

# Cahier des clauses techniques particulières

**Accord-cadre relatif à la fourniture d'une  
solution de retransmission webaudience, de la  
maintenance de ladite solution, ainsi que la  
fourniture des services associés**

**(« 25\_Webaudience »)**

---

Retrouvez-nous sur :  
[justice.gouv.fr](http://justice.gouv.fr)



<b>PARTIE : 1.</b>	<b>GUIDE DE LECTURE DU CCTP .....</b>	<b>5</b>
1.1.	Présentation générale .....	5
1.2.	Glossaire.....	5
1.2.1.	Acronymes administratifs .....	5
1.2.2.	Acronymes techniques .....	6
<b>PARTIE : 2.</b>	<b>PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ACCORD-CADRE .....</b>	<b>7</b>
2.1.	Objet de l'accord-cadre .....	7
2.2.	Description synthétique des services et prestations attendues.....	7
2.3.	Qualité des prestations.....	7
2.4.	Calendrier et planning des prestations .....	8
2.5.	Format des livrables et échanges de documents sensibles.....	8
<b>PARTIE : 3.</b>	<b>DESCRIPTION DE L'EXISTANT .....</b>	<b>9</b>
3.1.	Vue générale de la solution en service .....	9
3.1.1.	Schéma général .....	9
3.2.	Description de l'infrastructure.....	9
3.2.1.	Éléments d'infrastructure .....	9
3.2.2.	Cartons.....	10
3.2.3.	Captation et retransmission .....	10
3.2.4.	Fonctionnement infrastructure principale et de secours .....	11
3.3.	Description du portail web .....	11
3.3.1.	Interface.....	11
3.3.2.	Conditions d'utilisation .....	11
3.3.3.	Lecteur .....	11
3.3.4.	Privilèges et rôles.....	12
3.3.5.	Authentification et gestion des comptes.....	12
<b>PARTIE : 4.</b>	<b>CADRE GENERAL DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD CADRE.....</b>	<b>13</b>
4.1.	Lieux d'exécution des prestations Ministère.....	13
4.2.	Organisation du Titulaire .....	13
4.3.	Moyens mis en œuvre pour les prestations. ....	13
4.4.	Modalités de Gouvernance de l'accord cadre. ....	13
4.4.1.	Pilotage, coordination et suivi. ....	14

4.4.2.	La communication. ....	14
4.4.3.	Tableaux de bord. ....	14
4.4.4.	Les Instances de gouvernance. ....	16
<b>4.5.</b>	<b>Sécurité de la solution de retransmission webaudience .....</b>	<b>17</b>
4.5.1.	Gestion des incidents de sécurité sur les environnements du Titulaire .....	17
<b>PARTIE : 5.</b>	<b>DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS .....</b>	<b>19</b>
<b>5.1.</b>	<b>PRESTATION 1 : INITIALISATION DE L'ACCORD-CADRE. ....</b>	<b>19</b>
5.1.1.	Définition globale de l'activité .....	19
5.1.2.	Prérequis de l'Administration .....	19
5.1.3.	Description détaillée de l'activité .....	19
5.1.4.	Référencement des livrables documentaires .....	20
5.1.5.	Format des livrables documentaires .....	20
5.1.6.	Engagements de service .....	21
5.1.7.	Vérifications des livrables documentaires .....	21
<b>5.2.</b>	<b>PRESTATION 2 : FOURNITURE D'UNE SOLUTION DE RETRANSMISSION</b>	
	<b>WEBAUDIENCE</b>	<b>21</b>
5.2.1.	Pool de prestations communes à la fourniture d'une solution de retransmission webaudience .....	21
5.2.2.	P1 - APPS Mobile.....	29
5.2.3.	Hébergement et souveraineté de la solution .....	29
5.2.4.	Engagements de service .....	29
5.2.5.	Livrables attendus.....	29
5.2.6.	Vérifications des livrables documentaires .....	30
<b>5.3.</b>	<b>PRESTATION 3 : SUPPORT, MAINTENANCE ET SUPERVISION.....</b>	<b>30</b>
5.3.1.	Support liée à l'infrastructure.....	30
5.3.2.	Maintenance liée à l'infrastructure .....	30
5.3.3.	Supervision liée à l'infrastructure .....	31
5.3.4.	Maintenance liée aux applications mobiles.....	32
5.3.5.	Engagements de services.....	32
<b>5.4.</b>	<b>PRESTATION 4 : MISE EN PLACE D'UN PROCES.....</b>	<b>33</b>
5.4.1.	Prestations à la mise en place d'un procès.....	33
5.4.2.	Assistance aux services de greffes .....	34
5.4.3.	Assistance aux parties civiles .....	34
5.4.4.	Vérifications des livrables documentaires .....	35
5.4.5.	Délais de réalisation.....	35
5.4.6.	P1 : Fourniture de clefs d'authentification .....	35
5.4.7.	P2 : Prestations à l'interconnexion d'une régie externe pour un procès .....	35

<b>5.5.</b>	<b>PRESTATION 5 : ACCOMPAGNEMENT LORS D'UN PROCES.....</b>	<b>36</b>
5.5.1.	Pool de prestations communes à l'accompagnement lors d'un procès .....	36
5.5.2.	Livrables attendus.....	38
5.5.3.	Vérifications des livrables documentaires .....	38
5.5.4.	P1 : Prestation d'accompagnement sur site .....	38
<b>5.6.</b>	<b>PRESTATION 6 : FORMATION.....</b>	<b>39</b>
5.6.1.	Formation des services de greffes .....	39
5.6.2.	Formation des équipes en charge de la régie .....	40
5.6.3.	Engagements du niveau de service .....	41
5.6.4.	Vérifications des livrables documentaires .....	41
<b>5.7.</b>	<b>PRESTATION 7 : TRAVAUX SPÉCIAUX .....</b>	<b>41</b>
5.7.1.	Etude de la demande .....	41
5.7.2.	Livrables attendus.....	42
5.7.3.	Réalisation .....	42
5.7.4.	Vérifications de livrables de réalisation.....	42
5.7.5.	Horaires de fourniture du service .....	44
5.7.6.	Lieux d'exécution .....	44
5.7.7.	Engagement du niveau de service .....	44
<b>5.8.</b>	<b>PRESTATION 8 : RÉVERSIBILITÉ ET TRANSFÉRABILITÉ.....</b>	<b>44</b>
5.8.1.	Définition de la prestation .....	44
5.8.2.	Les prérequis du Ministère de la Justice.....	44
5.8.3.	Phasage des missions.....	44
5.8.4.	Livrables attendus.....	45
5.8.5.	Lieux d'exécution de la prestation.....	46
<b>PARTIE : 6.</b>	<b>OBLIGATION RELATIVE A LA SÉCURITÉ : DIVERS.....</b>	<b>47</b>
<b>6.1.</b>	<b>Caractéristiques des locaux.....</b>	<b>47</b>
<b>6.2.</b>	<b>Enquêtes administratives de sécurité.....</b>	<b>47</b>
6.2.1.	Accès aux systèmes d'information d'importance vitale (SIIV) .....	47
6.2.2.	Cas des ressortissants étrangers (Intra et Extra UE-Espace Schengen) et binationaux .....	47
<b>6.3.</b>	<b>Charte de confidentialité .....</b>	<b>48</b>
<b>6.4.</b>	<b>Accès physiques aux installations du ministère de la Justice .....</b>	<b>48</b>

## Partie : 1. GUIDE DE LECTURE DU CCTP

### 1.1. Présentation générale

Le présent CCTP est composé des parties suivantes dont les objectifs sont détaillés ci-après :

- Partie : 1 : « GUIDE DE LECTURE DU CCTP »
  - o Le présent chapitre.
- Partie : 2 : « PRESENTATION GENERALE DE L'ACCORD CADRE » :
  - o Présente l'objet du présent CCTP, à savoir l'évolution et la gestion globale de la solution de retransmission webaudience par le Ministère de la Justice ;
  - o Décrit synthétiquement les prestations et les services attendus.
- Partie : 3 : DESCRIPTION DE L'EXISTANT
  - o Présente l'ensemble des éléments de la solution de retransmission webaudience déployée actuellement pour le Ministère de la Justice.
- Partie : 4 : CADRE GÉNÉRAL DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD-CADRE
  - o Spécifie la localisation des prestations, les habilitations des personnels, l'organisation et les moyens mis en œuvre pour les prestations, ainsi que les modalités de gouvernance ;
- Partie : 5 : DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS
  - o Poste 1 : Initialisation de l'accord-cadre.
  - o Poste 2 : Fourniture d'une solution de retransmission webaudience
  - o Poste 3 : Support, maintenance et supervision
  - o Poste 4 : Mise en place d'un procès
  - o Poste 5 : Accompagnement lors d'un procès
  - o Poste 6 : Formation
  - o Poste 7 : Accompagnement ponctuel
  - o Poste 8 : Réversibilité et transférabilité
- Partie 6 : OBLIGATIONS RELATIVES A LA SÉCURITÉ / DIVERS

### 1.2. Glossaire

#### 1.2.1. Acronymes administratifs

Termes	Description
CCTP	Cahier des clauses techniques particulières
CCAP	Cahier des clauses administratives particulières
CRT	Cadre de réponse technique
PACQ	Plan d'Assurance Contrôle Qualité (Modèle)
PAS	Plan d'Assurance Sécurité (Modèle)

### 1.2.2. Acronymes techniques

---

Termes	Description
APPS Mobile	Logiciel applicatif conçu pour un appareil électronique mobile, tel qu'un téléphone portable, un smartphone ou encore une tablette
DAT	Dossier d'Architecture Technique
PCA/PRA	Plan de Continuité d'Activité / Plan de Reprise d'Activité
VA	Vérification d'Aptitude
VSR	Vérification de Service Régulier

## Partie : 2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ACCORD-CADRE

Les procès sensibles, souvent de grande envergure par le nombre de parties civiles impliquées, attirent aussi de nombreux organes de presse. Les salles d'audience sont parfois peu adaptées.

La Direction du numérique (DNUM) du ministère de la justice fournit une solution de retransmission sonore des audiences, étendant ainsi les possibilités de débats des salles d'audience vers des espaces complémentaires ou en distanciel. Cette solution autorise donc les parties civiles, ne souhaitant pas ou n'étant pas en capacité de se déplacer dans la salle d'audience, d'écouter les débats à distance.

Ce service met à la disposition des parties civiles un portail web sécurisé pour participer en audioconférence à l'audience dans laquelle elles sont attendues. Le dispositif peut être sollicité sans qu'il soit nécessaire de détenir un matériel spécifique. Un ordinateur portable, un smartphone, une tablette, équipé d'un navigateur web récent, peuvent être utilisés.

Le service de webradio, via connexion internet sécurisée, assure une diffusion sécurisée dans le monde entier. Les parties civiles utilisant les services de visioconférence sont localisées majoritairement en France métropolitaine et Outre-Mer, mais le service est également accessible depuis tout lieu dans le monde.

