



PROJET DE RBIS SMQ DE L'OACI

ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE

ENTRE

LE FOURNISSEUR DE DONNÉES

ET

LE FOURNISSEUR DE SERVICES (AISP)

POUR

**LA FOURNITURE DE DONNÉES ET D'INFORMATIONS
AÉRONAUTIQUES AU SERVICE D'INFORMATION
AÉRONAUTIQUE**

CET ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE (SLA) est conclu le (date à indiquer).

ENTRE

Le (nom et adresse du fournisseur de données) (ci-après dénommé FOURNISSEUR DE DONNÉES, expression qui inclut, lorsque le contexte l'admet, ses successeurs et ayants droit) d'une part,

ET

Le (nom et adresse du Fournisseur de service AIS), entité statutaire établie conformément aux dispositions de (CITER LES RÈGLEMENTS APPLICABLES), ci-après dénommée FOURNISSEUR DE SERVICE D'INFORMATION AERONAUTIQUE (AISP), dont l'expression inclut, lorsque le contexte l'admet, ses successeurs et ayants droit d'autre part; et

« FOURNISSEUR DE DONNÉES » et « FOURNISSEUR DE SERVICE D'INFORMATION AERONAUTIQUE » sont, dans le présent SLA, individuellement désignés comme une « Partie » et collectivement comme les « Parties »

TANDIS QUE:

(A) LE PRESTATAIRE DE SERVICES a notamment pour fonctions la responsabilité de fournir des services de navigation aérienne dans l'espace aérien des États et pour toutes les zones situées en dehors de l'État pour lesquelles l'État s'est engagé, en vertu d'accords internationaux, à fournir des services de navigation aérienne, des services d'alerte et à coordonner les services de recherche et de sauvetage.

(B) Définir la responsabilité du FOURNISSEUR DE DONNÉES au sein de l'État.

(C) La convention relative à l'aviation civile internationale (convention de Chicago) impose à chaque État membre, en vertu du paragraphe 3.1 de son annexe 15, l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour que les informations/données aéronautiques qu'il fournit concernant son propre territoire ainsi que les zones dans lesquelles il est responsable des

services de la circulation aérienne en dehors de son territoire soient adéquates, de qualité requise et en temps opportun;

(D) Les parties ont convenu de collaborer à la fourniture de données et d'informations aéronautiques pour la sécurité, la régularité et l'efficacité de la navigation aérienne.

MAINTENANT, IL EST CONVENU de ce qui suit

1 – Interprétation

1.1 Définitions

Dans le présent accord de niveau de service (SLA) :

Avis aux navigateurs (NOTAM) désigne un système de distribution d'avis par télécommunication qui contient des informations concernant l'établissement, l'état ou la modification d'une installation, d'un service, d'une procédure ou d'un danger aéronautique dont la connaissance en temps opportun est essentielle pour le personnel affecté aux opérations aériennes.

Date d'entrée en vigueur désigne la date d'exécution du présent SLA.

Exactitude signifie degré de conformité entre la valeur estimée ou mesurée et la valeur réelle.

Intégrité signifie un degré d'assurance qu'un élément de données aéronautiques et sa valeur n'ont pas été perdus ou modifiés depuis sa création ou sa modification autorisée.

Ponctualité (actualité), on entend une caractéristique par laquelle les données sont fournies ou les actions effectuées, avec suffisamment de temps restant pour ne pas avoir d'impact sur les actions ultérieures et éventuellement compromettre la réalisation du résultat requis dans les délais.

Procédures normalisées d'utilisation (SOPS) désigne les documents d'orientation pour l'exploitation des services de navigation aérienne.

Région d'information de vol (FIR), espace aérien de dimensions définies à l'intérieur duquel un service d'information de vol et un service d'alerte sont fournis.

Résolution désigne le nombre d'unités ou de chiffres auxquels une valeur mesurée ou calculée est exprimée et utilisée.

Service d'information aéronautique (AIS), un service établi dans une zone de couverture définie et responsable de la fourniture des données/informations aéronautiques nécessaires à la sécurité, à la régularité et à l'efficacité de la navigation aérienne.

Système AIRAC désigne un système visant à notifier à l'avance sur la base de dates d'entrée en vigueur communes des circonstances qui nécessitent des changements importants dans les pratiques d'exploitation.

