



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES
(article 13 du code des marchés publics)

Page : 1/29
Réf : CCP_TGD-OM.odt
MàJ : 30/03/2016

**Fourniture du dispositif « Téléphone Grave
Danger » en outre-mer
(« TGD-OM »)**

Cahier des clauses particulières

n° MJ/LP/16-007

du 27 janvier 2016



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

(article 13 du code des marchés publics)

Page : 2/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

SOMMAIRE

I. DOCUMENTS RÉGISSANT LE MARCHÉ.....	3	VII.2. NATURE DES OPÉRATIONS DE VÉRIFICATION.....	15
II. OBJET DU MARCHÉ.....	3	VII.3. DÉCISIONS DE L'ADMINISTRATION.....	16
II.1. CONTEXTE/GÉNÉRALITÉS.....	3	VIII. PÉNALITÉS.....	16
II.2. BIENS ET/OU SERVICES COUVERTS PAR LE MARCHÉ.....	4	VIII.1. GÉNÉRALITÉS.....	16
II.3. ÉVOLUTION	5	VIII.2. PÉNALITÉS POUR TRAVAIL DISSIMULÉ.....	17
III. DURÉE DU MARCHÉ/DÉLAIS.....	5	VIII.3. PÉNALITÉS DE RETARD SUR LE TRAITEMENT DES APPELS	17
III.1. DURÉE DU MARCHÉ.....	5	VIII.4. PÉNALITÉS DE RETARD SUR LES AUTRES SERVICES OU CHANTIERS	17
III.2. DÉLAIS D'EXÉCUTION ET/OU DE LIVRAISON.....	5	VIII.5. PRÉCISIONS.....	18
III.3. RÉSILIATION/ARRÊT DES PRESTATIONS.....	6	IX. PRIX/RÈGLEMENT.....	18
IV. MODALITÉS D'EXÉCUTION.....	6	IX.1. DÉTERMINATION DES PRIX DE RÉFÉRENCE.....	18
IV.1. GÉNÉRALITÉS.....	6	IX.2. VARIATION DES CONDITIONS ÉCONOMIQUES.....	19
IV.2. LIEU D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	6	IX.3. AVANCE.....	19
IV.3. REPRÉSENTANTS DE L'ADMINISTRATION.....	7	IX.4. LIQUIDATION DES PAIEMENTS.....	19
IV.4. CORRESPONDANTS ET INTERVENANTS DU TITULAIRE.....	7	IX.5. ACOMPTE.....	19
IV.5. ÉCHANGE D'INFORMATIONS.....	8	IX.6. FACTURATION.....	20
IV.6. DOCUMENTATION ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	8	IX.7. DÉLAI DE PAIEMENT.....	20
IV.7. SUIVI DES PRESTATIONS	9	X. PRÉCISIONS ET DISPOSITIONS DIVERSES.....	21
IV.8. QUALITÉ DE LA PRESTATION.....	10	X.1. LITIGES.....	21
IV.8. TRANSFERT DE COMPÉTENCES/PÉRENNITÉ.....	11	X.2. RESPONSABILITÉ.....	21
V.RÈGLES DE SÉCURITÉ.....	11	X.3. CONFLIT D'INTÉRÊT.....	21
V.1. GÉNÉRALITÉS.....	11	X.4. PRÉCISIONS RELATIVES AUX DÉLAIS.....	22
V.2. AGRÉMENT PRÉALABLE.....	12	X.5. FRAIS DE TRANSPORT ET/OU DE DÉPLACEMENT.....	22
V.3. ACCÈS AUX LOCAUX ET USAGE DES RESSOURCES.....	12	X.6. UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE/TERMINOLOGIE.....	22
V.4. CONFIDENTIALITÉ	13	X.7. FORMAT DES DOCUMENTS.....	22
V.5. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES.....	14	X.8. DÉCOMPTE DE FIN DE MARCHÉ.....	22
VI. BONS DE COMMANDE.....	14	X.9. CHANGEMENTS DANS LA SITUATION DU TITULAIRE.....	23
VI.1. MODALITÉS DE LA COMMANDE.....	14	X.10. DÉROGATIONS AU CCAG.....	23
VI.2. STOCKAGE DES MATÉRIELS.....	14	ANNEXE N°1 : RÉFÉRENCIEMENT DES TÉLÉPHONES	24
VI.3. MODIFICATION DES COMMANDES.....	15	ANNEXE N° 2 : DÉTAILS DES PRESTATIONS	25
VII. VÉRIFICATIONS.....	15		
VII.1. REMISE DES PRESTATIONS.....	15		



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

(article 13 du code des marchés publics)

Page : 3/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

I. DOCUMENTS RÉGISSANT LE MARCHÉ

À bons de commande, le présent marché est soumis aux dispositions du code des marchés publics issu du décret n° 2006-975 du 1er août 2006 et, notamment, à ses articles 57 à 59 et 77.

Les documents contractuels le régissant sont, par ordre décroissant de priorité :

1. l'acte d'engagement et son annexe ;
2. le présent cahier des clauses particulières (CCP) et ses annexes ;
3. le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG-TIC) approuvé par arrêté du 16 septembre 2009 ;
4. l'ensemble des recommandations référençant les normes et standards applicables au sein des systèmes d'information de l'administration et, en particulier :
 - le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA), approuvé par arrêté du 21 octobre 2009 ;
 - le référentiel général d'interopérabilité (RGI), approuvé par arrêté du 9 novembre 2009 ;
 - le référentiel général de sécurité (RGS), approuvé par arrêté du 13 juin 2014¹ ;
5. la proposition du titulaire ;
6. les bons de commande, dès lors qu'ils ont été adressés au titulaire dans les conditions figurant à l'article VII.2.

En cas de contradiction ou de différence entre les différents documents contractuels, ces documents prévalent dans l'ordre dans lequel ils sont énumérés ci-dessus.

Les originaux de l'acte d'engagement, du CCP et de la proposition du titulaire, qui font seuls foi, sont conservés dans les archives de l'administration.

II. OBJET DU MARCHÉ

II.1. CONTEXTE/GÉNÉRALITÉS

Dans le cadre de la lutte contre les violences faites aux femmes, le dispositif de téléprotection, qui permet à la personne protégée d'alerter prioritairement les autorités en cas de grave danger, apparaît aujourd'hui comme un outil majeur pour prévenir la violence conjugale et répondre à un souci constant d'amélioration de la protection et de la prise en charge des victimes. Il se concrétise par la généralisation du dispositif « Téléphone Grave Danger » (TGD), issu d'initiatives locales et prévu par l'article 41-3-1 du code de procédure pénale.

¹ L'ensemble des documents ici visés est accessible à l'adresse : <http://referencess.modernisation.gouv.fr/>



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 4/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

Ce dispositif, délivré sur décision du procureur à la personne à protéger, dont la situation relève d'un « grave danger », risquant d'être exposée à une nouvelle action violente, permet à cette dernière d'accéder aux services de police ou de gendarmerie par un circuit court et rapide en vue de provoquer une intervention de la police ou de la gendarmerie en cas de danger.

Il est composé d'un terminal de communication permettant à l'utilisateur de contacter en mode 24/7 un service de téléassistance, qui a pour mission d'évaluer la situation et qui, en tant que de besoin, contacte les forces de l'ordre *via* une ligne ou un dispositif prioritaire. Le terminal de communication correspond à un dispositif électronique de faible encombrement et poids, capable de transmettre notamment la voix dans les deux sens à travers le réseau public sans fil, à la suite de la pression volontaire d'un bouton ou de tout geste simple équivalent. D'une utilisation impérativement très simple et intuitive, il permet, *via* des touches spécifiques, d'entrer en contact et de dialoguer avec le service de téléassistance ou avec des associations d'aides aux victimes. Il peut fonctionner soit en « main libre », soit en mode « téléphone classique ». Il doit permettre à l'utilisateur d'être rappelé.

Le terminal propose également des possibilités de géolocalisation, sur demande de l'administration.

II.2. BIENS ET/OU SERVICES COUVERTS PAR LE MARCHÉ

Au regard du dispositif mis en place, et en application de l'article 10 du code des marchés publics, il est décidé l'allotissement suivant :

- lot 1 : Fourniture du dispositif « Téléphone Grave Danger » en Guyane, Guadeloupe et Martinique ;
- lot 2 : Fourniture du dispositif « Téléphone Grave Danger » à la Réunion ;
- lot 3 : Fourniture du dispositif « Téléphone Grave Danger » à Mayotte ;
- lot 4 : Fourniture du dispositif « Téléphone Grave Danger » en Nouvelle-Calédonie ;
- lot 5 : Fourniture du dispositif « Téléphone Grave Danger » à Saint-Barthélemy et Saint-Martin ;
- lot 6 : Fourniture du dispositif « Téléphone Grave Danger » à Saint-Pierre-et-Miquelon ;
- lot 7 : Fourniture du dispositif « Téléphone Grave Danger » dans les îles Wallis et Futuna ;
- lot 8 : Fourniture du dispositif « Téléphone Grave Danger » dans les îles de Tahiti et de Moorea.