### 2.1. Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre a pour objet la fourniture d'une solution de retransmission webaudience, de la maintenance de ladite solution, ainsi que la fourniture des services associés.

Le périmètre géographique de cet accord couvre la France Métropole ainsi que les DROM-COM.

### 2.2. Description synthétique des services et prestations attendues

Sont attendus de la part du titulaire, les points suivants :

- Une gouvernance du marché agile et intégrée, comprenant des représentants du Ministère de la Justice et des représentants du Titulaire ;
- La mixité des équipes (Titulaire, Ministère de la Justice) avec un fort degré d'intégration et travaillant collégialement pour :
  - o La gestion des services proposés
  - o Les chantiers d'évolution et d'amélioration
  - o L'infogérance, le support, et la maintenance
- Le respect absolu des exigences de sécurité définies par l'Administration

Les prestations attendues sont les suivantes :

- Les prestations d'entrée du marché (initialisation de l'accord-cadre)
- Les prestations de fourniture des services et solution pour le Ministère de la Justice
- Les prestations d'accompagnement technique auprès des équipes techniques du Ministère de la Justice
- Les prestations d'accompagnement fonctionnel des équipes métiers du Ministère de la Justice
- Les prestations d'évolution de la solution
- Les prestations d'infogérance
- Les prestations de maintenance
- Les prestations de formation

### 2.3. Qualité des prestations

Les objectifs et les engagements de service attendus de l'accord-cadre sont les suivants :

- Maintenir un niveau de service élevé auprès des utilisateurs, se traduisant par la stabilité, la disponibilité, la qualité de service, et la réactivité des équipes du titulaire dans le traitement des incidents ;
- Concevoir une solution cible globale afin d'en assurer sa maintenabilité, son évolutivité et sa cohérence d'ensemble ;
- Assurer la simplicité d'utilisation et l'ergonomie de la solution pour obtenir l'adhésion rapide des utilisateurs ;
- Tenir les exigences de performance au travers de l'architecture, la conception et la qualité des développements ;
- Garantir la sécurité et la traçabilité d'accès aux données et à la solution ;
- Optimiser la traçabilité et le monitoring tant en termes d'exploitation qu'en termes d'analyse et actions préventives ;
- De garantir une documentation conforme aux produits en service et à l'état de l'art du secteur et aux normes et standards du Ministère de la Justice ;

## 2.4. Calendrier et planning des prestations

Le titulaire fournira un planning prévisionnel de réalisation et de livraison de la solution. Le calendrier définitif sera établi conjointement avec le Ministère de la Justice, au cours de la phase d'initialisation.

Le calendrier susmentionné comprendra les principales phases suivantes :

- Développement / Adaptation de la solution
- Déploiement de la solution
- Intégration et interconnexion avec l'infrastructure du Ministère de la Justice
- Vérification de conformité
  - o Conformité de la solution (architecture, fonctionnalités, sécurité)
  - o Conformité de la procédure de support utilisateurs
  - o Conformité de la procédure de coordination
- Pré-recette / Recette
- Marche à blanc
- Exploitation

## 2.5. Format des livrables et échanges de documents sensibles

Tous les documents demandés dans le présent accord cadre, ainsi que tous les documents préparatoires sont à rédiger en français. Certains documents techniques pourront être acceptés en anglais, sur proposition du Titulaire, et en accord avec le Ministère de la Justice.

Tous les documents doivent être fournis en version électronique non protégé aux formats suivants :

- Schémas sous PDF (Portable Document Format)
- Texte sous Microsoft Word (ou équivalent)
- Tableaux sous Microsoft Excel (ou équivalent)

Le Ministère de la Justice répond à la charte des grands principes rédactionnels qui fait office de guide pour toutes paroles publiques. La solution Webaudience devra inclure ces principes de communication dans un but de clarté, de simplicité et d'inclusion.

La charte graphique, ainsi que la charte rédactionnelle sont fournies par le Ministère de la Justice.

L'échange de documentation sensible par courriel est chiffré par des logiciels en vigueur (Zed! Acid Cryptofiler...) au Ministère de la Justice et accessible au titulaire.

La liste ci-dessus d'outils de chiffrement est non exhaustive.

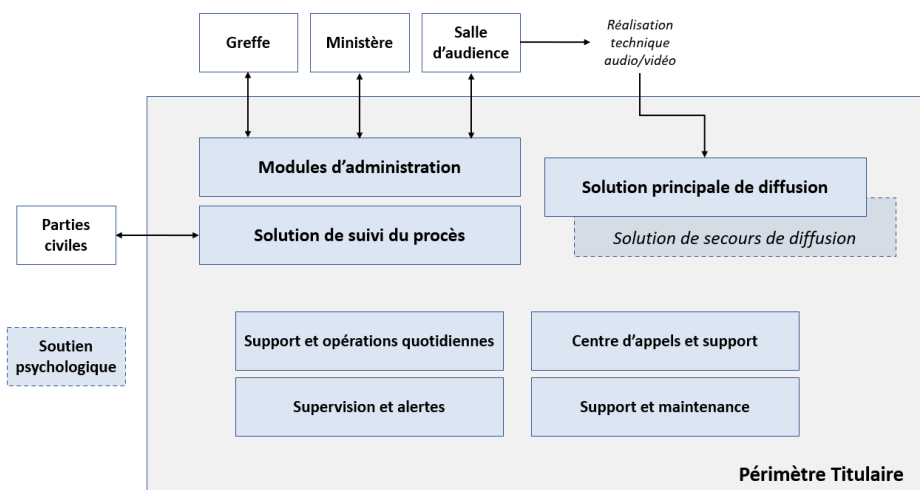


## Partie : 3. DESCRIPTION DE L'EXISTANT

### 3.1. Vue générale de la solution en service

#### 3.1.1. Schéma général

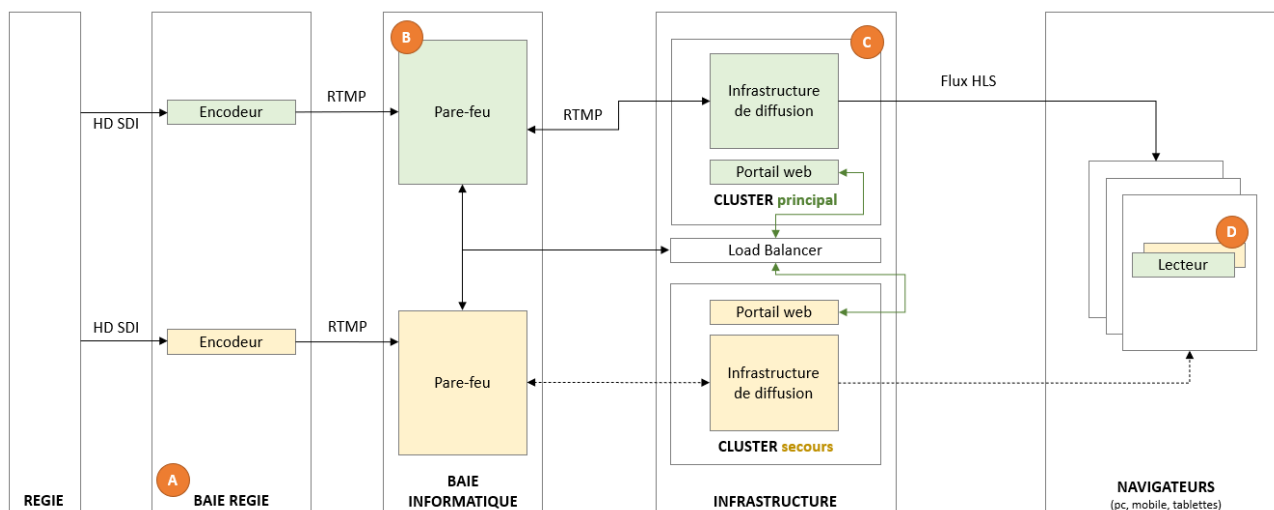
Ci-dessous un schéma d'interaction entre les différentes briques composant la solution.



### 3.2. Description de l'infrastructure

#### 3.2.1. Éléments d'infrastructure

Le Ministère de la Justice est doté d'une solution de retransmission webradio reposant sur les éléments suivants :



##### Baie Régie (A)

La baie régie comporte la partie encodage, prenant en entrée un signal HD SDI puis élabore un flux MP4 (H264 + AAC) transporté en RTMP vers l'infrastructure de diffusion (principale et secours).

##### Pare-Feu (B)

Cet équipement, redondé, est installé dans la baie informatique du Ministère de la Justice.

-

#### Infrastructure de diffusion (C)

L'infrastructure de diffusion est sécurisée et redonnée (infrastructure principale et infrastructure de secours). Le portail web de la solution est sécurisé, redondé et complété par un load balancer.

#### Lecteur (D)

Interface de lecture du programme. Il est intégré dans un site web dédié à l'accès à distance des audiences pour les utilisateurs.

### 3.2.2. Cartons

Les cartons d'information ont pour objectif d'informer, avec des visuels simples, les parties civiles du déroulé du procès.

Ces informations peuvent être des :

- Informations relatives à l'intervenant afin de préciser qui a la parole (président, témoin...),
- Informations générales sur le déroulé du procès,
- Informations concernant d'éventuelles interruptions d'audience (pause méridienne, demande d'interruption du président...),
- Informations concernant d'éventuelles interruptions dues à des incidents techniques.

Ces cartons sont affichés dans le lecteur des parties civiles tout au long du procès afin de fournir cette information contextuelle.

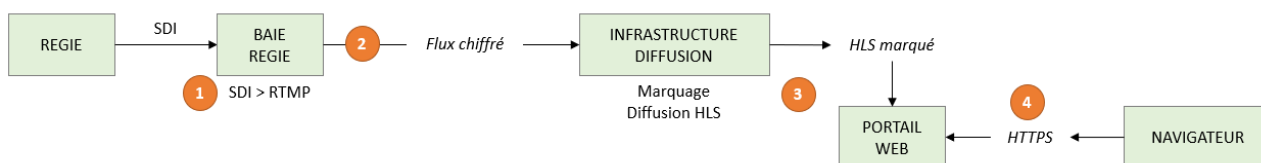
Opérationnellement, ils sont choisis en temps réels par la personne en charge de la régie et qui est présente dans la salle d'audience ou qui a vu sur celle-ci.

Seule exception, les cartons concernant des interruptions liées à des incidents techniques sont insérés automatiquement par la solution lorsque celle-ci détecte un problème (absence de signal vidéo/audio, régie éteinte...).

La liste des cartons existants est fournie par le Ministère de la Justice.

### 3.2.3. Captation et retransmission

Le parcours du flux audio entre la captation et la retransmission est le suivant :



1. La baie régie, interface entre la régie et l'infrastructure de diffusion (principal et secours), récupère le flux SDI et le transforme en flux RTMP.

2. La baie régie établit ensuite un flux chiffré vers l'infrastructure de diffusion.

3. L'infrastructure de diffusion traite, sécurise et diffuse le flux ainsi récupéré. La partie « portail web » met à disposition des différents navigateurs le flux HLS.

