

**ORGANISATION EUROPEENNE POUR LA SECURITE DE LA NAVIGATION AERIENNE**

**EUROCONTROL**

**- Directives de la Commission permanente -**

**DIRECTIVE N°87/53**

**portant sur la fourniture, par EUROCONTROL, de services d'appui au RMCDE  
(Convertisseur-répartiteur de messages radar)**

LA COMMISSION PERMANENTE POUR LA SECURITE DE LA NAVIGATION AERIENNE :

Vu la Convention internationale de coopération pour la sécurité de la navigation aérienne "EUROCONTROL", amendée par le Protocole signé à Bruxelles le 12 février 1981, et notamment ses Articles 6.1.b), 7.3 et 13 ;

Considérant que le Programme EATMP vise notamment à améliorer la fourniture et l'exploitation de données par la voie de l'installation de nouveaux équipements ou l'utilisation en commun de données radar ;

Considérant que cet objectif peut notamment être servi par la fourniture de services d'appui au RMCDE ;

Considérant que la fourniture dudit appui au RMCDE requiert la conclusion d'accords avec les services des Etats utilisant cet équipement ;

Sur proposition du Conseil provisoire ;

DONNE LA DIRECTIVE SUIVANTE A L'AGENCE :

Sous réserve d'en informer dûment la Commission, l'Agence peut, au nom de l'Organisation, conclure avec les services appropriés, publics ou privés, de ses Etats membres, des accords portant sur la fourniture de services d'appui au RMCDE, sur la base du modèle d'accord de niveau de service joint en annexe.

Fait à Bruxelles le 22.10.1999

Le Président de la Commission,

  
D.J. FJÆRVOLL

## **MODELE D'ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE**

**portant sur la fourniture, par EUROCONTROL, de services  
d'appui au RMCDE (Convertisseur-répartiteur de messages  
radar) à ses Etats membres et aux Etats de la CEAC non  
membres d'EUROCONTROL**

**Accord de niveau de service portant sur l'appui au RMCDE**  
**(Convertisseur-répartiteur de messages radar)**

L'Organisation européenne pour la sécurité de la navigation aérienne (EUROCONTROL) instituée par la Convention internationale de coopération pour la sécurité de la navigation aérienne "EUROCONTROL", amendée à Bruxelles en 1981, représentée par son Directeur général, M. Y. Lambert,

ci-après dénommée "le prestataire de services",

et

(nom de l'organisation utilisant le RMCDE) \_\_\_\_\_

ci-après dénommé "l'utilisateur"

VU la Convention internationale de coopération pour la sécurité de la navigation aérienne "EUROCONTROL", amendée par le Protocole signé à Bruxelles le 12 février 1981, et notamment ses Articles 6.1 (b), 7.3 et 13 ;

VU la DIRECTIVE n° ..... de la Commission permanente en date du ....., autorisant l'Agence à conclure, au nom de l'Organisation, avec les services appropriés, publics et privés, des Etats membres d'EUROCONTROL et des Etats de la CEAC non membres d'EUROCONTROL, des accords portant sur la fourniture de services d'appui au RMCDE, sur la base du modèle d'Accord de niveau de service.

SONT CONVENU(E)S DE CE QUI SUIT :

**1. OBJECTIFS DE L'ACCORD**

Le présent Accord définit les procédures à suivre en matière de fourniture de services d'appui au RMCDE (Convertisseur-répartiteur de messages radar).

**2. DEFINITIONS**

**Note :** Au moment de l'établissement de la présente version de l'Accord, des modifications de la structure de travail des groupes définis ci-après étaient à l'étude ; les conclusions du débat n'apparaissent donc pas encore dans la présente version. Dès que la nouvelle structure sera stable, le présent Accord sera amendé en conséquence.