Pour chacun des lots, les prestations suivantes sont prévues :

- chantier 1 : fourniture de terminaux de communication, des abonnements et de l'acheminement des consommations, des coûts de gestion et de maintenance associés, et fourniture d'accessoires ;
- chantier 2 : prestations de téléassistance.

Ces prestations sont décrites à l'annexe 2 du présent CCP.

Dans le contexte ci-avant précisé, le présent marché, à bons de commande, vise à mettre en place au profit du ministère de la justice un dispositif complet pour la protection des personnes en « grave danger » en outre-mer.



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 5/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

La solution complète est définie dans la proposition du titulaire, établie conformément aux exigences figurant dans les annexes au présent CCP.

II.3. ÉVOLUTION

S'agissant du chantier n°1, le titulaire peut proposer de nouveaux biens et/ou services, mettant à jour la partie correspondante de l'annexe financière, il en communique à l'administration les caractéristiques techniques et les prix et/ou tarifs unitaires.

Sous réserve et à compter de leur acceptation par l'administration, ces nouveaux biens et/ou services viennent mettre à jour l'acte d'engagement et, le cas échéant, la proposition du titulaire, sans qu'il soit nécessaire d'établir un avenant.

Il est précisé que, sauf accord exprès contraire de l'administration, pour toutes les commandes adressées avant l'acceptation susvisée, le titulaire est tenu de fournir les biens et/ou services commandés aux conditions préexistantes à ladite acceptation.

III. DURÉE DU MARCHÉ/DÉLAIS

III.1. DURÉE DU MARCHÉ

Le présent marché est conclu pour une durée de dix-huit mois à compter de sa date de notification.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité du marché, quelle que soit leur durée d'exécution et/ou leur délai de livraison, sans toutefois que l'un ou l'autre puisse excéder de plus de six mois la date de fin de validité du marché.

III.2. DÉLAIS D'EXÉCUTION ET/OU DE LIVRAISON

Dès lors que l'administration a adressé un bon de commande au titulaire, les biens et/ou services sont fournis conformément aux éléments figurant dans ledit bon de commande et le présent marché.

Dans le cas où le titulaire s'aperçoit que les délais stipulés dans le bon de commande ne peuvent être respectés, pour quelque raison que ce soit, il est tenu d'en aviser immédiatement l'administration en précisant l'origine du retard et les nouveaux délais sur lesquels il s'engage.

Aucune demande de prolongation du délai d'exécution ne peut être présentée pour des événements survenus après l'expiration du délai contractuel.

Dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande, l'administration notifie sa décision au titulaire dans les conditions figurant à l'article 3.1 du CCAG-TIC et, dans ce cadre, elle peut :

- soit accepter les nouveaux délais qui lui sont proposés, sous réserve le cas échéant d'un juste dédommagement pour le préjudice subi, sachant en outre que l'administration peut décider d'appliquer les pénalités prévues dans le présent document ;
- soit résilier le marché ou la partie du marché concernée dans les conditions fixées à l'article ci-après.



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

(article 13 du code des marchés publics)

Page : 6/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

En tant que de besoin, la période d'exécution des bons de commande au-delà de la fin de validité du marché visée à l'article III.1 ci-avant est reportée de la durée de la prolongation.

III.3. RÉSILIATION/ARRÊT DES PRESTATIONS

L'administration peut, à tout moment, qu'il y ait ou non faute du titulaire, décider de l'arrêt de l'exécution d'une partie ou de la totalité des livraisons et /ou des prestations commandées ou de la totalité du marché, notamment en cas d'inexactitude des documents et renseignements visés aux articles 44 et 46 du code des marchés publics ou en cas de refus de produire les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 du code du travail, conformément aux dispositions de l'article 47 du code des marchés publics.

L'interruption est notifiée au titulaire avec un préavis de trois mois (ramené à un mois en cas de résiliation intervenant sur la base des articles 40 à 42 du CCAG-TIC) avant la date d'effet de la résiliation, mentionnée comme telle dans la décision.

Il est en outre précisé que :

- dans le cas où la résiliation est basée sur un motif d'intérêt général, l'indemnisation du titulaire s'opère sur la base des dispositions de l'article 43 du CCAG-TIC ;
- dans le cas où la résiliation interviendrait au contraire pour faute du titulaire, les dispositions de l'article 46 du CCAG-TIC trouvent à s'appliquer au présent marché (exécution aux frais et risques du titulaire).

IV. MODALITÉS D'EXÉCUTION

IV.1. GÉNÉRALITÉS

Le titulaire effectue les prestations conformément aux spécifications et aux modalités décrites dans les documents visés à l'article Ier ci-avant et veille notamment :

- à informer sans délai l'administration de toute difficulté rencontrée dans l'exécution du marché ;
- à tenir l'administration informée périodiquement sur le déroulement du marché ;
- à atteindre les objectifs figurant dans sa proposition.

Plus globalement, le titulaire s'oblige à mettre en œuvre tous les moyens possibles, compte tenu des règles de l'art et des technologies existantes, pour satisfaire aux objectifs du présent marché.

De son côté, l'administration s'engage à respecter les délais pour la réalisation des tâches qui lui incombent dans l'exécution du marché et à mettre à disposition l'ensemble des moyens dont elle a la charge, le cas échéant par référence aux attentes et pré-requis détaillés dans la proposition du titulaire.

IV.2. LIEU D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les prestations s'exécutent principalement dans les locaux du titulaire, sauf exception des réunions de suivi et déplacements qui ont lieu dans les locaux de l'administration, situés à Paris.



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 7/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

Il est précisé que les livraisons des terminaux se font sur la zone géographique suivante correspondant à chaque lot, les services de téléassistance s'exécutant pour leur part sur la même zone :

- Martinique, Guadeloupe et Guyane ;
- Réunion ;
- Mayotte ;
- Nouvelle-Calédonie ;
- Saint-Barthélemy et Saint-Martin ;
- Saint-Pierre-et-Miquelon ;
- Wallis et Futuna ;
- Tahiti et Moorea ;

S'agissant du premier cas, les dispositions de l'article 16 du CCAG-TIC trouvent à s'appliquer.

IV.3. REPRÉSENTANTS DE L'ADMINISTRATION

L'administration désigne des représentants administratifs et opérationnels assurant pour son compte le suivi du déroulement du marché, sachant que :

- le département « administration et valorisation des ressources » (AVR) de la sous-direction de l'informatique et des télécommunications est chargé de la gestion et du suivi administratif de l'exécution dudit marché ;
- le département « technologies et opérations » (TOP) de la même sous-direction est de son côté l'interlocuteur technique de référence ;
- le service de l'accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes (SADJAV) est pour sa part le maître d'ouvrage du projet.

IV.4. CORRESPONDANTS ET INTERVENANTS DU TITULAIRE

La bonne exécution des prestations est placée sous la responsabilité du titulaire et, pour ce faire, il indique au plus tard dans les quinze jours qui suivent la notification du marché les coordonnées des correspondants principaux et, notamment, du chef de projet.

Pour ces personnels et pour tous ceux qui interviennent dans le courant du marché, la procédure d'agrément préalable définie à l'article V.2 trouve à s'appliquer.

Outre que l'administration peut dans ce cadre récuser l'ensemble des personnels proposés lors de leur présentation initiale sans avoir à émettre de justification, une personne de niveau équivalent ou supérieur doit impérativement être désignée par le titulaire en remplacement dans l'un des cas suivants :

1. sur demande expresse de l'administration en cas :
 - de non-respect des obligations de confidentialité définies à l'article V ci-après et, plus largement, de problèmes de comportement ;
 - de découverte de situation de conflit d'intérêt dans les conditions définies à l'article X.3 ci-après ;



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 8/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

- de problèmes de compétence par rapport au niveau requis et nécessaire pour la réalisation des opérations ;
 - d'incapacité physique entraînant un arrêt de travail supérieur à dix jours ouvrés ;
2. sur demande du titulaire après accord de l'administration.

En cas de récusation et/ou demande de remplacement dans les conditions détaillées ci-avant, le titulaire est tenu d'assurer le remplacement de ses personnels à niveau de qualification au moins équivalent de façon à ce que ledit remplacement n'impacte en rien l'exécution du marché (strict respect des délais contractuels).

Outre l'application éventuelle des pénalités de retard mentionnées à l'article VIII, le non-respect de ces dispositions autorise l'administration à prononcer la résiliation fautive de tout ou partie du présent marché dans les conditions prévues à l'article III.3 ci-avant.

IV.5. ÉCHANGE D'INFORMATIONS

Sauf indication particulière de l'administration, le titulaire répond aux questions que celle-ci lui adresse dans le cadre de l'exécution du marché dans le délai maximal de dix jours ouvrés à compter de la date de réception des demandes.