4. L'utilisateur se connecte au portail web afin de consulter les flux mis à sa disposition.

### 3.2.4. Fonctionnement infrastructure principale et de secours

---

La solution actuelle de retransmission webradio dispose de deux modes de fonctionnement : principal et secours.

Le basculement du mode « principal » au mode « secours » se fait de manière automatique et sans impact de service. Il a lieu lors de la détection d'une défaillance ou forcé manuellement en cas de nécessité.

Le flux est encodé et redondé en permanence et simultanément sur deux chaînes séparées distinctes (principale et secours) qui émettent en parallèle le même flux vers les lecteurs des utilisateurs entre les encodeurs et les lecteurs.

Chaque lecteur, à son lancement, choisit par défaut la chaîne « principale ».

En cas de défaillance de l'une des chaînes, le lecteur bascule sur l'autre chaîne. Ainsi, dans le cas d'une défaillance, tous les Lecteurs migrent à 100% sur la chaîne opérationnelle.

En cas de présence d'une régie de production Ministère de la Justice, celle-ci assure le différé. Dans le cas contraire, le différé est assuré par les équipes du Titulaire lors des actions d'ouverture de l'audience (voir §5.5.1.3)..

## 3.3. Description du portail web

L'accès au portail web de la solution se fait via une URL unique.

### 3.3.1. Interface

---

La solution de suivi du procès prend la forme d'une interface web utilisable depuis n'importe quel navigateur web.

La composition graphique de cette dernière, ainsi que toutes les interfaces mises en place respectent la chartre graphique du Ministère de la Justice.

La solution de webaudience inclut également les principes rédactionnels de communication de toutes paroles publiques dans un but de clarté, de simplicité et d'inclusion.

### 3.3.2. Conditions d'utilisation

---

Lors des connexions, la solution rappelle à l'utilisateur le règlement d'utilisation interdisant l'enregistrement et la rediffusion du contenu proposé, ainsi qu'un rappel à la loi (Article 802-3 du Code de procédure pénale). Ce point fait l'objet d'une validation manuelle (mention « Lu et Accepté ») de la part de l'utilisateur.

### 3.3.3. Lecteur

---

Le lecteur permet le suivi à distance des audiences.

Il possède les spécificités suivantes :

- Afficher un bouton « Lecture » et un bouton « arrêt » ;
- Ne pas afficher les boutons « Enregistrement », « Pause », « Avance », « Arrière » ;
- Présenter automatiquement un message informant l'utilisateur que l'audience n'est pas commencée si le lecteur est démarré avant le début de la retransmission (hors gestion des cartons d'audience) ;
- Présenter automatiquement un message informant la partie civile que la retransmission de l'audience est interrompue en cas de rupture de flux entre la régie et la solution de diffusion du Titulaire (hors gestion des cartons d'audience) ;
- Diffuser le contenu dès que la retransmission démarre.

#### **3.3.4. Privilèges et rôles**

---

L'utilisation de la solution de retransmission webradio repose sur un principe de définition de rôles et de privilèges associés à chacun des rôles.

Chacun des rôles précise les privilèges et accès spécifiques au sein de la solution.

#### **3.3.5. Authentification et gestion des comptes**

---

La connexion à la solution de retransmission webradio repose sur l'utilisation de compte nominatif.

L'authentification suit les recommandations et bonnes pratiques ANSSI en matière de politique de gestion des mots de passe.

Des mécanismes de verrouillage des comptes et accès sont également en place en cas de tentatives de connexion infructueuses.

## Partie : 4. Cadre général de mise en œuvre de l'accord cadre

### 4.1. Lieux d'exécution des prestations Ministère

Le lieu d'exécution, précisé dans le bon de commande, est défini en fonction des prestations :

- En interne dans les locaux du ministère de la Justice,
- Dans les locaux du Titulaire,
- En intervention sur l'ensemble des sites du ministère de la Justice (métropole, DROM-COM).

### 4.2. Organisation du Titulaire

Le Titulaire constitue une équipe dédiée au projet. Ladite équipe est composée de différents profils (techniciens, ingénieurs, architectes, chefs de projet et directeur de compte, etc ....).

Le tableau ci-dessous présente la répartition des rôles entre, l'administration et le Titulaire :

	Ministère	Titulaire
<i>Légende :</i> <i>R : Responsable / A : Acteur</i>		
Gestion de la mise en production et ses prestations associées	A	R, A
Gestion des infrastructures de captation audio et vidéo	R, A	
Gestion des infrastructures de diffusion principale et de secours		R, A
Gestion des infrastructures centrales dans les Data Centers MJ	R, A	
Gestion des infrastructures centrales dans les Data Centers Titulaire		R, A
Gestion des incidents et demandes d'assistance (Exploitation)	A	R, A
Gestion des incidents et demandes d'assistance (Maintenance)		R, A

### 4.3. Moyens mis en œuvre pour les prestations.

Dans le cas où le Titulaire aurait besoin de s'interconnecter aux outils du ministère de la justice, l'Administration met à disposition des ordinateurs portables au Titulaire.

L'ensemble des accès distants aux ressources du Ministère de la Justice s'effectue par des accès distants et sécurisés.

### 4.4. Modalités de Gouvernance de l'accord cadre.

Le Titulaire devra avoir une démarche pro-active permettant le suivi de l'accord cadre sur les aspects suivants :

- Le pilotage, la coordination et le suivi du marché
- La réalisation des tableaux bords
- La mise en place des différents comités

#### 4.4.1. Pilotage, coordination et suivi.

---

Le Titulaire réalise les activités suivantes :

- Pilotage des prestations de l'accord-cadre ;
- Planification des activités de ses équipes ;
- Coordination de ses équipes internes sur toutes les phases qui lui incombent ;
- Adaptation de ses effectifs en fonction de la charge des projets en cours de réalisation et à venir ;
- Identification et information des risques relatifs aux respects des engagements des prestations en cours (non-respect des plannings, etc.) ;
- Définition et mise en place des actions préventives et correctives nécessaires à la diminution voire à l'élimination des risques identifiés ;
- Proposition d'améliorations du déroulement des prestations du présent accord-cadre.
- Fourniture des rapports d'activité liés aux prestations de support, d'infogérance et de maintenance

#### 4.4.2. La communication.

---

Toute information communiquée doit être faite de manière écrite.

Le Titulaire réalise les activités suivantes :

- Proposition des ordres du jour, rédaction des supports et des comptes rendus des réunions. Les livrables doivent être homogènes d'une application à une autre afin de pouvoir consolider facilement les informations en provenance des différents périmètres ;
- Élaboration, analyse et communication des informations de réalisation des prestations ;
- Rapport d'activité de suivi des incidents ;
- S'assurer que les membres de son équipe répondent bien aux sollicitations des interlocuteurs du Ministère de la Justice (exemple : questions par mail).

#### 4.4.3. Tableaux de bord.

---

Le Titulaire assure la production de tableaux de bord pour chaque prestation assurée qui sera restitué lors des différents comités.

Le Ministère de la Justice fournira la définition fonctionnelle des tableaux de bord.

Les Tableaux de bord sont produits à partir de plusieurs sources (outils de l'Administration et du Titulaire) ; les sources des données à inclure dans les tableaux de bord, et les modalités de calcul des indicateurs, sont partagées entre le Titulaire et le Ministère de la Justice et sont documentées dans le PACQ.

Les niveaux de services rendus sont des engagements de résultat que le Titulaire doit respecter. (SLA).

Les indicateurs de suivi (KPI) sont fournis par l'Administration et/ou le Titulaire et validés par l'Administration (*Confère tableau en ci dessous*). Le Titulaire doit les inscrire au PACQ en Initialisation du Marché.

A ce titre, le titulaire dispose d'un outil de comptabilisation et de suivi des incidents. La validation des Résultats des indicateurs est à la charge de l'Administration.

Indicateur	Objet	DEFINITION / FORMULE (au trimestre)	Seuil avant pénalité	Pénalité associée : voir CCAP
Livrables		Conformité FR Oui/Non. Si Non Conforme = Validation Administration.	100%	

	Fourniture d'un support écrit dans une langue autre que le français	Si Non validée = déclenchement pénalité		-
Délai exécution prestation	Exécution de la phase d'initialisation	Délai demandé / Délai de réalisation Si <100% = déclenchement pénalité	100%	-
Qualité prestation	Taux mensuel de résolution au premier appel	Taux de résolution au premier appel / sur le taux total d'appels > 60%	60%	-
Qualité prestation	Taux mensuel de décroché	Somme du nombre des appels en mn / Somme du nombre au total des appels en minute < 20SEC	80%	-
Qualité prestation	Taux mensuel respect GTR 4Heures	Somme des GTR en Heures / Somme GTR < délai exigé 4Heures	80%	-
Qualité prestation	Taux mensuel respect GTR 8Heures	Somme des GTR en Heures / Somme GTR < délai exigé	90%	-
Qualité prestation	Taux mensuel respect GTR 16Heures	Somme des GTR en Heures / Somme GTR < délai exigé	95%	-
Qualité prestation	Taux mensuel respect GTI 2Heures	Somme des GTI en Heures / Somme GTR < délai exigé 2Heures	90%	-
Qualité prestation	Taux mensuel respect GTI 4Heures	Somme des GTI en H / Somme GTI < délai exigé	90%	-
Qualité prestation	Taux mensuel respect GTI 8Heures	Somme des GTI en H / Somme GTI < délai exigé	90%	-

Lors de l'initialisation de l'accord-cadre, le Titulaire élabore :

- des tableaux de bord opérationnels (rapport d'activités, volumétries des incidents et des demandes, incidents majeurs, anomalies etc.) ;
- des tableaux de bord de performance sur la base des indicateurs de suivi (KPI) relatifs aux engagements de service ;

Les tableaux de bord sont de trois types :

- **Contractuel**, intégrant l'évaluation des niveaux de service faisant l'objet d'un engagement contractuel, donc pouvant donner lieu à sanction ou pénalité ;
- **Opérationnel**, intégrant en particulier l'évaluation des indicateurs de volumétrie permettant d'identifier les actions d'améliorations possibles ;
- **Pilotage**, intégrant les éléments macroscopiques nécessaires notamment les tendances d'évolution des indicateurs majeurs des tableaux de bord contractuel et opérationnel, et les éléments marquants et/ou devant faire l'objet d'une décision du comité de pilotage.

Les tableaux de bord contractuels et de pilotage sont analysés lors des comités de pilotage contractuel. Ces tableaux de bord sont diffusés aux participants, au plus tard cinq (5) jours ouvrés avant la tenue du comité.

Les tableaux de bord opérationnels sont analysés lors des comités opérationnels. Le titulaire devra transmettre au ministère lesdits tableaux de bords, au plus tard trois (3) jours ouvrés avant la tenue du comité. Sont notamment analysées les causes d'intervention / anomalies et la base de connaissances afin d'en tirer des axes de progrès en termes d'évolutions et de résolutions. La décision de leur mise en œuvre ou non est à la validation du Ministère de la Justice.