L'Equipe de mise en œuvre du RADNET (RIT): La RIT, implantée au Centre EUROCONTROL de Maastricht, est chargée de l'appui aux systèmes RMCDE pendant leur durée de vie utile, ainsi que de l'appui aux utilisateurs pour la mise en œuvre et l'exploitation du RMCDE. Elle se tient à la disposition de tous les utilisateurs du RMCDE dans les Etats membres d'EUROCONTROL et dans les Etats de la CEAC non membres d'EUROCONTROL.

Equipe spéciale RADNET (RTF): la RTF, composée de représentants des quatre Etats (membres officiels) ainsi que de représentants de liaison d'autres Etats exploitant un RMCDE et/ou intéressés par l'échange de données radar, a été instituée dans le cadre de la gestion du Projet d'intégration des quatre Etats/EUROCONTROL. Dans le cadre du présent Accord de niveau de service, la décision de la RTF sera prise conjointement par les membres officiels et les représentants de liaison.

Groupe des utilisateurs du RADNET/Conseil du RADNET (« RADNET Board ») (RUG/RB): le RUG/RB est un groupe institué dans le cadre de la gestion du Projet d'intégration des quatre Etats/EUROCONTROL et chargé d'appuyer l'utilisation opérationnelle du RADNET.

Conseil du RAPNET (« RAPNET Board »): Le Conseil du RAPNET est un groupe institué dans le cadre de la gestion du Projet d'intégration des quatre Etats/EUROCONTROL et chargé de la supervision et de l'exploitation du Réseau ATS régional de commutation par paquets (RAPNET).

Bureau du RAPNET (« RAPNET Office »): Le Bureau du RAPNET fournit un appui technique au Conseil du RAPNET.

Groupe de hauts fonctionnaires (« GSO »): Groupe de fonctionnaires de haut rang civils et militaires des quatre Etats et d'EUROCONTROL. Institué pour la mise au point d'un système intégré et harmonisé de contrôle de la circulation aérienne dans la région des quatre Etats, il est chargé de la gestion du Projet d'intégration des quatre Etats/EUROCONTROL.

Utilisateur du RMCDE, Utilisateur: organisation où un RMCDE est installé, pour lequel un appui de la RIT a été octroyé par décision d'EUROCONTROL, et dont la RIT assure le contrôle de configuration.

Jour ouvrable: est réputé jour ouvrable au sens du présent Accord toute journée de travail au Centre de Maastricht. Sont exclus de cette catégorie les samedis et dimanches ainsi que les jours fériés propres au Centre de Maastricht. La RIT distribue chaque année la liste des jours fériés du Centre de Maastricht, dès que celle-ci est disponible.

Rapport de situation du RADNET (« RADNET Status Report »): Le présent rapport contient des informations sur le statut actuel du réseau, le statut du logiciel du RMCDE, les informations sur les incidents, le cas échéant, et le statut de la documentation tenue à jour par la RIT.

### **3. DEFINITION DE L'ENVIRONNEMENT DE SERVICE**

Le présent Accord couvre tous les éléments des systèmes RMCDE installés sur les sites et exploités par l'utilisateur, tels que définis à l'Article 1.

Le présent Accord vaut tant pour l'environnement de travail actuel que pour l'ensemble des réalisations futures, sous réserve que toutes les procédures définies dans celui-ci ainsi que dans les documents de référence soient suivies pendant la phase d'installation.

#### 4. DEFINITION DES SERVICES

La RIT est chargée de prêter son concours aux utilisateurs du RMCDE. A cet égard, les services suivants sont assurés en conformité de l'Annexe I du présent Accord :

- service d'assistance technique : appui pour toutes les questions concernant le RMCDE ;
- appui sur site : le cas échéant, un membre de la RIT se rend sur place pour enquêter et résoudre les problèmes qui ne peuvent l'être par les autres moyens spécifiés en Annexe 1 ;
- recherche de l'origine d'une panne : après le signalement d'une panne, la RIT prend toutes les mesures nécessaires pour en détecter l'origine et résoudre le problème ;
- traitement des demandes de modification du logiciel : il se fonde sur les besoins des utilisateurs, coordonnés par la RTF, ou fait suite à l'initiative de la RIT ;
- gestion et contrôle de la configuration du logiciel : essais, intégration et distribution du logiciel RMCDE commun ;
- documentation : les documents sont tenus à jour sous la responsabilité de la RIT.