Parallèlement, il appartient au titulaire de recueillir les informations qu'il juge nécessaires à la bonne exécution de ses prestations et à l'administration :

- de communiquer les documents ou informations que celui-ci estime nécessaires à la bonne exécution du marché ;
- de répondre à ses questions dans un délai maximal de dix jours ouvrés à compter de la réception des demandes.

Il est toutefois précisé que l'administration se réserve le droit de demander la justification de ces demandes, voire de ne pas y apporter de réponse, par décision dûment motivée, notamment, au regard des impératifs de sécurité et de confidentialité ou si elle estime qu'elles ne sont pas en rapport avec l'objet du marché, ou ne sont pas nécessaires à sa bonne exécution.

En tout état de cause, l'absence de communication de documents ou d'informations par l'administration au titulaire, ou leur communication tardive, ne peuvent avoir pour effet de dégager le titulaire de ses responsabilités dans l'exécution du marché, à moins qu'il n'établisse un lien direct et certain entre l'absence de communication ou la communication tardive et les manquements qui lui seraient reprochés.

Il est enfin précisé que la communication de documents ou d'informations par l'administration au titulaire ne dispense pas celui-ci de procéder à toutes vérifications utiles. En cas d'erreurs contenues dans ces documents ou informations et non détectées à la livraison par le titulaire, il avertit l'administration sans délai des conséquences financières techniques et organisationnelles.

IV.6. DOCUMENTATION ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

À titre de prestation associée, et dans les conditions prévues à l'article 21 du CCAG-TIC, le titulaire fournit l'intégralité de la documentation nécessaire à une bonne utilisation des biens et/ou services fournis au titre du marché.



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

(article 13 du code des marchés publics)

Page : 9/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

Il est précisé que l'ensemble de la documentation fournie dans le cadre du présent marché est considérée comme un « résultat » au sens des articles 35, 36 et A.38 du CCAG TIC, et se voit donc traité comme tel s'agissant de la propriété intellectuelle (concession de droits d'utilisation sur les résultats).

IV.6. SUIVI DES PRESTATIONS

Dès la notification du marché, le titulaire et l'administration planifient :

- une réunion d'initialisation qui a notamment pour objet d'en rappeler les modalités d'exécution et de mettre en place les procédures (notamment s'agissant des spécificités propres aux bons de commande émis dans le cadre du chantier 1), les documents de suivi (initialisation des tableaux de bord, mise au point des documents et des modalités de communication entre les parquets, les utilisateurs et le téléassiste...) et de fonctionnement (bon de livraison précis et détaillé) ; le prestataire doit s'adapter aux évolutions souhaitées par l'administration tout au long du marché.
- un comité de suivi au niveau national de fréquence au moins semestrielle permettant une évaluation et le pilotage du dispositif sur l'ensemble du territoire national comprenant les membres désignés par l'administration et le prestataire ;
- des comités de suivi départementaux de fréquence au moins trimestrielle, comprenant notamment les forces de police, les membres des associations référentes, le tout étant laissé à l'appréciation du procureur dont l'objectif est de suivre et de dresser un bilan continu des actions effectuées par le titulaire, en fournissant, par des tableaux renseignés par juridiction :
 - un « reporting » retraçant pour chaque terminal l'historique des événements traités et visant à pointer plus particulièrement les terminaux dont les tests ne sont pas effectués dans les délais demandés et ceux pour lesquels une alerte a été déclenchée, cet état est anonymisé ; en outre, un détail nominatif de ces appels est également transmis au parquet ;
 - un tableau récapitulatif de la liste des terminaux fournis et des SIM associées, indiquant les numéros IMEI, USIM et d'appel ;
 - un tableau exhaustif des numéros appelés depuis chaque terminal avec la durée respective de chaque appel ;
 - un tableau de suivi des incidents rencontrés avec les réponses apportées à chacun des cas (et, notamment, les délais de remplacement d'un terminal défectueux, ainsi que les causes de dysfonctionnement) ;
 - un tableau indiquant les taux d'utilisation des terminaux par utilisateur ;
 - le nombre de personnes suivies, sur le trimestre passé, et les durées de chaque suivi ;
 - un tableau exhaustif des appels reçus depuis chaque terminal avec la durée respective de chaque appel ;
 - la nature des appels émis, et l'orientation donnée, le traitement reçu pour chacun des appels (soutien apporté, appel des forces de l'ordre, etc...) ;
 - le nombre d'appels qui ne sont pas en conformité avec le dispositif, leur cause et leur traitement ;
 - les dysfonctionnements rencontrés et leurs causes.



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 10/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

Pour les comités départementaux la présence du titulaire est obligatoire (physique ou par visio conférence) dès lors que les services de téléassistance ont saisi les forces de police ou de gendarmerie.

Les comités (national ou départementaux) peuvent intégrer, à la demande de l'administration ou du titulaire après accord de l'administration, des personnalités extérieures invitées à participer en raison de leur compétence sur un domaine spécifique, lesdits comités comprenant, dans leur forme nominale, les représentants de l'administration et du titulaire désignés respectivement conformément aux dispositions des articles IV.3 et IV.4 ci-avant.

L'administration fixe l'ordre du jour de ces comités, sur la base d'un rapport préparatoire que lui remet le titulaire au moins dix jours avant la tenue de la réunion, ledit rapport comportant au minimum :

- le descriptif complet des opérations effectuées sur la période précisant et documentant, le cas échéant, les difficultés rencontrées ;
- le détail des opérations prévues pour la période suivante et, dans le cas de difficultés, les préconisations nécessaires.

Les réunions ont lieu, sauf exception, dans les locaux de l'administration.

Le titulaire assure le secrétariat du comité de suivi national en rédigeant notamment le compte rendu qu'il soumet pour validation au plus tard dans les 48 heures qui suivent la fin de la réunion. Dans ce cadre, il est précisé que toute difficulté quant à la validation d'un point quelconque du compte-rendu fait l'objet d'un nouveau comité de suivi ou est soumis en premier point de l'ordre du jour du comité suivant.

Parallèlement aux comités de suivi visés ci-avant (national et départementaux), le titulaire prend toutes les mesures permettant une information permanente de l'administration et répond à ses questions dans un délai maximal de dix jours ouvrés à compter de la réception des demandes. La mise à disposition de toutes les informations nécessaires peut se faire par le biais d'un portail extranet mis en place par le titulaire.

IV.7. QUALITÉ DE LA PRESTATION

Le titulaire s'oblige à maintenir pendant toute la durée du marché un niveau de qualité résultant notamment :

- des stipulations du présent document et des éléments figurant dans sa proposition ;
- des exigences figurant dans les différents documents émis dans le cadre du marché (demandes de l'administration, propositions, études et autres rapports du titulaire...) ;
- des usages professionnels et des règles de l'art.

Pour apprécier la qualité, outre les indicateurs qui figureraient dans la proposition du titulaire, les comités définis à l'article IV.6 ci-avant peuvent, à la demande de l'administration ou à l'initiative du titulaire, définir et mettre en œuvre de nouveaux indicateurs et ce, sans qu'il ne soit nécessaire de conclure un avenant.

Sous réserve que la demande de l'administration fasse suite à des difficultés réelles dans l'exécution du présent marché, dans le cas où le titulaire refuse dans ce cadre l'introduction d'un ou plusieurs nouveaux indicateurs demandés par l'administration, cette dernière se réserve la possibilité de prononcer la résiliation fautive du marché dans les conditions stipulées à l'article III.3 ci-avant.



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 11/29
Réf : CCP_TGD-OM.odt
MàJ : 30/03/2016

Le titulaire fournit, à la demande de l'administration, tous les éléments de mesure permettant d'apprécier le respect des indicateurs de qualité ainsi définis, particulièrement en cas de retards ou de dysfonctionnements constatés.

Les modes de détermination et de communication de ces éléments de mesure figurent dans la proposition du titulaire ou, le cas échéant, sont déterminés par l'un des comités définis à l'article IV.6 ci-avant.

En cas de non-respect par le titulaire des dispositions concernant la qualité de service, non réparé dans un délai de quinze jours suivant la mise en demeure par l'administration, cette dernière se réserve la possibilité de prononcer la résiliation fautive du marché dans les conditions stipulées à l'article III.3 ci-avant.

L'administration se réserve par ailleurs la possibilité d'effectuer ou de faire effectuer tous les contrôles et audits qu'elle estime nécessaires concernant la qualité d'exécution des prestations et/ou livrables fournis par le titulaire.

Les différents contrôles et mesures, matérialisés notamment par des constats ou des rapports effectués par l'administration ou par un tiers à sa demande, sont opposables au titulaire et, dans le cas où il est considéré qu'ils révèlent une qualité insuffisante compte tenu des contraintes opérationnelles de l'administration, cette dernière se réserve la possibilité de prononcer la résiliation fautive du marché dans les conditions stipulées à l'article III.3 ci-avant.