#### 4.4.4. Les Instances de gouvernance.

---

Sont à la charge du Titulaire :

- La préparation des supports de réunions ;
- La rédaction des comptes rendus prenant en compte les remarques formulées par le Ministère de la Justice ;
- La production des tableaux de bord et statistiques (comptabilité des anomalies, suivi des délais) dont la description définitive est arrêtée conjointement entre le Ministère de la Justice et le titulaire en début de prestation et consignée dans le PACQ.

##### 4.4.4.1. Comité de suivi - Bilan annuel.

Le comité de suivi se tient le mois anniversaire de la notification du présent accord-cadre, et est appelé « comité de suivi – Bilan annuel ».

Il est organisé dans les locaux du Ministère de la Justice.

##### **Périodicité : annuelle**

Le comité de suivi de l'accord-cadre est composé :

- Pour le Titulaire : du responsable/directeur de projet ou son représentant ;
- Pour le Ministère de la Justice : du chef de département ou son représentant et/ou du(s) responsable de domaine(s) responsable(s) du suivi de la prestation.

La présence d'une personne supplémentaire devra faire l'objet d'une validation par l'administration.

Lors de ce comité, le Titulaire présente :

- Le bilan annuel des prestations
- Les indicateurs et leurs projections
- La projection de l'année à venir
- Les modifications du PACQ mises en place depuis le précédent bilan annuel ;

La présentation fait l'objet :

- D'un support de réunion fourni au plus tard 10 jours ouvrés avant la tenue de la réunion ;
- D'un compte-rendu établi par le Titulaire, en prenant en compte les remarques du Ministère de la Justice, selon les modalités définies dans le PACQ sous un délai maximal de 10 jours ouvrés à compter de la tenue de la réunion.

##### 4.4.4.2. Comité de pilotage.

Ce comité a pour but d'assurer le pilotage et décider des actions relatives aux travaux de l'ensemble des prestations. Il se réunit dans les locaux du Ministère de la Justice.

##### **Périodicité : Trimestrielle.**

Le comité de pilotage est composé à minima :

- Pour le Titulaire : du responsable/directeur de projet ou son représentant ;
- Pour le Ministère de la Justice : du responsable de l'activité ou son représentant.

La présence d'une personne supplémentaire devra faire l'objet d'une validation par l'administration.

Ce comité a pour objectif de présenter :

- L'état à date des engagements de service sur chacune des prestations engagées ;
- Les points bloquants, structurants, et de progrès
- Les risques et actions associées



- La situation contractuelle et financière

Toute réunion du comité de pilotage fait l'objet :

- D'un support de réunion fourni au plus tard 5 jours ouvrés avant la tenue de la réunion ;
- D'un compte-rendu incluant un relevé de décisions et d'actions établi par le Titulaire selon les modalités définies dans le PACQ dans un délai maximal de 2 jours ouvrés.

#### 4.4.4.3. Comité technique et d'exploitation

Ce comité se tient mensuellement, avec la possibilité de tenir des comités intermédiaires si nécessaire.

Le comité technique et d'exploitation est composé à minima des personnes suivantes :

- Pour le Titulaire : du responsable/directeur de projet ou son représentant
- Pour le Ministère de la Justice : du responsable de l'activité ou son représentant

La présence d'une personne supplémentaire devra faire l'objet d'une validation par l'administration.

Le comité technique et d'exploitation assure :

- La revue des taux d'utilisation de la solution, et suivi des indicateurs techniques ;
- Le suivi des plans de modifications d'infrastructure ou logicielles ;
- Le suivi des vulnérabilités et correctifs ;
- Le suivi des plans d'actions et projection d'évolution (y compris veille technique).
- La revue des incidents techniques et d'exploitation ;
  - o Base de connaissance des incidents, problèmes et erreurs connues avec leur solution,
  - o Relevé des incidents critiques, bloquants et non bloquants (mensuel, cumulé...),
  - o Répartition des incidents par type, par procès, par profil...
  - o Suivi du temps d'indisponibilité et du temps de rétablissement,
  - o Relevé des demandes (mensuelle, cumulée)
  - o Répartition des demandes par type, par procès, par profil...
  - o Documentation d'administration et d'exploitation des outils permettant de visualiser l'état des services fournis,

## 4.5. Sécurité de la solution de retransmission webaudience

Les principaux risques identifiés sont les suivants :

- Intrusion volontaire ou non sur les systèmes d'information du Ministère de la Justice par un agent du Titulaire ou en utilisant les installations du Titulaire ;
- Détournement volontaire de données et/ou de leur flux, par un agent du Titulaire ou en utilisant les installations du Titulaire ;
- Diffusion de données sensibles.

### 4.5.1. Gestion des incidents de sécurité sur les environnements du Titulaire

Le Titulaire assure la gestion des incidents de sécurité sur ses environnements. Il assure en particulier les services suivants :

- **La remontée d'alertes** : Le service de supervision du Titulaire met en place un système de supervision dédié hébergé dans l'infrastructure central du Ministère de la Justice. Les remontées d'alertes pour le Ministère de la Justice permettront au Titulaire de détecter tout comportement anormal sur un périmètre du système d'information lié à la prestation.

- **L'enregistrement et traçabilité et gestion des incidents de sécurité** : le Titulaire assure l'enregistrement et la traçabilité des incidents de sécurité et dispose d'un processus formalisé et opérationnel de gestion des incidents de sécurité sur son domaine.
- **Le traitement des incidents de sécurité** : pour signaler un incident de sécurité susceptible d'affecter les données du Ministère de la Justice, le Titulaire contacte les interlocuteurs sécurité désignés du Ministère de la Justice. Dans le cas où cet incident a lieu sur un des systèmes de gestion du Titulaire, ce dernier informe et autorise, le Ministère de la Justice, à participer au traitement de l'incident.

En outre, une réunion d'analyse post-incident est planifiée entre le Titulaire et le Ministère de la Justice.

Le Titulaire capitalise les procédures de résolution des problèmes de sécurité récurrents dans une base de connaissance dédiée qu'il fournit au Ministère de la Justice sur demande.

## Partie : 5. DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS

### 5.1. PRESTATION 1 : INITIALISATION DE L'ACCORD-CADRE.

#### 5.1.1. Définition globale de l'activité

---

Cette prestation permet au Titulaire, de :

- S'approprier les dossiers sites, l'état des chantiers non finalisés et les documents du précédent marché ;
- Mettre en place le cadre méthodologique, conjointement avec l'Administration ;
- Mettre en œuvre la comitologie conformément aux spécifications du §4.4.4 ;
- Mettre en place son équipe, et communiquer la composition détaillée de l'équipe du Titulaire et des différents intervenants sur les processus (profil, fiches de postes, rôles et responsabilités, coordonnées, formulaire d'habilitation renseigné, etc.) ;
- Mettre en œuvre le cadre de fonctionnement technique pour réaliser les prestations décrites dans le présent CCTP ;
- Mettre en œuvre ses propres outils de pilotage et de suivi de ses prestations ;
- S'approprier les procédures et les outils du Ministère de la Justice ;
- S'assurer de sa maîtrise et de son expertise des différentes technologies mises en place dans le marché ;
- Rédiger les documents PACQ, PAS, et compléter l'annexe sous-traitance « informatique et libertés » (RGPD, annexe au CCAP).
- Fournir la liste des fichiers de données dites sensibles ;
- Rédiger les différentes procédures à mettre en œuvre, dont la procédure d'escalade.

#### 5.1.2. Prérequis de l'Administration

---

L'Administration s'engage :

- A participer aux réunions d'initialisation ;
- Mettre à disposition l'ensemble des documents et des outils permettant la bonne exécution du marché.

#### 5.1.3. Description détaillée de l'activité

---

Phases	Tâches	Livrables
1	Initialiser les prestations	Plan d'action ; Planning ; CV des équipes ; Compte rendu des réunions.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser la réunion de lancement ;</li> <li>Etablir le Plan d'action précis de la prestation d'initialisation (étapes, tâches, méthodologie, livrables, intervenants du Titulaire, planning d'initialisation).</li> <li>Conduire les réunions d'initialisation ;</li> <li>Transmettre l'identification et les CV de tous les membres de l'équipe du Titulaire pour réaliser les prestations ;</li> </ul>	
2	Rédiger les documents relatifs à l'initialisation de l'accord-cadre	Compte rendu des réunions ; PACQ finalisé ; Le PAS finalisé ainsi que l'annexe RGPD PCA/PRA du Titulaire ; Modèle de tableau de bord et indicateurs de services.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ)</li> <li>Le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) et le Plan de Continuité de reprise d'activité (PCA/PRA) pour assurer la continuité de ses activités en cas de sinistre sur les moyens du Titulaire dédiés à la réalisation du présent Accord-cadre ;</li> <li>L'annexe sous-traitance « informatique et libertés » (RGPD, annexe au CCAP).</li> <li>Les modalités de pilotage et de suivi ;</li> <li>Le modèle de tableau de bord de suivi des prestations et en accord avec des indicateurs de services définis, validés par l'Administration.</li> </ul>	
3	Prendre connaissance du contexte du Ministère de la Justice	Compte rendu d'intervention du travail effectué ; Matrice des connaissances initialisée.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise de connaissance par l'équipe du Titulaire du contexte du Ministère de la Justice.</li> <li>Lecture commune du présent CCTP.</li> </ul>	
4	S'approprier les outils du Ministère de la Justice.	Procès-verbal de prise en main.
	Prendre en main les outils du Ministère de la Justice et les procédures associées	
5	Mettre en place l'équipe	CV des équipes.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transmission des CV de chaque membre de l'équipe du Titulaire</li> <li>Réalisation de l'enquête administrative si nécessaire.</li> </ul>	
6	Prendre en main les technologies déployées	Procès-verbal de prise en main pour chaque technologie
	Prendre en main les différentes technologies déployées faisant partie du périmètre initial décrites à la <b>Partie 3 : Description de l'existant</b>	
8	Finaliser l'initialisation de l'accord-cadre.	Plan de réversibilité de l'accord cadre ; Bilan des activités ; Plan d'actions.
	Produire le plan de réversibilité du périmètre initial de l'accord cadre et réaliser le bilan de l'initialisation et le plan d'actions éventuel associé.	

#### 5.1.4. Référencement des livrables documentaires

Les livrables documentaires sont tenus de respecter les normes documentaires employées par Ministère de la Justice et définies dans le Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ).

#### 5.1.5. Format des livrables documentaires

Les livrables documentaires demandés dans le présent accord cadre suivent les exigences décrites au §2.5.