#### 5. PRINCIPES ET PROCEDURES D'EXPLOITATION

La fourniture des services décrits à l'Article 4 du présent Accord se fonde sur les principes et procédures d'exploitation suivants :

##### 5.1 PRINCIPES ET PROCEDURES

Aux fins d'exécution du présent Accord, les utilisateurs se conforment aux principes et procédures énoncés dans les documents figurant à l'Annexe III. C'est la dernière version disponible de ces documents qui s'applique.

L'utilisateur respecte les procédures énoncées dans le présent Accord, ses Annexes et les documents de référence.

## **5.2. DIRECTIVES ARRETEES D'UN COMMUN ACCORD**

La RTF peut publier des directives supplémentaires. L'utilisateur agit conformément aux directives arrêtées d'un commun accord.

## **5.3 PRINCIPES DE GESTION ET DE CONTROLE DE LA CONFIGURATION DU LOGICIEL**

La gestion et le contrôle de la configuration du logiciel du RMCDE relèvent de la seule compétence de la RIT.

Afin de pouvoir bénéficier de l'appui de la RIT, l'utilisateur exploite le RMCDE au moyen de la dernière version de logiciel officiellement distribuée par la RIT pour les systèmes installés sur son (ses) site(s).

Si, pour des raisons techniques ou administratives, la mise en œuvre de la dernière version de logiciel distribuée n'est pas réalisable dans les limites du calendrier spécifié par la RIT, l'utilisateur remplace la version en cours par la dernière version officielle dès que possible. En principe, cela concerne le logiciel mis au point par le fournisseur au cas où une version officielle couvrant les éléments mis à niveau ne serait pas encore disponible auprès de la RIT.

La gestion et le contrôle de la configuration du logiciel du RMCDE sont exécutées conformément à l'Article 5 de l'Annexe I.

## **5.4. COORDINATION DES ACTIVITES RMCDE**

Afin de juger des incidences éventuelles sur le système et le réseau et, autant que possible, d'assurer une exploitation sans faille du système, toutes les mesures concernant le RMCDE doivent être coordonnées au préalable avec la RIT.

Conformément au document intitulé : « Handbook for RMCDE Users » auquel il est fait référence à l'Annexe III, la connexion de nouvelles sources de données et de collecteurs de données à un nœud RADNET est coordonnée au préalable avec la RIT. Ce point est particulièrement important en cas d'essais réalisés dans l'environnement RADNET.

Si l'utilisateur souhaite connecter une source et un collecteur de données au même RMCDE, il peut le faire sans restriction. Cependant, pour permettre à la RIT de suivre ce qui se passe dans le réseau, l'utilisateur doit informer celle-ci à l'avance.

La connexion de nouveaux utilisateurs fait l'objet d'une procédure particulière, établie par le Groupe de hauts fonctionnaires (GSO) en coopération avec la RTF. Cette procédure est décrite dans le document intitulé « Guidelines and Procedures for the Provision of Live Data from the 4 States Radar Network RADNET », auquel il est fait référence en Annexe III.

## **5.5. FORMATION DU PERSONNEL**

Le présent Accord est valable dans la mesure où le personnel de l'utilisateur sur le site est formé et capable de prendre en charge l'exploitation quotidienne du RMCDE et de ses sous-systèmes.

## **5.6. DEMANDES DE MODIFICATION DU LOGICIEL**

S'il a besoin d'une fonctionnalité supplémentaire ou d'une proposition d'amélioration du logiciel du RMCDE, l'utilisateur présente à la RTF une demande ou une proposition de modification du logiciel, dont un exemplaire est mis à la disposition de la RIT.