IV.8. TRANSFERT DE COMPÉTENCES/PÉRENNITÉ

Le titulaire s'oblige, pendant toute la durée du marché :

- à exécuter le marché de telle sorte à ce que la communication entre ses personnels et ceux de l'administration - ou par un tiers à sa demande - entraîne un transfert de compétence permanent à destination de ces derniers² ;
- à maintenir les compétences internes et à fournir, à la demande de l'administration, les prestations et éléments (pièces détachées, logiciels et/ou consommables spécifiques, ...) permettant d'en assurer le bon fonctionnement.

Cette dernière observation trouve par ailleurs à s'appliquer pendant une période de douze mois au-delà de la durée du marché pour les éléments matériels et logiciels « standards ».

V. RÈGLES DE SÉCURITÉ

V.1. GÉNÉRALITÉS

Au-delà des éléments détaillés ci-après, le titulaire déclare avoir pris connaissance de la recommandation n° 901/DISSI/SCSSI sur la protection des systèmes d'information traitant des informations sensibles non

² Si la présente clause trouve notamment à s'appliquer dans le cadre des prestations dites de « réversibilité », elle doit par ailleurs guider l'action des personnels pendant toute la période d'exécution du marché.



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 12/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

classifiées de défense³ et se soumettre à toutes les obligations résultant pour lui de son application ainsi qu'à celles découlant des textes législatifs et réglementaires relatifs à la protection du secret.

Toute violation ou inobservation par le titulaire des dispositions figurant dans le présent article, même dans les cas où elles résultent d'une imprudence ou d'une négligence, peut entraîner la résiliation fautive de tout ou partie du présent marché dans les conditions à l'article III.3 ci-avant, le retrait de l'habilitation de l'entreprise à l'accès aux informations ou supports protégés sans préjudice des peines prévues par les dispositions des articles 413-9 à 413-12 du code pénal.

V.2. AGRÉMENT PRÉALABLE

Tous les personnels du titulaire intervenant dans le cadre du présent marché, et notamment ceux qui ont accès aux locaux et/ou aux informations et aux données de l'administration, sont nommément agréés et respectent les règles de sécurité générales du ministère de la justice et les règles de sécurité particulières en vigueur au sein des établissements du ministère qui lui sont communiquées.

De plus, il est précisé que certaines interventions du titulaire ne peuvent être menées que par des personnes habilitées au niveau confidentiel défense dans les conditions stipulées par l'instruction générale interministérielle n° 1300 annexée à l'arrêté du 30 novembre 2011 portant approbation de l'instruction générale interministérielle n° 1300 sur la protection du secret de la défense nationale.

Le titulaire ne peut sous-traiter l'exécution des prestations qu'après accord écrit de l'administration. Les obligations mentionnées au présent article s'appliquent de plein droit aux personnels des éventuelles sociétés sous-traitantes.

V.3. ACCÈS AUX LOCAUX ET USAGE DES RESSOURCES

Une autorisation expresse est nécessaire pour :

- toute intervention sur un site de l'administration ;
- y introduire des matériels exogènes ;
- tout usage des ressources informatiques de l'administration en dehors de la présence et de la supervision d'un représentant de l'administration.

Dans ce qui précède, « ressources informatiques » signifie notamment :

- les ordinateurs, serveurs, imprimantes et tout type de périphérique ;
- les réseaux locaux des sites du ministère constitués des câblages et d'éléments actifs ;
- le réseau privé virtuel justice (RPVJ) ;
- les logiciels et tout service applicatif ;
- tout élément logiciel ou matériel constitutif de l'infrastructure ou des équipements informatiques du ministère.

³ L'ensemble des textes relatifs à la sécurité est accessible sur le site Internet l'agence nationale de la sécurité des systèmes d'information à l'adresse suivante : <http://www.ssi.gouv.fr/>



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (*article 13 du code des marchés publics*)

Page : 13/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

V.4. CONFIDENTIALITÉ

L'intégralité des données et informations détenues par l'administration et dont le titulaire a connaissance à l'occasion de l'exécution du marché sont la propriété exclusive du ministère de la justice et présentent un caractère confidentiel, notamment celles de nature technique ou nominative.

Le terme « information » signifie toute information relative à l'exécution du marché, que cette information ait été acquise directement ou indirectement au cours de discussions ou d'investigations entre les parties.

Cela inclut toute information nominative, technique, rapports de même que tous secrets, données, spécifications, logiciels et programmes, documentation ou tout autre renseignement concernant ou se rapportant au marché, de même que les analyses, sommaires, rapports, compilations, études comparatives, travaux ou autres documents qui contiennent, reflètent ou ont servi à produire une telle information.

Le titulaire s'oblige à respecter, de façon absolue, ces obligations et à les faire respecter par son personnel, c'est-à-dire notamment à :

- ne prendre, à d'autres fins que la bonne exécution du marché, aucune copie des documents et supports d'information confiés par l'administration pour les besoins de l'exécution de sa prestation, objet du présent marché ;
- ne pas utiliser pour son propre compte ou pour le compte de tiers (personnes privées ou publiques, physiques ou morales) les informations auxquelles il aurait pu avoir accès dans le cadre du marché ;
- ne pas utiliser les informations d'une manière qui soit préjudiciable à l'administration ;
- ne pas communiquer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des informations en cours d'exécution du marché ainsi que toute forme d'usage ou de traitement illicite ;
- prendre toutes mesures, pour assurer la confidentialité des informations et des traitements ;
- mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les informations contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle ou l'altération et cela concernant toute ressource utilisée par la société pour les besoins de l'exécution de sa prestation.

Parallèlement, il s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnablement possibles pour protéger son système d'information des attaques informatiques et, plus globalement, de toute intervention tiers qui aurait pour objet ou pour effet d'ouvrir un accès aux informations de l'administration.

S'il constate une attaque informatique ou plus largement toute intrusion sur ses réseaux, il :

- en informe sans délai l'administration et précise si des données lui appartenant et/ou en lien avec l'exécution du marché ont pu être atteintes, copiées, divulguées, corrompues, détruites ou autre ;
- adresse à l'administration par la suite un rapport complet indiquant les moyens qu'il a mis en œuvre pour faire cesser l'intrusion, ainsi que ceux qu'il met en place pour prévenir tout nouvel incident.

Si les mesures ainsi présentées n'apparaissent pas suffisantes à l'administration, cette dernière se réserve la possibilité de demander des investigations techniques, voire de faire intervenir dans les locaux du titulaire des équipes spécialisées, pour contrôler les mesures de sécurité prises visant à protéger les informations



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 14/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

confiées au titulaire et rechercher les traces d'une éventuelle intrusion. Le titulaire s'engage à faciliter l'accès de ces équipes à ses installations et à leur fournir les informations nécessaires et connues.

Le titulaire s'oblige à procéder à la destruction des informations dont il a connaissance dès lors qu'elles ne sont plus nécessaires à la bonne exécution du marché. Sauf indication contraire de l'administration, cette destruction doit être totale à l'issue du marché.

V.5. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

En raison du caractère personnel des renseignements ou des informations dont le titulaire a connaissance dans le cadre de l'exécution du marché, il s'engage à ce que lesdits renseignements ou lesdites informations soient traités dans le strict respect des dispositions légales en vigueur et notamment de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi « Informatique et Liberté ».

Tous les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par le titulaire pour les besoins des missions assignées dans le cadre du présent marché doivent faire l'objet de formalités auprès de la commission nationale informatique et libertés (CNIL). Le titulaire s'engage à effectuer tout ajustement technique nécessaire pour faire respecter les avis et préconisations de la CNIL.

VI. BONS DE COMMANDE

VI.1. MODALITÉS DE LA COMMANDE

Suite à l'émission d'un formulaire de lancement des prestations ayant pour effet d'ouvrir l'accès à tous les chantiers du marché, l'administration émet les commandes pour le chantier n°1 et pour le chantier n°2, au fil des besoins identifiés et *via* messages électroniques, étant précisé que ces dernières incorporent :

- les références du marché ;
- le numéro de référence et la date de la commande ;
- le descriptif complet du (des) bien(s) et/ou service(s) commandé(s) ;
- le (s) lieu(x) précis de livraison et/ou d'exécution ;
- le (ou les) nom(s) du (ou des) représentant(s) de l'administration prenant en charge la livraison ou suivant l'exécution ;
- les éléments de prix (prix hors taxes non remis, prix hors taxes et prix TTC après application de la remise le cas échéant) et le montant global de la commande ;
- les conditions particulières de livraison et/ou de réception (le cas échéant).

Le titulaire se conforme aux commandes qui lui sont transmises, qu'elles aient ou non fait l'objet d'observations de sa part.