### 5.1.6. Engagements de service

Les engagements de service sont définis dans le tableau ci-après :

N°	Etapes	Délais maximum
0	Date de réception du bon de commande ( $T_0$ )	
	Début des prestations	$T_1 = T_0 + 8$ jours
1	Réunion de lancement	$T_1 + 8$ jours
	Plan d'action	
2 à 4	Mise en place du cadre de fonctionnement technique	$T_1 + 7$ semaines
	Rédiger les documents relatifs à l'initialisation de l'accord-cadre (PACQ, PAS, ...)	$T_2 = T_0 + 2$ mois
	Prise de connaissance du contexte du Ministère de la Justice	
5 à 6	Constitution de l'équipe complète Prise en mains des applications du périmètre initial	$T_3 = T_0 + 3$ mois
7	Finaliser l'initialisation de l'accord-cadre.	

### 5.1.7. Vérifications des livrables documentaires

Les vérifications documentaires sont effectuées à partir de la livraison des livrables documentaires.

Le Ministère de la Justice, sous un délai maximum de 10 jours après la livraison, s'assure du respect des conditions d'acceptation et procède à la vérification de chaque livrable.

Après cette vérification, l'Administration constate :

- La conformité du(es) livrable(s).
  - o Le(s) livrable(s) est/sont accepté(s) et la prestation est alors conforme.
- La conformité partielle ou la non-conformité des livrables.
  - o L'Administration demande au Titulaire de modifier et/ou corriger les livrables. Ce dernier dispose d'un délai maximum de 5 jours pour réaliser les changements. A l'issue de cette période, une nouvelle phase de vérification débute.

## 5.2. PRESTATION 2 : FOURNITURE D'UNE SOLUTION DE RETRANSMISSION WEBAUDIENCE

La solution de retransmission webaudience est composée de :

- Infrastructure de traitement des flux : celle-ci est décomposée en pré-production, production, et secours.
- Module(s) d'administration et utilisation,
- Captation des flux,
- Marche à blanc.

### 5.2.1. Pool de prestations communes à la fourniture d'une solution de retransmission webaudience

Les paragraphes suivants (5.2.1.1 à 5.2.1.4) sont à fournir dans le cadre de la prestation 2 : Fourniture d'une solution de retransmission webaudience (exclusion du P1).

#### 5.2.1.1. Infrastructure de traitement des flux

L'infrastructure de traitement des flux répond aux exigences suivantes :

- Redondance et Haute disponibilité,
- Hébergement et intégrité des données,
- Protection contre les cyberattaques,

- Diffusion décalée,
- Enregistrement de l'audience,
- Stockage de contenu,
- Capacoté de la solution,
- Simultanéité des procès,
- Conformités diverses.

Tous les paragraphes ci-dessous décrivent les exigences attendues.

#### **5.2.1.1.1. Redondance et haute disponibilité**

Le Titulaire fournit une solution de retransmission webaudience pleinement redondée et sécurisée. Cela s'applique à tous les éléments de la solution, qu'ils soient de nature matérielle, logicielles, réseaux...

La solution dispose d'un mode de fonctionnement nominal dit « production » pendant lequel le signal est diffusé en continu sans interruption.

La diffusion du différé aux utilisateurs de la solution se fait en continue également. Ce mode d'exploitation correspond au fonctionnement « principal » du système.

La solution doit également proposer un fonctionnement dit de « secours ».

La bascule du mode de diffusion « principal » au mode « secours » devra se faire automatiquement et sans impact sur le service. L'utilisateur de la webaudience devra pouvoir continuer à suivre le déroulement du procès sans interruption liée à cette bascule. La solution de diffusion de « secours » doit répondre aux mêmes exigences que la solution de diffusion principale.

La bascule peut se faire également manuellement sur demande du Ministère de la Justice ou du Titulaire.

Dans le cas du lecteur, celui-ci bascule automatiquement après une attente aléatoire de quelques secondes (afin d'éviter un pic de charge) sur l'infrastructure de « secours » et récupère le flux.

Il est toutefois possible de forcer, depuis les modules d'administration, le repli de tous les lecteurs actifs sur l'infrastructure de secours si nécessaire.

La solution dispose également d'un environnement de « pré-production ». Celui-ci répond aux mêmes exigences et caractéristiques que la solution dite de production. Il est utilisé au préalable de toute modification de la plateforme « production » dans le cadre de développement, et de mise en place de correctifs.

#### **5.2.1.1.2. Hébergement et intégrité des données**

Le Titulaire fournit une solution garantissant que les données sont exactes, complètes, et cohérentes, et ce tout au long de leur cycle de vie. Cela implique le maintien de la qualité et de la fiabilité des données par la mise en œuvre de mesures d'intégrité de ces dernières.

Les mesures suivantes sont en place :

- Hébergement des données et de la solution au sein de l'Union Européenne ;
- Hébergement des données et de la solution au sein de deux datacenters géographiquement distincts et séparés d'au minimum 5 kilomètres et de maximum 10 kilomètres ;
- Transition des flux au sein de l'Union Européenne ;
- Chiffrement des flux audio et vidéo :
  - o Advanced Encryptions Standard (AES) 256 bits,
  - o Chiffrement entre la solution de diffusion et les lecteurs,
  - o Chiffrement entre le système de captation et la solution de diffusion.
- Marquage des flux audio et vidéo :
  - o Un marquage individuel et unique des flux pour chaque utilisateur.
- Chiffrement des bases de données :
  - o Les informations contenues dans les bases de données sont chiffrées,

- L'historique des transactions est à la disposition du Ministère de la Justice.

La liste ci-dessus de mesures d'intégrité des données est non exhaustive.

#### **5.2.1.1.3. Protection contre les cyberattaques**

La solution de retransmission webradio suit les recommandations et bonnes pratiques ANSSI en matière de mécanismes de protection contre les cyberattaques telles que :

- Solution sécurisée dès sa conception (*approche « Secured by Design »*) ;
- Gestion des pays de diffusion (*filtrage IP, whitelist/blacklist ou tout autre dispositif similaire*) ;
- Gestion de filtrage par IP ;
- Protection contre les attaques de type « déni de service (DDos) » ;
- Protection contre les attaques de type « force brute (Brute Force) » ;
- Mécanisme anti-usurpation d'identité ;
- Protection contre les attaques de type « homme au milieu (Man in the middle) » ;

La liste ci-dessus des protections contre les cyberattaques est non exhaustive.

Le Titulaire réalise également d'un audit annuel de sécurité de la solution. Cet audit est réalisé auprès d'une société tierce spécialisée. Les résultats et conclusions doivent être mises à disposition du Ministère de la Justice.

#### **5.2.1.1.4. Diffusion décalée**

La solution proposée par le Titulaire doit permettre d'activer la fonctionnalité de « Diffusion décalée ». Cette fonctionnalité permet à une partie civile de revenir en arrière afin de revenir à un moment antérieur et d'entendre à nouveau tout ou partie de l'audience.

Cette fonctionnalité doit être optionnelle et le délai de retour arrière doit être paramétrable par procès.

#### **5.2.1.1.5. Enregistrement de l'audience**

La solution proposée par le Titulaire doit permettre d'activer la fonctionnalité d'« Enregistrement de l'audience ». Cette fonctionnalité permet aux services de greffes en charge du procès de procéder à l'enregistrement de l'audience quotidienne et ceux sur la durée du procès.

Cette fonctionnalité doit être optionnelle et le délai de retour arrière doit être paramétrable par procès.

Les données audios doivent être enregistrer dans un format compressé de type MP4 sur des infrastructures centralisées du Ministère de la Justice. La solution devra proposer dans son module d'administration et d'utilisation une interface permettant le téléchargement des fichiers.

Les données, ainsi enregistrées, font l'objet d'un marquage de flux spécifique.

#### **5.2.1.1.6. Stockage de contenu de diffusion**

Aucun contenu ne demeure sur l'infrastructure de diffusion (principale et secours) après la fermeture journalière de l'audience et du flux webaudience.

Pour rappel, le manquement à cette obligation pourrait donner lieu à des poursuites prévues par l'article 802-3 du code de procédure pénale. Une description complète des procédures et les actions mise en place pour se conformer à cette obligation a été remise au Ministère de la Justice par le titulaire.

Dans le cas où la fonctionnalité permettant à une partie civile de revenir en arrière afin de revenir à un moment antérieur et d'entendre à nouveau tout ou partie de l'audience serait activée, les données présentes en

« tampon » doivent également être supprimées à l'issue de l'audience, moyennant le délai de décalage pris en compte.

#### **5.2.1.1.7. Capacité de la solution**

Le Titulaire paramètre correctement la solution pour être conforme au fonctionnement optimum de cette dernière.

La solution de retransmission webaudience (production et secours) devra, à minima, permettre de :

- Diffuser 4 canaux audio (canal de diffusion),
- Supporter 1 500 auditeurs simultanés tout procès confondu,
- Diffuser simultanément sur l'infrastructure principale et de secours.

La solution de retransmission webaudience (pré-production) devra, à minima, permettre de :

- Diffuser 2 canaux audio,
- Supporter 750 auditeurs simultanés tout procès confondu,

Autant de fois que nécessaire, le Ministère de la Justice se réserve le droit :

- D'augmenter le nombre de canaux audio,
- D'augmenter le nombre de canaux vidéo,
- D'augmenter le nombre d'auditeurs simultanés.

#### **5.2.1.1.8. Simultanéité des procès**

La solution de retransmission webaudience fourni par le titulaire devra prendre en compte les besoins suivants :

- Possibilité de gérer plusieurs sites justice, plusieurs services de greffes, parties civiles simultanément ;
- Possibilité de diffuser plusieurs procès simultanément, y compris au sein d'un même site justice ;
- Possibilité de gérer plusieurs langues et cartons d'information simultanément ;
- Garantie d'étanchéité entre les données de chaque site justice, services de greffes, parties civiles et procès.

#### **5.2.1.1.9. Conformités diverses**

La solution de retransmission webaudience proposée par le titulaire devra être en conformité avec :

- Le RGPD (*Règlement Général sur la Protection des Données*) ;
- L'ensemble des règles et contraintes du Ministère de la Justice concernant les Datacenters ;
- Le téléchargement des flux est interdit. Aucun lien de téléchargement n'est mis à la disposition de l'utilisateur de la solution. Le lecteur ne met pas en mémoire tampon les flux afin que l'utilisateur ne puisse pas récupérer le contenu de la mémoire.
- La publicité et les traceurs relatifs à la publicité sont interdits.

#### **5.2.1.2. Module(s) d'administration et utilisation**

Le(s) module(s) d'administration et utilisation doivent répondre aux exigences suivantes :

- Interface
- Accès, profils et privilèges
- Authentification
- Limite de connexion
- Conditions d'utilisation de la solution
- Lecteur
- Gestion des cartons d'audience



- Rapport d'écoute et infographie

Tous les paragraphes ci-dessous décrivent les exigences attendues.

#### **5.2.1.2.1. Interface**

L'interface du ou des modules d'administration et d'utilisation de la solution de retransmission webaudience devront prendre la forme d'une interface web.