La procédure à suivre par la RTF est conforme à l'Article 4 de l'Annexe I.

## **5.7. PROCEDURE DE NOTIFICATION DES PROBLEMES**

L'utilisateur notifie immédiatement à la RIT tout problème ou dysfonctionnement du RMCDE.

Cette notification est faite conformément à la procédure mentionnée à l'Annexe II.

## **6. PROCEDURES DE NOTIFICATION DE LA RIT**

A chaque réunion de la RTF, le chef de la RIT présente le rapport de situation du RADNET. La RTF en prend note et, le cas échéant, décide des mesures à prendre.

Ce rapport est également présenté au RUG/RB.

## **7. DISPOSITIONS INDIVIDUELLES**

Au cas où des dispositions supplémentaires seraient requises entre les deux parties, celles-ci seraient spécifiées par écrit et jointes en annexe au présent Accord.

## **8. COUTS**

Les services fournis par la RIT au titre du présent Accord sont normalement gratuits pour les utilisateurs, sauf si une décision d'EUROCONTROL en dispose autrement.

Dans ce dernier cas, les coûts font l'objet d'un accord supplémentaire.

## 9. RESPONSABILITE

Le prestataire de services n'est pas responsable des coûts, pertes ou dégâts imputables directement ou indirectement à la gestion, au contrôle, à la maintenance, à la modification, à la réparation ou au remplacement du logiciel du RMCDE, ou liés à ceux-ci ou en résultant.

Le prestataire de services n'est pas responsable des coûts, pertes ou dégâts imputables directement ou indirectement à son incapacité à résoudre un problème notifié par l'utilisateur, ou liés à cette incapacité ou en résultant.

L'utilisateur garantit le prestataire de services et les membres de son personnel contre tous coûts, pertes ou dépenses subis ou supportés par le prestataire de services ou un membre de son personnel, contre toute demande ou réclamation adressée par des tiers au prestataire de services ou à tout membre de son personnel, contre toute autre action, notamment en dommages-intérêts, intentée par des tiers à l'encontre du prestataire de services ou de tout membre de son personnel, ou contre toute autre responsabilité attribuée par des tiers audit prestataire de services ou à tout membre de son personnel, du fait direct ou indirect du présent Accord.

## 10. GARANTIE DES FOURNISSEURS/FABRICANTS

Dans le cas où l'équipement ou des parties de celui-ci relevant du présent Accord est (sont) encore couvert(es) par la garantie du fournisseur, la RIT se réserve le droit de transmettre toute notification de problème au fournisseur.

## 11. DATE DE PRISE D'EFFET

Le présent Accord prend effet le jour de sa signature.

Fait à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_

Pour EUROCONTROL,  
Au nom du Directeur général,  
par délégation spéciale

Pour l'utilisateur,

\_\_\_\_\_  
A. Vandembroucke  
Directeur  
Centre EUROCONTROL de Maastricht



## **ANNEXE I : SERVICES ET PROCEDURES**

### **1. SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE (HELPDESK)**

#### **1.1 Appui téléphonique**

Dans toute la mesure possible, la RIT aide l'utilisateur à résoudre son problème par téléphone. Si la nature ou la complexité de ce problème ne permettent pas de le résoudre de la sorte, de nouvelles mesures, telles que celles décrites ci-dessous, sont mises en place conformément aux dispositions arrêtées entre l'utilisateur et la RIT.

#### **1.2 Appui écrit**

S'il n'est pas possible de fournir l'appui nécessaire par téléphone, la RIT étudie le problème et prépare un rapport, qu'elle envoie à l'utilisateur.

