la nuit applicative entre 22h et 6h (UTC/GMT +1).

Le traitement est composé principalement des étapes suivantes :

- 1- **Génération du lot** : Un lot est généré, lors de la demande de comptabilisation d'un ROP, par le rôle FC.
- 2- **Génération du fichier** : cette étape consiste à constituer le fichier au format attendu, et décrit dans la présente spécification. Pour un numéro de lot, CHORUS-DT génère un et un seul fichier. Le fichier est déposé dans un répertoire unique commun à toutes les sociétés CHORUS-DT.
- 3- **Récupération** : La récupération du fichier par l'opérateur financier et par l'agence de voyages, s'effectue par connexion SFTP sur le serveur CHORUS-DT.

4.4.2 Solution applicative retenue

L'interface permet d'exporter les lignes de factures non conformes d'un ROP en provenance de l'application CHORUS-DT sous la forme d'un fichier CSV, dont le format est décrit dans la présente spécification.

La récupération du flux chez la société éditant et hébergeant l'application CHORUS-DT, est effectuée via SFTP par l'opérateur financier, et par l'agence de voyages.

4.4.2.1 Description technique et format d'export

Le format de fichier est le suivant :

N° élément	Donnée Chorus-DT
1	N° de relevé
2	Compte client de facturation
3	N° de facture externe (n° de facture du ROP)
4	Montant de la ligne de facture en montant de transaction
5	Commentaire de la ligne de facture
6	N° OM
7	Motif de non-conformité
8	Commentaire du motif de non conformité
9	Nom Prénom du gestionnaire contrôleur
10	Email du gestionnaire contrôleur
11	Montant HT de la ligne de facture en montant de transaction

4.4.2.2 Description physique du fichier

Information	Données
Format du fichier	Fichier CSV
Séparateur de champs (pour les formats de type variable)	
Structuration du fichier en entrée	Le fichier en entrée contient n lignes de factures d'un relevé à traiter par l'établissement financier / Agence de voyages

4.4.2.3 Les outils

Le nom du fichier sera de la forme : <Code application><Code instance>Fichier KO<N° de relevé>

4.4.2.4 Stockage des fichiers

Une fois traités, les fichiers sont stockés pendant 6 mois sur les serveurs de l'éditeur, dans un répertoire. Ce délai dépassé, les fichiers seront supprimés.

Fin du document