VI.2. STOCKAGE DES MATÉRIELS

Dans le cas où un tel dispositif a été prévu, le bon de commande adressé au titulaire peut comporter une demande de stockage momentané des éléments commandés qui, dans ce cadre :



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 15/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

- doivent être stockés séparément, aisément identifiables et portent la mention « Matériel insaisissable et inaliénable appartenant à l'État » ;
- se voient appliquer les mesures de sécurité définies dans la proposition du titulaire ;
- peuvent faire l'objet de livraisons échelonnées sans surcoût pour l'administration.

Outre les éléments mentionnés ci-dessus et à l'article 19 du CCAG-TIC, les modalités précises de ce stockage figurent dans l'acte d'engagement et dans la proposition du titulaire.

VI.3. MODIFICATION DES COMMANDES

Lorsque l'administration, soit de sa propre initiative soit à la demande du titulaire, décide de faire effectuer des modifications du contenu d'une prestation, elle adresse à ce dernier un modificatif du bon de commande.

Les modificatifs sont notifiés dix jours au plus tard avant la date souhaitée de leur prise d'effet. Le titulaire dispose de cinq jours à compter de la notification pour adresser à l'administration toutes observations relatives au modificatif de la commande. Passé ce délai, le titulaire est réputé en avoir accepté les conditions d'exécution.

Le titulaire se conforme aux modificatifs qui lui sont notifiés, que ceux-ci aient ou non fait l'objet d'observations de sa part.

VII. VÉRIFICATIONS

VII.1. REMISE DES PRESTATIONS

Dès lors que, conformément aux éléments figurant dans le marché et dans sa proposition, le titulaire considère une prestation réalisée et/ou un livrable prêt pour présentation, il établit un bordereau de mise à disposition qui, après avoir été contresigné par le représentant de l'administration responsable de la prise en charge, est immédiatement adressé au service identifié à l'article IX.6 ci-après.

Ce bordereau, qui déclenche les opérations de vérification dans les conditions fixées à l'article VII.2 ci-après, comporte notamment les indications suivantes :

- l'identification de la commande, du marché et de son titulaire ;
- la date de mise à disposition ;
- le détail des biens et/ou services concernés.

VII.2. NATURE DES OPÉRATIONS DE VÉRIFICATION

Les opérations de vérification, qui ont pour but de constater que les biens et/ou services livrés au titre du présent marché sont conformes aux spécifications techniques et fonctionnelles imposées au titulaire, sont effectuées conformément aux dispositions des articles 24 à 28 du CCAG-TIC.



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 16/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

Il est dans ce cadre précisé que les opérations de vérification sont décrites à l'article 25 dudit CCAG s'agissant des prestations de maintenance et lorsque les biens et/ou services concernés sont « standards » (vérifications quantitatives)⁴.

S'agissant plus précisément de la téléassistance, il est précisé que la vérification quantitative susvisée s'effectue chaque trimestre sur la base des documents définis dans le présent document, dans la proposition du titulaire et, le cas échéant, sur la base des documents élaborés durant la phase d'initialisation (revues qualité, tableaux de bord...).

VII.3. DÉCISIONS DE L'ADMINISTRATION

À l'issue des vérifications, exécutées dans les conditions décrites à l'article VII.2 ci-avant, l'administration prononce la réception, l'ajournement, la réception avec réfaction ou le rejet des prestations dans les conditions stipulées aux articles 27 et 28 du CCAG-TIC.

Par dérogation aux dispositions dudit CCAG :

- quel que soit le type de vérification, le délai pour prononcer une décision est de quinze jours calculés à compter de la fin des opérations définies à l'article VII.2 ci-dessus ;
- dans le cas où la vérification est effectuée sur la base des dispositions de l'article 25 du CCAG TIC, il est précisé que toute prestation incorrectement exécutée est considérée comme non-exécutée ;
- l'administration peut par ailleurs assortir une décision de réception de réserves dans le cas où, bien que l'essentiel de la prestation est considéré comme conforme aux stipulations du marché, subsistent des difficultés que le titulaire s'engage alors à résoudre dans un délai fixé par la décision.

Dans ce dernier cas, si les prestations nécessaires ne sont pas réalisées dans le délai fixé et que, partant, elle ne peut prononcer une décision de levée desdites réserves, l'administration peut les faire exécuter aux frais et risques du titulaire en faisant, en tant que de besoin, appel à un tiers.

VIII. PÉNALITÉS

VIII.1. GÉNÉRALITÉS

Chacun des manquements aux obligations définies dans le cadre du présent marché peut donner lieu à pénalisation.

Étant précisé que le montant des pénalités exigible est limité au montant hors taxes effectivement commandé par l'administration au titre du présent marché, l'application de pénalités donne lieu à une notification préalable expresse au titulaire lui ouvrant un délai de trente jours pour présenter ses observations. Passé ce délai, il est réputé avoir accepté les pénalités.

Le montant des pénalités ainsi établies vient en déduction des paiements à effectuer au titre du marché, indépendamment du recours direct de l'administration en cas d'insuffisance des sommes dues.

⁴ Sont considérés comme tels les biens et/ou service que le titulaire offre dans des conditions identiques à l'ensemble de sa clientèle (matériels et/ou logiciels « sur étagère » notamment).



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 17/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

VIII.2. PÉNALITÉS POUR TRAVAIL DISSIMULÉ

En application de l'article L.8222-6 du Code du travail, lorsqu'elle est informée par écrit par un agent de contrôle de la situation irrégulière du titulaire au regard des formalités mentionnées aux articles L.8221-3 à L.8221-5 dudit code, l'administration met en demeure ce dernier de faire cesser cette situation.

Dans le délai fixé par la mise en demeure par référence à celui établi par voie décrétole, le titulaire doit apporter la preuve de la cessation de la situation délictuelle.

A défaut, il encourt soit la résiliation du marché aux frais et risques du titulaire, conformément à l'article 46 du CCAG-TIC, soit l'application d'une pénalité dont, selon la nature de la situation irrégulière considérée, le montant est fixé sur la base des amendes maximales prévues par les articles L.8224-1, L.8224-2 et L.8224-5.

Le montant de ladite pénalité ne peut être supérieur à 10% de la somme hors taxes des commandes passées au titre du présent marché à la date de la mise en demeure faite par l'administration.

VIII.3. PÉNALITÉS DE RETARD SUR LE TRAITEMENT DES APPELS

Concernant spécifiquement les prestations de téléassistance, chaque fois que les délais contractuels fixés dans le présent marché n'ont pu être respectés par le titulaire de son seul fait, celui-ci encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité dont le montant hors taxes est égal à :

$$P = \frac{(V \times R)}{100}$$

Où : P = Montant HT des pénalités ;
V = Valeur pénalisée, soit celle du bon de commande de référence ;
R = Dépassement du délai exprimé en pourcentage.

Dans ce qui précède, le délai court à compter de la signalisation de l'administration.

Il est précisé que les pénalités sont applicables dès le premier appel non traité dans les délais contractuels.

VIII.4. PÉNALITÉS DE RETARD SUR LES AUTRES SERVICES OU CHANTIERS

Pour tous les autres services et/ou chantiers, chaque fois que les délais contractuels de livraison et/ou d'exécution prévus dans le marché ou dans les bons de commande n'ont pu être respectés par le titulaire de son fait, celui-ci encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité calculée par l'application de la formule suivante :

$$P = \frac{(V \times R)}{500}$$

Où : P = Montant HT des pénalités ;
V = Valeur pénalisée, établie sur la base du montant HT du bon de commande concerné ;
R = Nombre de jours ou d'heures de retard, selon le délai de référence.

Concernant spécifiquement la prestation de maintenance des terminaux, il est précisé que les pénalités sont applicables pour chaque échange de terminaux non effectué dans les délais contractuels.



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 18/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

VIII.5. PRÉCISIONS

Sans préjudice d'autres cas qui pourraient trouver à être considérés comme relevant de la force majeure, pour l'application des pénalités visées aux deux articles précédents, le titulaire n'encourt pas de pénalités s'il peut démontrer que le dépassement de délai a pour origine :

- une faute de l'administration (indisponibilité des équipes notamment) ;
- le dysfonctionnement d'un logiciel ou d'un matériel tiers non expressément couvert par la prestation décrite dans le présent marché ;
- une variation du courant électrique ;
- une défaillance du réseau de télécommunications.

En cas de rejet de tout ou partie des prestations dans les conditions indiquées à l'article VII ci-avant, et si l'administration exige leur conformité aux stipulations du présent marché, les pénalités sont dues pour toute la période comprise entre la date de fin du délai d'exécution ou de déclaration de dysfonctionnement faite par l'administration et la date effective de mise à disposition des prestations conformes à ces stipulations.

Sachant que le point de départ de calcul des pénalités est le délai contractuel figurant dans le présent marché et/ou dans les bons de commandes, il doit être considéré que celles-ci sont dues :

- jusqu'à la date effective de prononcé de la réception dans le cas où l'administration a été conduite à prononcer un (ou plusieurs) ajournement(s) et/ou une (ou plusieurs) réception(s) avec réserves dans le cadre des vérifications effectuées conformément aux dispositions de l'article VII ci-avant ;
- jusqu'à la date effective de rejet dans le cas où telle est la décision de l'administration à l'issue des dites vérifications.