1.2 Construction de certaines références

Dans le cadre de ce SLA, il est admis ce qui suit :

1.2.1 Les références au présent SLA signifient que ce SLA tel que modifié a varié, complété, modifié ou rénové de temps à autre et inclus les annexes sont des références aux clauses et annexes.

1.2.2 Les références aux clauses et annexes sont des références aux clauses et annexes du présent SLA et les références aux sous-clauses ou paragraphes des clauses ou paragraphes des clauses ou paragraphes sont, sauf indication contraire, des références aux sous-clauses ou paragraphes de la clause ou de l'annexe dans laquelle la référence apparaît.

1.3 Les titres et sous-titres sont insérés uniquement pour des raisons de commodité et n'affectent pas l'interprétation du présent SLA

1.4 Les annexes font partie intégrante du présent accord et ont la même valeur que celui-ci.

2 - Justification

2.1 En tant qu'État contractant à la Convention de Chicago, l'Etat est lié par les dispositions des paragraphes 2.1.5 et 3.1 de l'annexe 15 de la Convention, obligeant les membres à veiller à ce que des arrangements formels soient conclus entre les créateurs des données et informations aéronautiques et le service d'information aéronautique (AIS) en ce qui concerne la collecte et le traitement en temps voulu, le stockage, l'intégration, l'échange et la fourniture de données et informations aéronautiques de qualité pour les systèmes de gestion du trafic aérien (ATM).

2.2 Le présent SLA vise à établir un accord formel entre le PRESTATAIRE DE SERVICES (AISP) et le FOURNISSEUR DE DONNÉES afin de garantir que les informations

aéronautiques publiées pour l'ÉTAT provenant du FOURNISSEUR DE DONNÉES couvrent la portée requise et répondent à toutes les exigences en matière de données.

- 2.3 Ce SLA définit en outre les services à fournir ainsi que les exigences, les niveaux de service et les indicateurs de performance clés associés à ces services.

3 - Champ d'application

- 3.1 Le présent SLA établit un cadre pour la fourniture des données/informations aéronautiques par le FOURNISSEUR DE DONNÉES au PRESTATAIRE de SERVICES couvrant :
- a. L'ensemble des données à fournir (éléments de données)
 - b. Échéanciers.
 - c. Exigences de qualité.
 - d. Exigences de livraison.
 - e. Format des données.
 - f. Modes de fonctionnement.
- 3.2. Nonobstant le paragraphe 3.1 ci-dessus, le FOURNISSEUR DE DONNÉES se réserve le droit d'omettre toute information / donnée qui, à son avis, pourrait être préjudiciable à la sécurité nationale si elle était publiée.

4 - Objectifs du SLA

- 4.1. Les objectifs fondamentaux de ce SLA sont les suivants :

- a. Une meilleure communication.

Le SLA facilitera une communication bilatérale entre le FOURNISSEUR DE DONNÉES et LE FOURNISSEUR DE SERVICES. Au travers de ce SLA, les deux parties collaboreront afin de comprendre les besoins, les priorités et les préoccupations de l'autre et de mieux comprendre les problèmes auxquels chaque partie est confrontée en cas de manquement de l'une ou l'autre partie à ses obligations.

- b. Entente mutuelle.

Le SLA identifie les attentes de chaque partie, définit les limites de la prestation de services et clarifie les responsabilités. Il facilite en outre l'identification et la discussion des attentes et l'engagement des ressources nécessaires pour répondre à ces attentes en vue d'améliorer la coopération et la compréhension entre elles.

- c. Un processus pour évaluer l'efficacité du service.

Le SLA définit les exigences par rapport auxquelles le service peut être mesuré et évalué; il fournit également la base pour l'évaluation de l'efficacité du service.

5 Perspective – Environnement réglementaire et conventions

5. Le cadre réglementaire pour la fourniture des données/informations aéronautiques en vue d'un traitement ultérieur par AIS est contenu dans divers documents figurant à l'annexe A. Toutefois, les Parties conviennent mutuellement qu'aucune sanction ne sera imposée en vertu du présent SLA puisque les deux Parties ont des rôles et mandats bien définis par la législation.