La composition graphique de ladite interface, ainsi que toutes les interfaces mises en place devront respecter la charte graphique du ministère de la justice. Le titulaire devra proposer une version sobre pour habiller la solution de retransmission webaudience. Le rendu de ladite composition graphique devra faire l'objet d'une validation par le Ministère de la Justice avant déploiement.

Le Ministère de la Justice répond à la charte des grands principes rédactionnels qui fait office de guide pour toutes paroles publiques. La solution webaudience devra inclure ces principes de communication dans un but de clarté, de simplicité et d'inclusion.

La charte graphique, ainsi que la charte rédactionnelle sont fournies par le Ministère de la Justice.

Le Titulaire est responsable des démarches nécessaires à la location du ou des domaines, dont le ou les noms seront précisé par le Ministère de la Justice. Le Titulaire s'assure de la protection de cette information qui doit rester strictement confidentielle. Seuls les services de greffes sont habilités à communiquer cette information aux utilisateurs de la solution.

#### **5.2.1.2.2. Accès, profils et privilèges**

Les accès utilisateurs à la solution de retransmission webaudience sont des accès individuels nominatifs. Seules les parties civiles disposent d'accès individuel pseudonymisé.

Chaque utilisateur ayant un accès à la solution de retransmission webaudience devra posséder un rôle/profil en fonction de son utilisation et des responsabilités lors de l'utilisation de la solution.

Chacun de ces rôles/profils (ou équivalent) lui octroiera la possibilité de consulter, créer ou modifier tout ou partie des éléments et paramètres de la solution.

#### **5.2.1.2.3. Authentification**

Le Titulaire met en place une politique de mots de passe répondant aux recommandations de l'ANSSI en la matière.

Le Ministère de la Justice demande la mise en place d'une authentification à double facteur pour les utilisateurs disposant des privilèges d'administration (ou équivalent) de la solution et pour les parties civiles aménées à suivre l'audience depuis un lieu autorisé hors France Métropolitaine. Les parties civiles suivant l'audience depuis la France métropolitaine dispose d'une authentification simple.

Ce double facteur obligatoire doit être configurable à la création du compte. Il serait une combinaison de savoir (un mot de passe par exemple) et de matériel :

- Clef physique ;
- Clef logicielle ;
- SMS ;
- PIN ;
- Caractéristiques biométriques ;

La liste ci-dessus de méthodes d'authentification est non exhaustive.

#### **5.2.1.2.4. Limite de connexion**

Un identifiant ne permet qu'une seule connexion simultanée.

Lorsqu'une connexion est déjà ouverte, toute autre tentative de connexion avec le même identifiant est rejetée et fait l'objet d'une consigne d'incident chez le Titulaire et d'une remontée auprès du Ministère de la Justice.

Trois échecs consécutifs d'authentification pour une même adresse IP utilisateur entraîne le blocage de cette adresse IP pour 24h.

Cinq échecs consécutifs d'authentification pour un même identifiant entraînent un blocage du dit-identifiant pour une durée indéterminée. Ces deux incidents font l'objet d'une consigne d'incident chez le Titulaire et d'une remontée auprès du Ministère de la Justice.

Concernant les identifiants des parties civiles, un mécanisme de déconnexion automatique lors de la fermeture journalière du flux webaudience est également implémenté.

Toutes les données de traçabilité de connexion sont conservées à minima pour la durée du procès et respectent les exigences du RGPD.

#### **5.2.1.2.5. Conditions d'utilisation de la solution**

Lors des connexions, la solution doit rappeler à l'utilisateur le règlement d'utilisation interdisant l'enregistrement et la rediffusion du contenu proposé, ainsi qu'un rappel à la loi (Article 802-3 du Code de procédure pénale).

Ce point doit faire l'objet d'une validation manuelle (mention « Lu et Accepté » de la part de l'utilisateur).

#### **5.2.1.2.6. Lecteur**

Le lecteur (ou équivalent) est l'interface de lecture du programme diffusé. Il permet à l'utilisateur de suivre l'audience à distance.

Il dispose des spécificités suivantes :

- Il est intégré au(x) module(s) d'utilisation de la solution ;
- Il respecte les spécificités de l'interface telles que décrites au §5.2.1.2.1 ;
- Il dispose d'un cadre d'information (ou équivalent) sur les programmes en cours et à venir (par exemple : audience en cours) ;
- Il présente automatiquement un message informant la partie civile que l'audience n'est pas commencée si le lecteur est démarré avant le début de la retransmission et un message informant la partie civile que la retransmission de l'audience est interrompue en cas de rupture de flux de diffusion du Titulaire. Ces messages doivent être traités hors gestion des cartons d'audience ;
- Il dispose d'un cadre d'information (ou équivalent) sur l'interdiction de diffusion/reproduction des contenus diffusés, ainsi que les mentions légales ;
- Il dispose d'un bouton (ou équivalent) pour remonter un incident lors de son utilisation ;
- Il est en capacité de se connecter indifféremment sur l'infrastructure principale ou secondaire sans manipulation de l'utilisateur ou d'un administrateur. Par défaut, il est connecté sur l'infrastructure principale ;
- Il dispose et affiche uniquement les boutons : « Lecture », « Arrêt », « Arrière » et « Avant ». Ces deux derniers boutons ne sont actifs que si la fonctionnalité de laisser la partie civile revenir en arrière afin de revenir à un moment antérieur et d'entendre à nouveau tout ou partie de l'audience a été choisie lors de la configuration du procès. Autrement ceux-ci sont inactifs ou non affichés ;
- Il diffuse automatiquement le contenu dès que la retransmission démarre ;

#### **5.2.1.2.7. Gestion des cartons d'audience**

Si une régie locale existe, les cartons sont diffusés directement depuis la régie.

Dans le cas contraire, la solution de webaudience doit proposer la possibilité d'insérer des cartons d'information dans le flux vidéo, à savoir :

- Gérer une bibliothèque de cartons ;
- Gérer les cartons d'audience ;
- Créer, modifier et supprimer des cartons spécifiques ;
- Afficher les informations relatives à l'intervenant ;
- Afficher des informations générales ;
- Afficher les informations de suspension d'audience ou d'attente avec coupure automatique du son.

Concernant la langue des cartons d'information, deux possibilités sont envisageables :

- Les cartons doivent être rédigés en Français et en Anglais. La solution propose la possibilité de créer de nouveaux cartons dans une nouvelle langue. Ces cartons seront ajoutés à la bibliothèque des cartons disponibles ou dans tout autre système de gestion défini dans la solution.
- La langue des cartons est générée automatiquement en fonction du pays de diffusion et/ou de la détection de la langue du navigateur.

#### **5.2.1.2.8. Rapport d'écoute et infographie**

Un système de rapport d'écoutes est mis à disposition des utilisateurs ayant accès au(x) module(s) d'administration.

Ce dernier doit proposer des rapports d'utilisation du service de webaudience :

- Statistiques sur les nombres d'écoute ;
- Statistiques sur les temps d'écoute ;
- Statistiques sur les procès ;
- Statistiques sur les équipements utilisés pour l'écoute ;

La liste ci-dessus des statistiques à produire est non exhaustive.

Il est nécessaire de pouvoir choisir la ou les statistiques désirées, ainsi que la période de temps pour laquelle ces informations doivent être visualisées (heure, jour, semaine, mois, année).

Le Titulaire décrit les méthodes de collecte et de calcul utilisées pour la génération des statistiques. En aucun cas, les données doivent être nominatives ou permettre d'identifier une partie civile.

Ces rapports doivent pouvoir être visualisés directement dans l'interface et également être téléchargeable sous un format brut pour exploitation par le Ministère de la Justice. Ils sont accessibles à tout utilisateur ayant accès au(x) modules d'administration.

Le Titulaire propose et décrit la solution qu'il met en place pour réponse à ce besoin.

Outre les statistiques globales d'utilisation de la solution, chaque procès doit faire l'objet d'un rapport d'écoute distinct.

Le Titulaire fournit un document au format électronique de son choix dans lequel serait résumées les informations les plus pertinentes de l'utilisation du service de webaudience pour un procès donné (format dossier de presse ou équivalent). Ce document doit être téléchargeable depuis l'interface des rapports d'utilisation à tout utilisateur ayant accès au(x) modules d'administration.

Ces rapports doivent respecter la chartre graphique du Ministère de la Justice. La composition graphique des rapports devra répondre de cette charte. Le Titulaire devra faire apparaître le logo du Ministère de la Justice, avec la typographie Marianne. Il est invité à présenter une version sobre pour habiller la solution webaudience. Le rendu final devra faire l'objet d'une validation par le ministère avant mise à disposition.

#### **5.2.1.3. Captation des flux**

La solution de retransmission webaudience doit prendre en compte les cas suivants de captation des flux audio et vidéo :

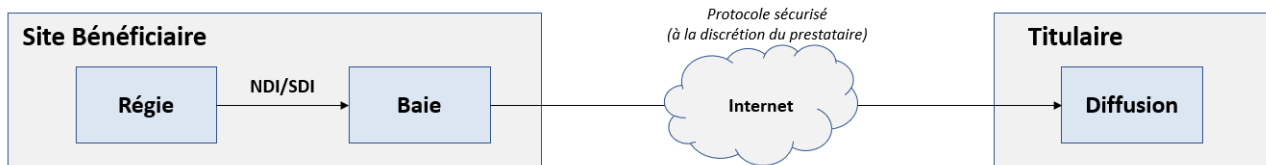
- Captation depuis une régie locale au site dans lequel à lieu le procès,
- Captation depuis les équipements de visioconférence du site dans lequel à lieu le procès.

La réalisation technique audio et vidéo est confiée à une régie et/ou une équipe technique du Ministère de la Justice, qui prendra en charge la captation audio et vidéo. Cette partie ne fait donc pas partie du périmètre attribué au Titulaire.

#### 5.2.1.3.1. Captation depuis une régie locale

Dans ce cas, le site justice dans lequel à lieu le procès dispose d'une régie locale permettant la captation des flux audio et vidéo. Le Titulaire maintient et opère une baie physique interfacée au système de régie locale (protocole NDI et/ou SDI). Cette baie sera installée physiquement sur le site justice, et le titulaire en assurera :

- L'alimentation électrique (nominale + secourue),
- La liaison vidéo et informatique entre la régie et la baie du Titulaire,
- La liaison informatique entre la baie du Titulaire et la salle informatique justice,
- Ainsi que le lien Internet redondé vers l'infrastructure.



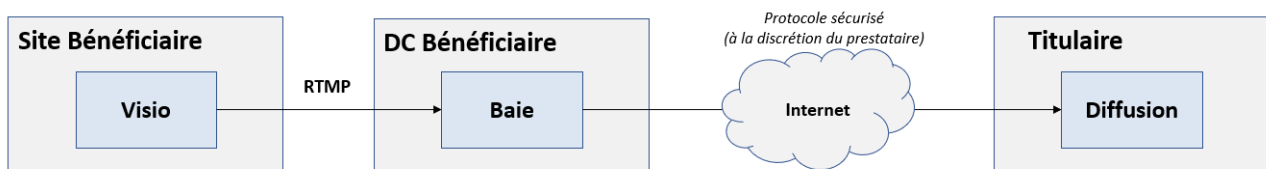
#### 5.2.1.3.2. Captation depuis les équipements de visioconférence existants

Dans ce cas, le site justice dans lequel à lieu le procès ne dispose pas de régie locale mais souhaite utiliser ses propres solutions et équipements de visioconférence pour réaliser la captation des flux audio et vidéo.