L'application des pénalités figurant ci-avant est indépendante des autres sanctions auxquelles le défaut dans l'exécution du marché peut donner lieu et, notamment, de la résiliation fautive de tout ou partie du présent marché dans les conditions à l'article III.3 ci-avant ou, en tant que de besoin, d'une action en dommages intérêts.

En cas de résiliation du marché aux torts du titulaire, les pénalités peuvent être appliquées jusqu'à la date effective de fin des relations contractuelles.

IX. PRIX/RÈGLEMENT

IX.1. DÉTERMINATION DES PRIX DE RÉFÉRENCE

L'acte d'engagement détermine les prix et tarifs applicables dans le cadre du marché, prix et tarifs qui, outre les éléments prévus dans le présent document et dans la proposition du titulaire (participation aux réunions et comités, fourniture de comptes-rendus...) couvrent forfaitairement :

- la fourniture des biens et services nécessaires ;
- les frais de transport, de déplacement et d'hébergement du personnel du titulaire.



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 19/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

Le titulaire certifie que les prix et tarifs stipulés dans l'acte d'engagement n'excèdent pas ceux qu'il pratique dans des conditions similaires à l'égard de l'ensemble de sa clientèle. Il s'engage à donner à l'administration, à la demande de cette dernière, toute justification permettant de vérifier cette conformité. Les prix et tarifs unitaires sont réputés comprendre toutes les charges fiscales (sachant que le taux de TVA applicable aux prestations considérées, actuellement en vigueur, est de 20 %), parafiscales et autres applicables.

IX.2. VARIATION DES CONDITIONS ÉCONOMIQUES

Les prix sont fermes et, si un délai supérieur à trois mois s'écoule entre la date d'établissement des prix et la date de début d'exécution des prestations et/ou de livraison des biens, actualisables selon les dispositions de l'article 18-III du code des marchés publics, par application de la formule suivante :

$$P = P_0 \left(0,30 + 0,70 \frac{Ing}{Ing_0} \right)$$

Où : P = Prix actualisé ;
P₀ = Prix initial ;
Ing = Index ingénierie.

La valeur "o" de l'indice est la dernière publiée à la date d'établissement des prix, qui s'entend comme la date de signature de l'acte d'engagement par le titulaire. La valeur au numérateur est lue à une date antérieure de trois mois à la date de début d'exécution des prestations et/ou de livraison des biens.

L'index Ingénierie est lu dans le journal officiel et sur le site Internet de l'INSEE⁵.

Les prix de règlement établis dans les conditions fixées ci-avant n'ont pas à être constatés par avenant.

IX.3. AVANCE

Sauf renonciation expresse du titulaire dans l'acte d'engagement, une avance est accordée au titulaire dans les conditions définies à l'article 87 du code des marchés publics.

Elle est remboursée selon les modalités fixées à l'article 88 dudit code.

IX.4. LIQUIDATION DES PAIEMENTS

Le paiement des prestations est effectué après prononcé de la réception dans les conditions prévues par l'article 11.7 du CCAG-TIC.

Dans ce cadre, il est précisé que le paiement des prestations continues (téléassistance notamment) est effectué trimestriellement, à terme civil échu - à savoir le 31 mars, 30 juin, 30 septembre et 31 décembre - et, en cas de trimestre incomplet, le montant est calculé *pro rata temporis*, sur la base de mois réputés être de trente jours.

IX.5. ACOMPTE

Si le règlement ne peut intervenir dans un délai de trois mois à compter du début des prestations objet du bon de commande, il peut être versé au titulaire des acomptes d'une périodicité trimestrielle⁶.

⁵ Accessible à l'adresse : <http://www.bdm.insee.fr/bdm2/index>



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 20/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

Le versement d'acomptes est subordonné à la remise par le titulaire d'un constat d'avancement reprenant les prestations exécutées en application de la commande. Cet état est vérifié et validé par l'administration qui émet un procès-verbal de constat d'avancement.

Le montant de l'acompte est déterminé par l'administration sur la base de l'état susvisé, étant précisé que la valeur de chaque acompte ne peut dépasser la valeur des prestations auxquelles il se rapporte.

Le cumul des acomptes ne peut être supérieur à 70 % du montant total du bon de commande. Le solde est réglé après prononcé de la vérification.

IX.6. FACTURATION

Étant précisé que le choix de l'une ou l'autre des trois solutions visées ci-dessous est exclusive des autres, pour obtenir paiement des biens et/ou services fournis au titre du présent marché, le titulaire peut adresser sa facture - précisant les sommes auxquelles il prétend et donnant tous les éléments de détermination de ces sommes - à son choix :

- par la voie postale à l'adresse suivante :

MINISTÈRE DE LA JUSTICE
Service facturier

13, place Vendôme - 75042 – Paris Cedex 01

- par dépôt effectué auprès du même service, situé au 35 rue de la Gare – Immeuble Le Millénaire 3 (Paris XIXe) ;
- par transmission sous forme dématérialisée dans les conditions stipulées sur le portail *ad hoc* ouvert par l'AIFE. (Agence pour l'informatique financière de l'État)⁷.

Outre l'intégralité des éléments prévus à l'article 11.4 du CCAG-TIC, les factures comportent le numéro CHORUS indiqué dans chacun des bons de commande.

IX.7. DÉLAI DE PAIEMENT

Les modalités de paiement des sommes dues en application du présent marché sont celles définies par l'article 98 du code modifié par le décret n° 2013-269 du 29 mars 2013.

Les sommes dues par l'administration au titulaire lui sont payées dans un délai de trente jours maximum à compter de la date de réception de la demande de paiement par l'administration ou de la date de fin d'exécution des prestations si cette dernière est postérieure à la date de réception de la demande de paiement.

La date de fin d'exécution des prestations, telle que visée ci-avant, correspond à la date à laquelle l'administration certifie, dans les conditions définies à l'article VII du présent marché, que les prestations ont été exécutées conformément aux dispositions du marché et/ou de la documentation du titulaire.

Le taux des intérêts moratoires dus en cas de défaut de paiement, dans le délai prévu ci-avant, imputable à l'administration contractante ou au comptable assignataire au sens de l'article 8 du décret n° 2013-269 du

⁶ À la demande d'un titulaire entrant dans une des catégories listées au dernier alinéa de l'article 91 du code des marchés publics (et, en particulier, lorsqu'il s'agit d'une PME au sens du décret n° 2009-245 du 2 mars 2009), cette périodicité peut être mensuelle.

⁷ Adresse : <https://chorus-factures.budget.gouv.fr> (des conditions d'utilisation y étant précisées).



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

(article 13 du code des marchés publics)

Page : 21/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique, est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage. Le créancier a droit à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€

Il est par ailleurs précisé que les dispositions de l'article 11.8.2 du CCAG-TIC trouvent à s'appliquer dans le cas où le titulaire ne produit pas sa demande de paiement dans le délai de quarante-cinq jours qui suivent la réception des biens et/ou services couverts par le présent marché.

X. PRÉCISIONS ET DISPOSITIONS DIVERSES

X.1. LITIGES

En cas de litige, la procédure de règlement amiable des différends susceptibles de survenir en cours d'exécution du marché est définie à l'article 127 du code des marchés publics et à l'article 47 du CCAG-TIC.

En cas d'échec du règlement amiable, le différend relève de la compétence du tribunal administratif de Paris.

X.2. RESPONSABILITÉ

Par dérogation aux dispositions de l'article 8 du CCAG-TIC, le droit à réparation de l'administration, à raison du préjudice direct subi, est, sauf les cas de faute lourde et de manquement à un engagement contractuel essentiel, limité de convention expresse au montant effectivement commandé par l'administration au titre du présent marché.

Il est par ailleurs précisé que le titulaire ne peut en aucun cas être tenu responsable d'un dommage indirect qui résulterait des biens et/ou services livrés ou fournis au titre du présent marché.

X.3. CONFLIT D'INTÉRÊT

Le titulaire prend toute mesure nécessaire pour prévenir toute situation susceptible de compromettre l'exécution impartiale et objective du marché, ceci valant notamment dans le cas où sont attendues de sa part des prestations de conseil et/ou d'assistance.

Dans ce cadre, il prend pour lui-même et vis-à-vis de ses personnels toute mesure utile pour éviter que :

- des situations de conflit entre les missions confiées au titre du marché et d'autres intérêts influencent ou soient susceptibles d'influencer indûment la façon dont sont effectuées lesdites missions ;
- ne soit consenti ou recherché un avantage illégal quelconque, financier ou en nature, né de l'attribution et/ou de l'exécution du marché.

En cas de conflit d'intérêt surgissant pendant l'exécution du marché, le titulaire informe sans délai et par écrit l'administration de l'existence dudit conflit et prend immédiatement toutes les mesures nécessaires pour y mettre fin.