Services et niveau de service

6 - Description du service

- 6.1 **LE FOURNISSEUR DE DONNÉES** fournira **au PRESTATAIRE DE SERVICES** les données dont il est responsable, telles qu'énumérées à l'annexe B.

Services d'information aéronautique/MAP

- 6.2 Les Services d'information aéronautique traitent les données aéronautiques dès leur réception, les publient et les diffusent par le biais de publications appropriées.

7 niveaux de service

7.1 Les données aéronautiques transmises à l'AIS doivent comporter les métadonnées suivantes, le cas échéant :

- a) Date et heure d'entrée en vigueur
- b) Durée de validité
- c) Résolutions enregistrées
- d) Date et heure de fin
- e) Niveau de confiance enregistré
- f) Intégrité déclarée atteinte
- g) Système/format de coordonnées
- h) Système de référence vertical
- i) Niveau de classification de l'intégrité (critique, essentiel, ordinaire)
- j) Précision

LE FOURNISSEUR DE DONNÉES fournit les éléments de données identifiés à l'annexe B conformément aux critères spécifiques prévus à l'annexe D

7.2 LE PRESTATAIRE DE SERVICES fournit au FOURNISSEUR DE DONNEES les manuels/documents énumérés à l'annexe A, point 1, sur support physique et électronique. Il informe LE FOURNISSEUR DE DONNÉES des normes aéronautiques requises dans les opérations aériennes au fur et à mesure de leur promulgation ou de leur révision.

8 - Indicateurs de niveau de service

8.1 Les parties reconnaissent le fait que le FOURNISSEUR DE DONNÉES a un mandat spécifique qui émane de la constitution. Par conséquent, les indicateurs clés de performance (KPI) qui seront utilisés pour évaluer la performance des services convenus sont conformes à l'annexe C, qui sert de lignes directrices.

ÉLÉMENTS DE GESTION

9 - Cycle de vie des LOA et rapports

9.1 Toute donnée transmise à l' AIS dans un état incomplet, de sorte qu'une fois publiée, soit elle n'aurait aucun sens, soit son utilisation pourrait compromettre la sécurité, sera renvoyée au créateur de la donnée.

10 - Avis

10.1 Les Parties conviennent que tous les avis en vertu du présent SLA seront, sauf avis contraire, notifiés à l'adresse suivante:

Si au FOURNISSEUR DE DONNÉES (Insérer l'adresse)

Si au FOURNISSEUR DE SERVICES (Insérer l'adresse)

10.2 Tous les avis doivent être faits par écrit et peuvent être remis personnellement, par télécopieur par télécopieur ou par courrier recommandé.

11- Administration du SLA

11.1 Tous les droits et pouvoirs conférés aux Parties sont cumulatifs et ne sont pas réputés être exclusifs de tout autre droit, recours ou pouvoir qui leur est conféré actuellement ou ultérieurement par la loi ou autrement.

11.2 Si une condition du présent SLA est considérée comme nulle ou annulable en vertu d'une loi applicable, ces conditions seront séparées ou modifiées de manière à rendre le reste de ce SLA valide ou exécutoire, à moins que l'objet entier ne soit donc frustré.

- 11.3 Rien dans le présent SLA ne doit être considéré comme constituant une coentreprise, un partenariat ou une relation d'agence ou d'emploi entre les Parties.
- 11.4 Les Parties s'efforcent de se tenir mutuellement informées de tout changement important dans leur environnement de travail, y compris les changements technologiques, qui peut affecter leurs relations de travail.
- 11.5 Les Parties, reconnaissant le fait qu'ils ne peuvent pas prendre de dispositions pour toute la documentation et les procédures qui définiront leur relation, conviennent de temps à autre, après consultation appropriée, d'exécuter ces documents qui seront annexés au présent SLA et seront lus comme'ils sont des annexes du présent SLA.
- 11.6 Le SLA constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne l'objet des présentes, et remplace tous les accords, représentations ou ententes antérieurs entre les Parties, qu'ils soient écrits ou oraux.