Le Titulaire fournit, maintient et opère une solution virtuelle ou physique centralisée dans les datacenters du Ministère de la Justice. Cette solution virtuelle ou physique permet un interfaçage entre le flux fourni par le site dans lequel à lieu le procès (protocole RTMP) et l'infrastructure de diffusion du Titulaire.

Installée physiquement dans les datacenters du Ministère de la Justice, le titulaire assurera :

- L'alimentation électrique (nominale et secourue),
- La liaison informatique entre le datacenter du Ministère de la Justice et la salle informatique justice,
- Ainsi que le lien Internet redondé vers l'infrastructure.



#### 5.2.1.4. Marche à Blanc

Une marche à blanc de la solution doit être réalisée :

- A la mise en place de la solution ;
- Après chaque mise-à-jour ou modification de l'infrastructure matérielle ou logicielle ;
- Avant la mise en place de chaque procès.

Une marche à blanc consiste à réaliser un ou plusieurs tests de fonctionnement de la solution. Ces tests sont réalisés dans les conditions et environnement cible, sans toutefois y faire participer de participants réels.

#### 5.2.2. P1 - APPS Mobile

---

Cette prestation inclut le pool de prestations communes telle que définie au §5.2.1

Le Titulaire développe et met à disposition une apps mobile permettant aux parties civiles de suivre une audience à distance. Cette application mobile vient en complément du module web d'utilisation de la solution et n'a pas vocation à le remplacer.

Cette application mobile fonctionne sur Android et iOS, et est disponible dans les « stores » de chacune des plateformes. Le Titulaire effectue les démarches nécessaires à la mise en disposition de la solution dans les différents stores.

Cette application couvre les mêmes fonctionnalités et est soumise aux mêmes contraintes et exigences que le module web d'utilisation de la solution.

#### 5.2.3. Hébergement et souveraineté de la solution

---

La solution actuelle de retransmission webaudience est hébergée au sein de datacenters présents sur le sol français.

Les datacenters offrent les conditions suivantes :

- Haute disponibilité, redondance et résilience
- Monitoting et intervention en cas d'incidents dans les datacenters
- Monitoting et intervention en cas d'incidents de la solution

La solution actuelle bénéficie de à deux abonnements fibres opérateur afin de permettre un accès internet en sortie des pare-feux et atteindre via deux tunnels chiffrés l'infrastructure de diffusion (principale et secours).

Ces deux abonnements seront pris chez deux fournisseurs distincts, l'un pour la chaîne principale, l'autre pour la chaîne secours. Les flux sont redondés sur deux chaînes distinctes entre les encodeurs situés dans la baie de la régie du Ministère de la Justice et l'infrastructure de diffusion secours.

#### 5.2.4. Engagements de service

---

Les engagements de service sont définis dans le tableau ci-après :

N°	Etapes	Délais maximum
0	Initialisation du marché	
1	Mise à disposition de l'infrastructure redondée et sécurisée	$T_1 = T_0 + 60$ jours
2	Livraison du module d'administration et d'utilisation	$T_2 = T_1 + 15$ jours
3	Captation des flux et marche à blanc	$T_3 = T_2 + 10$ jours

#### 5.2.5. Livrables attendus

---

Les livrables de réalisation demandés dans le présent accord cadre suivent les exigences décrites au §2.5.

Le Titulaire fournit les livrables suivants :

- Le Document d'Architecture Technique (DAT),
- Le document d'exploitation de la solution de retransmission de retransmission,
- L'ensemble des documents techniques et fonctionnels répondant aux exigences de la prestation (§5.2.1.1.2 à 5.2.1.3.2),
- L'ensemble des documents techniques et fonctionnels répondant à la prestation P1 – Apps Mobile (si existante),

- L'ensemble des cahiers de tests et de recette inhérents à la solution de retransmission.

#### **5.2.6. Vérifications des livrables documentaires**

---

Les vérifications documentaires sont effectuées à partir de la livraison des livrables documentaires.

Le Ministère de la Justice, sous un délai maximum de 10 jours après la livraison, s'assure du respect des conditions d'acceptation et procède à la vérification de chaque livrable.

Après cette vérification, le Bénéficiaire constate :

- La conformité du(es) livrable(s).
  - o Le(s) livrable(s) est/sont accepté(s) et la prestation est alors conforme.
- La conformité partielle ou la non-conformité des livrables.
  - o Le Bénéficiaire demande au Titulaire de modifier et/ou corriger les livrables. Ce dernier dispose d'un délai maximum de 5 jours pour réaliser les changements. A l'issue de cette période, une nouvelle phase de vérification débute.

### **5.3. PRESTATION 3 : SUPPORT, MAINTENANCE ET SUPERVISION**

Les missions attendues pour cette prestation sont des missions de support, de maintenance, et de supervision liée à l'infrastructure, ainsi que de la maintenance liée aux applications mobiles.

#### **5.3.1. Support liée à l'infrastructure**

---

Ce support, disponible tout au long de l'accord cadre, a pour objectifs de couvrir toutes demandes, sollicitations ou assistances concernant la solution de retransmission webaudience.

Le Titulaire met à disposition des équipes techniques du Ministère de la Justice un numéro de téléphone non taxé ainsi qu'un support (ou équivalent). Le Titulaire met également à disposition les ressources techniques et qualifiées nécessaires afin de traiter les demandes et sollicitations du Ministère de la Justice.

#### **5.3.2. Maintenance liée à l'infrastructure**

---

Ce paragraphe décrit la prestation de maintenance liée à l'infrastructure.

Le Titulaire est responsable et assure la gestion des services suivants :

- Maintien en condition opérationnelle (MCO)
  - o Prise en compte de l'ensemble des mesures afin de garantir que la solution proposée reste fonctionnelle ;
- Maintien en condition de sécurité (MCS)
  - o Prise en compte l'ensemble des éléments permettant de couvrir les risques de sécurité autour de la solution.

Pour cela, il réalise une maintenance préventive et corrective :

- Maintien du bon fonctionnement afin de prévenir des pannes et défaillances de la solution,
- Entretien récurrent des éléments matériel, logiciel et réseaux de la solution,
- Diagnostic et identification des anomalies ou des incidents,
- Investigation, analyse et engagement à rendre la solution fonctionnelle.

La liste ci-dessus des actions de maintenance préventive et corrective est non exhaustive.

Le titulaire réalise également une maintenance proactive :

- Examen régulier des bonnes pratiques et vérification des instructions, recommandations, fiches techniques des constructeurs et éditeurs des éléments composant la solution,

- Réalisation d'un entretien périodique (à intervalles réguliers) selon les recommandations des constructeurs et éditeurs,
- Surveillance en temps réel les paramètres majeurs de la solution afin de déclencher les maintenances conditionnelles,
- Surveillance des cycles de vie, de l'obsolescence et des failles de sécurité des éléments matériels, logiciels et réseaux composant la solution,
- Propositions de mise à jour et d'utilisation des nouvelles technologies.

La liste ci-dessus des actions de maintenance proactive est non exhaustive.

Si nécessaire, le Titulaire se déplacera sur le(s) site(s) du Ministère de la Justice afin de procéder aux tâches lui incombant.

Le Titulaire ne pourra invoquer la non-couverture de maintenance d'un équipement ou solution logicielle tiers intégré(e) dans l'architecture pour limiter ses missions de service de maintien en condition opérationnelle.

Les points cités ci-dessous s'appliquent à l'architecture globale et fonctionnelle de la solution de retransmission webaudience.

L'ensemble de ces mesures et leurs applications au sein de l'accord cadre seront présentées, examinées et commentées lors de la tenue des comités techniques et de sécurité.

#### 5.3.2.1. Livrables

Pour chaque modification sur les infrastructures matérielles et logicielles, le Titulaire fournit les éléments suivants :

- Une note récapitulant les changements à venir ;
- Un cahier de recette complet ;
- Un document comprenant les résultats de la recette.

Chacun de ces livrables doit être remis au plus tard 15 jours ouvrés précédant la date planifiée de la modification.

Chaque changement devra faire l'objet d'un accord écrit de la part du Ministère de la Justice.

Le Titulaire met en place les moyens humains nécessaires pendant la recette pour analyser et corriger toute anomalie majeure ou bloquante. Tous problèmes majeurs ou bloquants doivent être résolus et tous les correctifs doivent être déployés sur les infrastructures de production.

Le Titulaire propose des outils pour valider la capacité de la solution à pouvoir accueillir plus d'utilisateurs, plus de procès, à conserver ses performances, à rester stable et à rendre le service.

Pour pallier aux situations d'urgence, le Ministère de la Justice pourra demander d'avoir à sa disposition un accès direct aux experts techniques du Titulaire, que ce soit pendant la phase de marche à blanc et pendant toute la durée du procès.

#### 5.3.3. Supervision liée à l'infrastructure

Le Titulaire assure une supervision unifiée de l'ensemble des ressources techniques (infrastructure matériel, logicielle et réseau) qui font partie de son périmètre.

Dans le cas où le Titulaire ne dispose pas d'outils de supervision, la mise en place de cet outil fera l'objet d'un projet non inclus dans la présente prestation, mais couvert par le §5.7.

Au travers de la présente prestation, le Ministère de la Justice attend du Titulaire la prise en charge de la supervision de tous les éléments de la solution mise en place dans ce marché.

Le Titulaire se doit d'être pro-actif quant aux dysfonctionnements éventuels qui pourraient intervenir sur les services dont il a la charge. Tout incident fait l'objet d'un diagnostic et d'un engagement de résolution de la part du Titulaire. Le Titulaire informe le Ministère de la Justice et communique régulièrement sur l'incident et sa résolution.

L'ensemble d'éléments techniques et fonctionnels à superviser sont précisées lors de la réunion d'initialisation.

#### 5.3.4. Maintenance liée aux applications mobiles

Ce paragraphe décrit la prestation de maintenance et de support liée aux applications mobiles.

Le Titulaire est responsable et assure la gestion des services suivants :

- Maintient, rétablissement et amélioration des fonctionnalités,
- Assurer la compatibilité avec les magasins d'applications Apple et Google,
- Prise en compte de l'ensemble des éléments permettant de couvrir les risques de sécurité autour de l'application,
- Surveillance des cycles de vie, de l'obsolescence et des failles de sécurité des éléments composant l'application,
- Propositions de mise à jour et d'utilisation des nouvelles technologies.

La liste ci-dessus est non exhaustive.