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 22/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

L'administration se réserve le droit de vérifier que lesdites mesures sont appropriées et d'exiger, le cas échéant, que des mesures complémentaires soient prises dans le délai qu'elle prescrit.

X.4. PRÉCISIONS RELATIVES AUX DÉLAIS

En complément des dispositions de l'article 3.2 du CCAG-TIC, il est précisé que :

- s'agissant du chantier n°1, si l'acheminement des consommations se fait par définition en 24/7, le service d'assistance téléphonique doit pouvoir être joint sur les périodes ouvrables qui s'étendent du lundi au samedi de 9 heures à 18 heures (étant précisé que cette plage horaire s'applique sur la base du lieu d'exécution des prestations), à l'exception des jours fériés et chômés tels que définis par les articles L.3133.1 et L.3133.4 du code du travail ;
- s'agissant du chantier n°2, le service est assuré 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7.

X.5. FRAIS DE TRANSPORT ET/OU DE DÉPLACEMENT

Il n'est pas versé de frais de déplacements au titre du présent marché.

X.6. UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE/TERMINOLOGIE

Conformément aux textes en vigueur, et sauf stipulation contraire au sein du marché, l'ensemble des pièces du marché est rédigé ou traduit en français sachant que, dans ce dernier cas, seule la version française fait foi.

L'ensemble des correspondances relatives au marché est rédigé en français.

Les termes employés dans le présent marché ont le sens que leur attribue la commission générale de terminologie et de néologie.

Tous les livrables doivent être fournis en langue française (documentation, manuel, guide,...).

X.7. FORMAT DES DOCUMENTS

Les livrables doivent être fournis au format OpenDocument (ISO 26300) ou au format PDF avec sa version OpenDocument (ISO 26300). A défaut, ils sont considérés comme non livrés par l'administration.

X.8. DÉCOMPTE DE FIN DE MARCHÉ

Dès lors que le présent marché se termine, il est procédé à un décompte de liquidation, établi dans les conditions prévues par l'article 44 du CCAG-TIC.

Il est précisé que, dans le cas d'une fin de marché ne correspondant pas à une résiliation, le terme "résiliation" est remplacé par "liquidation" dans tout l'article.

Les indemnités prévues aux articles 44.2.2.2 à 44.2.2.5 dudit CCAG ne trouvent à s'appliquer qu'en cas de résiliation.



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 23/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

X.9. CHANGEMENTS DANS LA SITUATION DU TITULAIRE

Le titulaire s'engage à informer l'administration, par écrit et dans les meilleurs délais, des modifications survenant après la notification de nature à avoir un impact sur les délais de paiement (adresse de la société, domiciliation bancaire ...).

Le non-respect de ces dispositions par le titulaire entraîne la suspension du délai réglementaire de paiement.

X.10. DÉROGATIONS AU CCAG

Dans le cadre du présent marché :

- il est dérogé totalement aux articles 3.3 à 3.7, 5, 8, 10, 13, 14, 21.1, 23, 26, 30 à 34, du CCAG-TIC (dispositions non applicables au présent marché) ;
- il est dérogé partiellement aux articles 2, 3.2, 4, 11, 16, 19, 25, 27 et 28, 37 et 38, 42 dudit CCAG (dispositions aménagées et/ou complétées dans le cadre du présent marché) ;
- il convient de lire « l'administration » chaque fois que le terme « le pouvoir adjudicateur » est utilisé dans le CCAG.

Par ailleurs, les notifications et communications prévues à l'article 3.1 du CCAG peuvent prendre la forme d'une télécopie ou d'un envoi électronique, le titulaire devant alors formellement en accuser réception.



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 24/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

ANNEXE N°1 : RÉFÉRENCIEMENT DES TÉLÉPHONES

Il est précisé que les terminaux, une fois livrés, peuvent être transmis à plusieurs utilisateurs successifs, pour toute l'exécution du marché.

Aussi, afin d'assurer l'anonymat dans les échanges techniques entre les acteurs du dispositif et de permettre le suivi des affectations successives, chaque numéro de terminaux d'alerte se voit attaché à une référence unique de type « M CODE DEPARTEMENTAL CODE INSEE XX Y » :

- M pour terminaux mobile ;
- CODE DEPARTEMENTAL pour identifier le département ;
- CODE INSEE commune pour identifier la commune de la juridiction ;
- XX pour le numéro d'ordre du terminaux (de 01 à 05 pour les 5 premiers terminaux en dotation) ;
- Y pour l'indice d'affectation de chaque terminal : 1 pour la 1ère affectation à un utilisateur, 2 pour le second, etc.

La référence unique est attachée au numéro de la ligne du terminal d'alerte, et non au matériel en lui-même ; il est ainsi possible de remplacer un terminal défectueux en transférant sa carte SIM, sans changement de référence.

La mise à disposition des appareils est décidée par le Parquet et peut être transmis au téléassistant à tout moment 24h sur 24.

Les appareils en attente de remise sont activés et inscrits « en attente d'affectation » dans le fichier du téléassistant.



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 25/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

ANNEXE N° 2 : DÉTAILS DES PRESTATIONS

Les prestations ici décrites sont celles attendues pour l'ensemble des lots du marché.

I. CHANTIER 1: FOURNITURE DE TERMINAUX DE COMMUNICATION, DES ABONNEMENTS ET DE L'ACHEMINEMENT DES CONSOMMATIONS, DES COÛTS DE GESTION ET DE MAINTENANCE ASSOCIÉS, ET FOURNITURE D'ACCESSOIRES

Dans le cadre du présent chantier, il est attendu du titulaire qu'il assure la fourniture, l'exploitation et la maintenance de terminaux tels que définis au II.1 du CCP dans les conditions ci-après détaillées, complétées le cas échéant de son offre.

Sur la base des éléments figurant dans la commande, le titulaire met à disposition du parquet ou de l'association d'aide aux victimes référents un centre d'assistance téléphonique, disponible à partir de n'importe quel autre téléphone, permettant de signaler toute défaillance du terminal. Véritable assistance technique, ce service est accessible de 9h à 18h du lundi au samedi.

1. Caractéristiques des outils fournis

Le titulaire fournit un terminal de communication incluant les caractéristiques techniques détaillées dans sa proposition, et permettant à l'utilisateur de joindre, de façon très simple, le service de téléassistance. Pour ce faire, cet outil, dispose d'une touche « raccourci », accessible facilement et intuitivement par l'utilisateur, et le mettant en relation automatiquement et directement avec le service de téléassistance.

Il assure *a minima* les prestations ci-après définies, tout en étant particulièrement discret et non identifiable comme un dispositif de téléassistance, pour des raisons de sécurité.

Les terminaux sont livrés configurés de la façon suivante :

- une carte SIM leur est attribuée (et, partant, un numéro définitif) ;
- un abonnement avec acheminement des communications et des SMS sous forme illimitée, incluant les communications et SMS vers le centre de téléassistance, le parquet et les associations d'aide aux victimes référents⁸ ;
- une configuration pour appeler le téléassistant (via la touche « raccourci » visée plus haut), les secours et les associations d'aides aux victimes (via d'autres manipulation, présentées dans la réponse du titulaire) ;
- une configuration pour être rappelé par le téléassistant, les forces de police ou de gendarmerie ou l'association d'aide aux victimes et dialoguer avec eux ;
- le terminal doit être utilisable après 40 secondes environ lors de sa mise en marche (après un arrêt total ou une décharge totale).

Le titulaire fournit à l'administration un guide d'utilisation clair, simple et précis à l'usage de l'utilisateur, indiquant toutes les manipulations nécessaires à la parfaite utilisation de l'outil. Sur demande de l'administration, ce guide peut faire l'objet de mises à jour, de précisions ou de modifications.

⁸ Il est précisé que ces entités peuvent ne pas être situées sur le même territoire que le bénéficiaire du téléphone.



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

(article 13 du code des marchés publics)

Page : 26/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

Il est rappelé que ce terminal, une fois livré, peut être attribué à plusieurs utilisateurs successifs, pendant toute l'exécution du marché.

Le titulaire fournit à l'administration le numéro du centre d'assistance téléphonique à l'usage exclusif du parquet et des associations d'aide aux victimes référents.

Sur demande de l'administration, le titulaire fournit des terminaux permettant la géolocalisation de l'utilisateur, dans les conditions figurant au présent document et précisées dans sa proposition technique. Il précise également les conditions dans lesquelles ses équipes assurent la géolocalisation de l'utilisateur.

Sur demande de l'administration, le titulaire doit être en mesure de limiter les communications voix et sms à une liste de numéros qui lui est communiquée en temps utiles. Cette possibilité est incluse dans le prix de l'abonnement.