12 - Entrée en vigueur, durée, résiliation, modification et renouvellement

- 12.1 Le présent accord entrera en vigueur immédiatement après sa signature par les deux parties et restera en vigueur jusqu'à sa résiliation conformément aux termes du SLA.
- 12.2 Les termes du présent SLA sont les suivants :
Date de début :
Date de fin :
- 12.3 Chaque partie peut modifier une partie de l'accord de niveau de service ou l'accord de niveau de service à tout moment en donnant à l'autre partie un préavis, à condition que cette modification n'affecte pas les obligations déjà contractées conformément au SLA.
- 12.4 Chaque partie doit demander la résiliation du SLA en motivant la résiliation en temps utile.
- 12.5 À l'expiration du SLA, le SLA sera réputé être en vigueur jusqu'à la signature d'un nouveau SLA, à moins que la résiliation ne soit effectuée comme indiqué ci-dessus.

13 - Avis

- 13.1 Des revues de la performance du SLA et la portée des données à fournir doivent être effectuées si nécessaire pour intégrer toute nouvelle exigence de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) relative aux données.

13.2 Chaque partie peut réviser toute partie de l'accord de niveau de service à tout moment en donnant à l'autre partie un préavis, à condition que cet examen n'affecte pas les obligations déjà contractées par le comité conformément à l'accord de niveau de service.

EN FOI DE QUOI le présent SLA a été exécuté par les Parties en date du jour et de l'année où il a été écrit pour la première fois

RESPONSABLE
FOURNISSEUR DE DONNÉES

Signature
Date.....

En présence de

Signature.....
Date.....

RESPONSABLE DE L'AISP
Le

Signature.....
Date.....

En présence de

Signature.....
Date.....

ANNEXE A

ENVIRONNEMENT, CONVENTIONS ET CATÉGORIES DE DONNÉES RÉGLEMENTAIRES

1. Environnement réglementaire
- 1.1 Les documents suivants contiennent les exigences réglementaires relatives à la fourniture de données et d'informations aéronautiques. Il s'agit notamment des éléments suivants :
 - a) Règlements applicables des Etats concernés
 - b) Doc 8126 de l'OACI - Manuel des services d'information aéronautique
 - c) Doc OACI 10066 - Procédure pour les services de navigation aérienne - Gestion de l'information aéronautique (PANS-AIM)
 - d) Annexe 15
 - e) Manuel de certification des aéroports - Doc 9774 de l'OACI.

2. Conventions

Dans ce SLA, les conventions suivantes sont utilisées :

- a) Temps universel coordonné (UTC) tel que décrit à l'annexe 5 (Unités de mesure à utiliser dans les opérations aériennes et terrestres)
- b) Procédures d'écriture de la date et de l'heure sous forme entièrement numérique, comme indiqué à l'annexe 5 (Unités de mesure à utiliser dans les opérations aériennes et terrestres).
- c) Les heures exprimées en nombre d'« heures de bureau » comprennent les heures d'ouverture, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés désignés.

3. Catégories de données

Les classifications de données suivantes sont utilisées dans le présent document :

Ordinaire : Lors de l'utilisation de données ordinaires corrompues, il y a très peu de chances que la poursuite du vol et de l'atterrissage en toute sécurité d'un aéronef soit gravement menacée par le risque de catastrophe.

Essentielle : Lors de l'utilisation de données essentielles corrompues, il y a une faible probabilité que la poursuite du vol et de l'atterrissage en toute sécurité d'un aéronef soit gravement menacée par le risque de catastrophe.

Critique : Lors de l'utilisation de données critiques corrompues, il est fort probable que la poursuite du vol et de l'atterrissage en toute sécurité d'un aéronef soit gravement menacée par le risque de catastrophe.

ANNEXE B

DONNÉES À FOURNIR

Données pour la publication de l'AIP

DONNÉES À FOURNIR POUR LA PUBLICATION DE L'AIP		
Item	Entité de données	Description

Description du service pour les autres données

AUTRES DONNÉES À FOURNIR POUR LA PUBLICATION NOTAM ET/OU AIP SUP
a)

ANNEXE C

INDICATIONS DES NIVEAUX DE SERVICE

Indicateurs de niveaux de service

<u>KPI</u>	<u>KPI Description</u>	<u>Méthode d'évaluation</u>	<u>Cible</u>

ANNEXE D

Échéanciers et exigences de livraison

Critères	Spécifications
Échéanciers	
Exigences de livraison	
Format	