### **2. APPUI SUR SITE**

Si l'utilisateur et la RIT en arrivent à la conclusion que le problème notifié nécessite l'appui sur site d'un membre de la RIT, le délai de réponse convenu est le suivant :

Un membre de la RIT se rend sur le site dans les 3 jours ouvrables après que la fourniture d'un appui sur le site a été accordée, sauf s'il en est décidé autrement à titre individuel. Si la RIT n'est pas en mesure de se conformer à ce calendrier, elle en informe immédiatement l'utilisateur et examine avec lui les modalités de poursuite de la procédure.

### **3. RECHERCHE DE L'ORIGINE D'UNE PANNE**

Après qu'une défaillance du logiciel du RMCDE a été notifiée à la RIT, cette dernière prend toutes les mesures nécessaires pour en trouver l'origine. A cette fin, la RIT utilise l'équipement disponible au Centre de Maastricht. Au cas où cela ne suffirait pas, il est fait usage des installations d'essai existant sur le site de l'utilisateur, après coordination préalable entre la RIT et le responsable sur le site des utilisateurs.

La RIT prend alors des mesures correctives, qui aboutissent à la réalisation d'une nouvelle version de logiciel, ensuite distribuée à tous les utilisateurs.

### **4. TRAITEMENT DES DEMANDES DE MODIFICATION DU LOGICIEL**

Lorsqu'un utilisateur a besoin d'une fonctionnalité supplémentaire ou d'une proposition d'amélioration du logiciel du RMCDE, il présente une demande ou une proposition de modification du logiciel à la RTF, avec copie à la RIT.

La modification est ensuite examinée au cours de la réunion suivante de la RTF. Si possible, la RIT fournit à la même réunion une déclaration sur la faisabilité de la modification et une estimation des moyens à investir.

C'est à la RTF qu'il revient de décider si la modification demandée sera mise en œuvre ou non, et à quelles conditions.

## **5. GESTION ET CONTROLE DE LA CONFIGURATION DU LOGICIEL**

Il appartient exclusivement à la RIT de mettre en œuvre les mesures nécessaires à la gestion du logiciel officiel du RMCDE (cf. Article 5.3 du présent Accord).

La RIT traite tous les modules de source, qui sont compilés en un progiciel exécutable.

La RIT essaie ensuite ce progiciel à Maastricht. Dès que le test est concluant, le logiciel est envoyé aux sites intéressés par ses modifications, ce qui permet d'essayer les changements dans l'environnement de travail réel. Les utilisateurs concernés informent la RIT du résultat de ces essais.

Si tous les utilisateurs informent la RIT que les essais sont réussis, le logiciel est distribué à tous les sites soit à l'aide du réseau par la voie du transfert de fichiers, soit sur disquette. Une note d'autorisation de distribution du logiciel est envoyée en même temps que le logiciel ou par courrier séparé; cette note explique tous les changements qui ont été mis en œuvre dans la nouvelle version du logiciel.

La RIT assortit sa note d'autorisation d'un délai pendant lequel l'utilisateur est censé installer le logiciel sur son RMCDE. Cette période peut être mise à profit pour les essais sur site et l'intégration du logiciel, le cas échéant. S'il ne lui est pas possible d'installer le logiciel dans les délais voulus, l'utilisateur en informe la RIT en conséquence.

Si nécessaire, l'utilisateur et la RIT ont la possibilité de coordonner des essais à l'extérieur.

## **6. DOCUMENTATION**

Les documents produits par la RIT, y compris les documents mentionnés dans la liste de l'Annexe III, peuvent être amendés ou actualisés exclusivement par la RIT, selon les besoins. Les documents amendés ou actualisés sont transmis à tous les utilisateurs.

## **ANNEXE II : PROCEDURE DE NOTIFICATION DES PROBLEMES**

La notification des problèmes ainsi que tous les contacts avec la RIT peuvent s'effectuer à l'aide des moyens de communication ci-après, énumérés par ordre de préférence.

