



Annexe 11 -

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

Avril 2025

Adresse de contact
Keolis Tours

contact-fsnm@filbleu.fr

Annexe 11 –

Fiche contacts

Afin de faciliter la communication et les échanges d'informations, l'Annexe 11 permet de définir les interlocuteurs privilégiés chez le FSNM et chez le Gestionnaire.

Au préalable à la remontée d'une anomalie, le FSNM prend soin de vérifier que la nature du problème n'est pas liée exclusivement à son propre environnement.

Ainsi, le FSNM doit vérifier la possibilité de résolution des incidents par ses propres moyens avant de solliciter le Gestionnaire.

Une procédure d'escalade est mise en place par chaque partie dans le cadre du traitement des incidents. À tout moment du traitement d'un incident, la procédure d'escalade pourra être mise en œuvre afin d'assurer que :

- le bon niveau de compétence et d'expertise technique soit mobilisé,
- les organes de décisions soient informés et mobilisés si nécessaire,
- les engagements en délais et qualité de services soient bien respectés.

La table suivante précise les niveaux d'escalade au sein du FSNM :

Niveau	Titre	Contact
Niveau 0 (hors escalade)	Service desk	Téléphone : E-mail : url :
Escalade niveau 1		Téléphone : E-mail :
Escalade niveau 2		Téléphone : E-mail :
Escalade niveau 3		Téléphone : E-mail :

La table suivante précise les niveaux d'escalade du Gestionnaire :

Niveau	Titre	Contact
Niveau 0 (hors escalade)	Service desk	Téléphone : E-mail : url :
Escalade niveau 1		Téléphone : E-mail :
Escalade niveau 2		Téléphone : E-mail :
Escalade niveau 3		Téléphone : E-mail :