2. Engagement du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- définir et mettre en œuvre les architectures techniques nécessaires au service demandé ;
- initier toutes mesures utiles en matière de sécurité des données de communications électroniques en tant qu'hébergeur ;
- assurer l'exploitation et la maintenance des services et du support ;
- mettre à disposition une structure de gestion de projet et les ressources adaptées.

3. Disponibilité du service

Le service proposé par le titulaire couvre le territoire géographique de chacun des lots indiqués à l'article II.2 du présent document. À défaut, les zones (dites « zones blanches ») non ou mal couvertes sont définies dans la proposition du titulaire, tant pour les communications que pour la géolocalisation. Ce dernier informe en continu l'administration et les utilisateurs de l'évolution desdites zones.

En ce sens, et pendant toute la durée du marché, le titulaire tient à disposition de l'administration, une cartographie détaillée de la couverture de son réseau, et en particulier :

- le pourcentage de couverture en zone urbaine ;
- le pourcentage de couverture sur les axes routiers ;
- le pourcentage de couverture sur les axes ferroviaires.

4. Maintenance du terminal

Le titulaire offre une garantie relative à ce dispositif téléphonique fréquemment manipulé.

Dans le cas où l'utilisateur décèle un dysfonctionnement de son terminal (impossibilité de capter du réseau, batteries qui se vident trop rapidement, etc.), il peut contacter soit l'association d'aide aux victimes référente, soit le parquet pour que ces derniers contactent le centre d'assistance téléphonique mis en place par le titulaire (il n'est pas prévu de lien direct entre le centre d'assistance et l'utilisateur).

Ce dernier :

- établit un diagnostic ;



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 27/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

- si c'est possible, explique à son interlocuteur comment le régler ;
- s'il est encore sous garantie, le titulaire procède, sans coûts supplémentaires, à un échange du terminal par un modèle identique, dans un délai maximum de 24 heures, le numéro de terminal initial n'étant pour sa part pas modifié ;
- s'il n'est plus sous garantie, le prix de l'échange est indiqué dans l'annexe financière à l'acte d'engagement (ainsi que les délais contractuels de mise à disposition).

II. CHANTIER N°2 : PRESTATIONS DE TÉLÉASSISTANCE

Les prestations de téléassistance sont assurées 24h/24h, 7j/7. Au titre de cette prestation, les équipes du titulaire assurent la réception et le traitement des appels des utilisateurs, ainsi que leur géolocalisation le cas échéant.

Il est attendu des équipes du titulaire qu'elles procèdent à l'évaluation et à la levée de doute sur la situation de danger et déclenchent, en tant que de besoin, une intervention des forces de police ou de gendarmerie par le biais d'une ligne ou d'un dispositif dédié, dans les conditions détaillées ci-après, complétées le cas échéant de la proposition du titulaire.

Plus précisément, il est attendu au titre du présent chantier

- l'initialisation des prestations ;
- la mise en place d'un outil permettant une mise à jour et un suivi des zones couvertes par la police et la gendarmerie ;
- l'identification directe de l'utilisateur au moment de l'appel sans qu'il ait à s'identifier au téléassisteur qui doit disposer immédiatement de tous les éléments transmis par le parquet référent
- le suivi technique de la ligne mise en place ;
- des essais bimensuels des lignes ;
- l'assistance et le soutien apportés à l'utilisateur en cas d'alerte ;
- l'alerte des forces de l'ordre en cas de situation de danger, étant précisé ici que le titulaire fournit un numéro dédié permettant un contre appel éventuel de la police ou de la gendarmerie en cas de nécessité ;
- la géolocalisation de l'utilisateur dans la mesure où cela est techniquement possible.

Le système fourni par le titulaire doit permettre de garder un contact permanent avec l'utilisateur, sans avoir à rappeler notamment, pour permettre :

- soit un dialogue entre le téléassisteur, le bénéficiaire et les forces de police ou de gendarmerie ;
- soit que le téléassisteur libère la ligne sans rupture de communication pour permettre un dialogue uniquement entre l'utilisateur et les forces de police.

Le système proposé doit également permettre de géolocaliser l'utilisateur, en vue de la communication de sa position géographique aux services de police ou de gendarmerie.



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 28/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

1- Démarrage des prestations

Le titulaire fournit à l'administration les documents et formulaires nécessaires à la mise en œuvre du dispositif, qui sont *a minima* :

- un guide à destination de l'utilisateur du service de téléassistance ;
- le modèle de fiches navettes échangées entre les procureurs de la République et le téléassistant ;
- le modèle de dossier utilisé par les équipes de téléassistance, contenant toutes les informations nécessaires à la localisation de l'utilisateur, appelé « fiche bénéficiaire » (et notamment les informations qui y seront renseignées, lesquelles sont *a minima* le lieu de résidence de l'utilisateur, son lieu de travail, les coordonnées du parquet référent sur le dossier et celles de l'association d'aide aux victimes désignée) ;
- les outils de pilotage et de suivi, en particulier un Plan d'Assurance Qualité.

Le titulaire peut proposer d'autres documents, venant mettre à jour, le cas échéant et sur décision de l'administration, la documentation ici rédigée. L'ensemble de la documentation est validée de façon définitive lors de la réunion d'initialisation, qui a lieu dans les conditions fixées au IV.7 du présent document.

Lors du démarrage des prestations, le titulaire en lien avec l'administration assure la mise en service des lignes prioritaires avec les dispositifs des forces de police ou de gendarmerie. Le processus de saisine des forces de police ou de gendarmerie est établi en relation avec elles et l'administration.

2 – Mise en place de la ligne et suivi technique

2.1/ Mise en place de la ligne

Dès lors que le procureur de la République remet un terminal à un utilisateur, il renseigne, en parallèle de cette remise, la fiche navette qu'il fait parvenir au service de téléassistance du titulaire, par télécopie, à un numéro dédié (ou par voie électronique lorsque celle-ci est considérée comme équivalente).

Les équipes du titulaire créent alors une « fiche bénéficiaire », auquel est attribué un numéro, dans les quinze minutes suivant la réception de la télécopie ou du message électronique.

Cette création terminée, le téléassistant contacte l'utilisateur, afin :

- d'effectuer un test de fonctionnement ;
- de vérifier l'affectation du terminal ;
- de demander un essai d'appel par l'utilisateur.

Dès lors que ces trois étapes sont terminées avec succès, le dossier est attribué de façon définitive.

2.2/ Essais de ligne bimensuels

L'utilisateur est informé qu'il lui appartient de contacter le service de téléassistant deux fois par mois, aux fins de tests.

Si le téléassistant observe qu'au bout de quinze jours l'utilisateur n'a pas procédé auxdits tests, il lui revient :



SG/2S2M/SDIT

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (article 13 du code des marchés publics)

Page : 29/29

Réf : CCP_TGD-OM.odt

MàJ : 30/03/2016

- de l'appeler pour lui demander d'effectuer un test ;
- de lui rappeler la nécessité de procéder aux essais bimensuels ;
- s'il ne parvient pas à joindre l'utilisateur sur le terminal, il lui appartient d'essayer de le joindre sur les autres numéros de ligne (fixe et mobile) indiqués sur la fiche bénéficiaire.

Ces tests ne font pas l'objet de comptes-rendus auprès du procureur de la République, mais intègrent ceux présentés à l'administration dans le cadre des comités de suivi.

Si tous ces essais sont négatifs, le téléassistant contacte sans délai l'association d'aide aux victimes référente.

2.3/Mise à jour des informations de la fiche bénéficiaire

Toute mise à jour du contenu d'une fiche doit faire l'objet d'une modification par le téléassistant dès sa transmission par télécopie au numéro dédié.

Toutes informations, mêmes ponctuelles, telles qu'un départ en week-end ou vacances vers un autre lieu en France métropolitaine ou à l'étranger, sont prises en compte par le téléassistant par terminal. Cette information est notée dans l'historique du système informatique du téléassistant, sans modification de la fiche.

Toutes nouvelles informations relatives à un utilisateur dont a connaissance le téléassistant doit faire l'objet d'une communication dans les meilleurs délais au parquet référent.

2.4/ Fin de la téléassistance : fermeture du dossier

Toute résiliation est décidée par le parquet et transmise au téléassistant par télécopie au numéro dédié, sous la forme d'une fiche rappelant la référence unique du mobile (cf. annexe 1) le nom du bénéficiaire et précisant la date de résiliation. À la réception de cette dernière, les équipes du titulaire contactent le magistrat émetteur pour lui demander confirmation téléphonique de la fin de la mesure de téléassistance, et que ce dernier a bien récupéré le terminal.

Suite à cette confirmation, le titulaire clôt le dossier de téléassistance, qu'il transmet au procureur de la République référent, et s'assure de sa destruction définitive en interne quatre mois après la fermeture du dossier.

Le téléassistant crée alors une nouvelle fiche avec le même numéro de terminal en attente d'affectation.

Par sécurité, le terminal peut être affecté à un nouvel utilisateur seulement une semaine après la résiliation d'un dossier.