### **1. PAR TELECOPIE :**

Centre de Maastricht  
Equipe de mise en œuvre du RADNET (RIT)

Numéro de télécopie : (0031) 43-3661 461

### **2. PAR COURRIER ELECTRONIQUE :**

L'adresse électronique de la RIT est la suivante :

rit.team@eurocontrol.be

Lorsque vous envoyez votre courrier à cette adresse, votre message est adressé en copie à tous les membres de la RIT; ainsi votre message est-il reçu, même en l'absence de l'un des membres de l'équipe.

### **3. PAR TELEPHONE :**

Pour les contacts téléphoniques avec la RIT, celle-ci dispose d'une ligne d'urgence, opérationnelle de 08h00 à 16h00 (HEC), sauf le week-end et les jours fériés du Centre de Maastricht. Les jours fériés n'étant pas les mêmes dans l'ensemble de la région où se situent les installations du RMCDE, un calendrier des jours fériés du Centre de Maastricht est diffusé chaque année dès sa parution.

En dehors de ces heures de service, le numéro de la ligne d'urgence est relié à une boîte aux lettres, où l'utilisateur peut laisser son message. Ainsi l'utilisateur peut-il signaler son problème 24 heures sur 24. Lorsqu'il prend ses fonctions, le membre de la RIT chargé du service de ligne d'urgence se met en rapport avec l'utilisateur afin d'examiner le problème et de proposer les mesures à prendre.

**Le numéro de la ligne d'urgence de la RIT est le suivant:**

**(++31) 43-36 61 195**

L'utilisateur emploie exclusivement ce numéro de téléphone pour ses contacts avec la RIT, sauf instruction contraire par un membre de la RIT.

### **4. DOCUMENTS D'APPUI :**

A la demande de la RIT, l'utilisateur fournit les documents d'appui.

### **5. CONFIRMATION PAR LA RIT :**

La RIT confirme la réception d'une notification de problème aussi vite que possible, au moyen d'un accusé de réception envoyé par télécopie.

### **ANNEXE III : REFERENCES**

- 1) COURS SUR LE RADNET**  
« An Introduction to RADNET », GD-0053-02, mars 1992,  
W. Janssen & R. Missault,  
EUROCONTROL, Centre de Maastricht.
- 2) ICD RMCDE**  
« RMCDE User Interface Description », GD-0048-03, février 1996,  
Equipe de mise en œuvre du RADNET,  
EUROCONTROL, Centre de Maastricht.
- 3) CONFIGURATION ET INFORMATIONS PRATIQUES SUR LE RADNET**  
« Handbook for RMCDE Users », GD-0060-04, octobre 1997,  
Equipe de mise en œuvre du RADNET,  
EUROCONTROL, Centre de Maastricht.
- 4) PRINCIPES DE CONVERSION DES DONNEES AU SEIN DU RADNET**  
« Presentation Layer Aspects of RADNET », GD-0039-02, juin 1989,  
W. Janssen,  
EUROCONTROL, Centre de Maastricht.
- 5) PRINCIPES DE ROUTAGE ET DE FILTRAGE DES DONNEES**  
« RMCDE-project – Routing and Filtering of Radar Data within  
RADNET »,  
TS-0009-01, avril 1994,  
W. Janssen,  
EUROCONTROL, Centre de Maastricht.
- 6) FOURNITURE DE DONNEES REELLES PAR LE RADNET**  
« Guidelines and Procedures for the Provision of Live Data from the  
4 States Radar Network RADNET »,  
Version 1.0, mars 1999,  
Equipe de mise en œuvre du RADNET,  
EUROCONTROL, Centre de Maastricht.

**ANNEXE IV : ADRESSES DES PARTIES AU PRESENT ACCORD**

**1. EUROCONTROL**

EUROCONTROL  
Equipe de mise en œuvre du RADNET (RIT)  
Centre de Maastricht - Division Technique  
Horsterweg 11  
NL – 6191 RX Beek (Lb)  
Pays-Bas

**2. Utilisateur du RMCDE**

**(Nom et adresse de l'utilisateur du RMCDE)**