#### 5.3.5. Engagements de services

Les engagements de service sont définis dans le tableau ci-après :

##### 5.3.5.1. Centre de support

Les engagements de service sont :

- Le **taux mensuel de décroché** correspondant au taux d'appel pris en charge doit être de **80%** en moins de **20 secondes**.
- Le **taux mensuel de résolution au premier appel** doit être de **60%**.

Le titulaire devra ainsi fournir les résultats des indicateurs de suivi demandé, et ces derniers seront validés par l'Administration. Les taux mensuels sont respectivement calculés selon les modalités mentionnées dans le tableau figurant à l'article 4.4.3 du présent document.

##### 5.3.5.2. Intervention et rétablissement du service.

Les engagements contractuels portent sur la garantie du temps d'intervention et de rétablissement de service de ce système de visioconférence.

**GTI** (Garantie de Temps d'Intervention) : est le temps écoulé entre le signalement de l'incident par le Bénéficiaire, ou détecté et signalé par le Titulaire de manière proactive, et le début d'investigation du Titulaire.

**GTR** (Garantie de Temps de Rétablissement du service) : est le temps écoulé entre le signalement de l'incident par le Bénéficiaire, ou détecté et signalé par le Titulaire de manière proactive, et la résolution suivie du rétablissement du service.

La plage horaire de référence de 08h00-18h00 du lundi au vendredi peut être étendue, par option de l'unité d'offre correspondante, à des plages plus larges :

- Plage additionnelle 1 : ajout de la plage horaire de 18h00 à 23h00 du lundi au vendredi ;
- Plage additionnelle 2 : ajout de la plage horaire 24h/24h du lundi au vendredi ;
- Plage additionnelle 3 : ajout de la plage horaire 24h/24h et 7J/7J inclus les jours fériés ;

Dysfonctionnement	Service interrompu	Incident majeur	Incident mineur
-------------------	--------------------	-----------------	-----------------



Infrastructure de diffusion webaudience	GTI 2h / GTR 4h Plage d'intervention 8h-18h du lundi au vendredi *	GTI 4h / GTR 8h Plage d'intervention 8h-18h du lundi au vendredi *	GTI 8h / GTR 16h Plage d'intervention 8h-18h du lundi au vendredi *
Solution de retransmission webaudience	GTI 2h / GTR 4h Plage d'intervention 8h-18h du lundi au vendredi *	GTI 4h / GTR 8h Plage d'intervention 8h-18h du lundi au vendredi *	GTI 8h / GTR 16h Plage d'intervention 8h-18h du lundi au vendredi *

\* La plage d'intervention peut être étendue à l'aide d'une commande de plage additionnelle.

Les taux mensuels relatifs à la GTI et GTR sont respectivement calculés selon les modalités mentionnées dans le tableau figurant à l'article 4.4.3 du présent document.

#### 5.3.5.3. La supervision.

Les engagements attendus sur la supervision sont en temps réel (les événements de supervision sont analysés en heures ouvrées (HO)).

## 5.4. PRESTATION 4 : MISE EN PLACE D'UN PROCES

Une fois l'utilisation de la solution de retransmission webaudience effective, le Titulaire devra mettre en place le procès au sein de ladite solution.

Les paragraphes suivants (5.4.1 à 5.4.5) sont à fournir dans le cadre de la prestation 4 : mise en place d'un procès (exclusion du P1 et P2).

### 5.4.1. Prestations à la mise en place d'un procès

Le titulaire collecte auprès du Ministère de la Justice, des services de greffes en charge du procès, ainsi qu'auprès de tout interlocuteur spécifié par ces derniers, les informations nécessaires à la création et la mise en place technique du procès au sein de la solution de retransmission webaudience.

Dans le cadre de cette prestation, le Titulaire devra :

- Récupérer les informations du procès
  - o L'intitulé du procès,
  - o Le site dans lequel aura lieu le procès,
  - o Les dates du procès,
  - o Le mode de diffusion du procès (Webradio ou WebTV. Par défaut, chaque procès est configuré en audio seulement)
  - o Les langues qui seront utilisées lors du procès (canaux),
  - o Les contacts du procès (Support, Cellule psychologique...),
  - o Le jeu de carton d'audience disponible pendant le procès (optionnel)
- Créer et fournir le lien de connexion et/ou QR Code au procès.
- Créer les comptes utilisateurs des services de greffes en charge du procès, ainsi que l'attribution des privilèges et droits adaptés au sein de la solution.
  - o La liste des utilisateurs est fournie par les services de greffes en charge du procès.
- Réaliser une communication et une sensibilisation auprès des équipes en charge des différents supports mis en place pour le procès.

- Réaliser une marche à blanc de la solution tel que décrit au §5.2.1.4.

La liste ci-dessus des informations à récupérer est non exhaustive.

#### **5.4.2. Assistance aux services de greffes**

---

Ladite assistance, disponible tout au long du procès, a pour objectifs de couvrir toutes demandes, sollicitations ou assistances concernant la solution de retransmission webaudience et émanant des services de greffes en charge du procès.

Le Titulaire met à disposition des services de greffes, en charge du procès, un numéro de téléphone non taxé ainsi qu'une assistance (ou équivalent).

Le Titulaire met également à disposition les ressources compétentes et qualifiées nécessaires afin de traiter les demandes et sollicitations du services de greffes en charge du procès.

Dans le cas de plusieurs procès se déroulant en parallèle, le Titulaire décrit l'organisation qu'il met en place afin de couvrir cette simultanéité.

#### **5.4.3. Assistance aux parties civiles**

---

Ladite assistance, disponible tout au long du procès, a pour objectifs de couvrir toutes demandes, sollicitations ou assistances concernant la solution de retransmission webaudience (y compris applications mobiles) et émanant des parties civiles.

Le Titulaire met à disposition des parties civiles, suivant le procès, un numéro de téléphone non taxé ainsi qu'une assistance (ou équivalent).

Le Titulaire met également à disposition les ressources compétentes et qualifiées nécessaires afin de traiter les demandes et sollicitations des parties civiles.

Dans le cas de plusieurs procès se déroulant en parallèle, le Titulaire décrit l'organisation qu'il met en place afin de couvrir cette simultanéité.

##### **5.4.3.1. Livrables documentaires**

A l'issue de la mise en place technique du procès, le Titulaire remet (document électronique et/ou papier) :

- Un guide de connexion et d'utilisation de la solution de retransmission webaudience
  - o Ce guide est spécifique aux parties civiles,
  - o Il est spécifique au procès,
  - o Il est rédigé en Français. Sur demande des services de greffes en charge du procès, il est également rédigé en Anglais.
- Un document récapitulatif des numéros d'assistance technique et/ou psychologique.
  - o Ce document est à destination des parties civiles,
  - o Il est spécifique au procès,
  - o Il est rédigé en Français. Sur demande des services de greffes en charge du procès, il est également rédigé en Anglais.
- Un document récapitulatif des contacts opérationnels coté Titulaire, ainsi qu'un résumé des actions à coordonner avant et après l'audience.
  - o Il est spécifique au procès,
  - o Il est rédigé en Français.
- Un document récapitulatif des options techniques mises en place dans la solution de retransmission webaudience pour le procès.
  - o Ce document est à destination des équipes techniques du Ministère,
  - o Il est spécifique au procès,
  - o Il est rédigé en Français.

- Il reprend les caractéristiques techniques du procès (mode de diffusion, nombre de canaux, langues et pays de diffusion, ...). Cette liste est non exhaustive.
- Un document récapitulatif des opérations menées pendant la marche à blanc, ainsi que leurs résultats et éventuelles mesures correctives.

#### 5.4.4. Vérifications des livrables documentaires

Les vérifications documentaires sont effectuées à partir de la livraison des livrables documentaires.

Le Ministère de la Justice, sous un délai maximum de 10 jours après la livraison, s'assure du respect des conditions d'acceptation et procède à la vérification de chaque livrable.

Après cette vérification, le Bénéficiaire constate :

- La conformité du(es) livrable(s).
  - Le(s) livrable(s) est/sont accepté(s) et la prestation est alors conforme.
- La conformité partielle ou la non-conformité des livrables.
  - Le Bénéficiaire demande au Titulaire de modifier et/ou corriger les livrables. Ce dernier dispose d'un délai maximum de 5 jours pour réaliser les changements. A l'issue de cette période, une nouvelle phase de vérification débute.

#### 5.4.5. Délais de réalisation.

Les délais de réalisation de prestations sont définis dans le tableau ci-dessous :

N°	Etapas	Délais maximum
0	Demande de retransmission d'un procès sur la webradio	
1	Mise à disposition lien et/ou du QR Code	$T_1 = T_0 + 5$ jours
2	Mise en place technique du procès	$T_2 = T_1 + 15$ jours
3	Marche à blanc	$T_3 = T_2 + 10$ jours
4	Fourniture des livrables documentaires	$T_4 = T_2 + 10$ jours

#### 5.4.6. P1 : Fourniture de clefs d'authentification

Dans le cas où les parties civiles suivent à distance le procès, depuis un lieu autorisé hors France Métropoles, ces dernières utilisent une authentification à double facteurs.

Le titulaire devra :

- Fournir des clefs physiques d'authentification type RSA, YubiKey ou équivalent,
- Fournir des clefs logicielles d'authentification
- Configurer les clés pour chaque auditeur

#### 5.4.7. P2 : Prestations à l'interconnexion d'une régie externe pour un procès

##### 5.4.7.1. Accès à la solution pour les équipes en charge de la régie

Cette mission couvre également la création des comptes utilisateurs des équipes de régie, ainsi que l'attribution des privilèges et droits adaptés et sein de la solution.

La liste des utilisateurs des équipes de régie est fournie par les services de greffes en charge du procès.

##### 5.4.7.2. Assistance pour les équipes en charge de la régie

Cette assistance, disponible tout au long du procès, a pour objectifs de couvrir toutes demandes, sollicitations ou assistances concernant la solution de retransmission webaudience et émanant des équipes en charge de la régie.

Le Titulaire met à disposition des équipes en charge de la régie, un numéro de téléphone non taxé ainsi qu'un support (ou équivalent).

Le Titulaire met également à disposition les ressources compétentes et qualifiées nécessaires afin de traiter les demandes et sollicitations des équipes en charge de la régie.

Dans le cas de plusieurs procès se déroulant en parallèle, le Titulaire décrit l'organisation qu'il met en place afin de couvrir cette simultanéité.

## **5.5. PRESTATION 5 : ACCOMPAGNEMENT LORS D'UN PROCES**

### **5.5.1. Pool de prestations communes à l'accompagnement lors d'un procès**

Les paragraphes suivants (5.5.1.1 à 5.5.3) sont à fournir dans le cadre de la prestation 5 : Accompagnement lors d'un procès (exclusion de P1).

Cette prestation couvre la durée totale du procès et regroupe les parties suivantes :

- Coordination quotidienne,
- Ouverture, de suivi et de cloture de l'audience,
- Cloture du procès.

#### **5.5.1.1. Lieu d'exécution de la prestation**

La prestation a lieu depuis les locaux du Titulaire, en coordination avec le site Justice dans lequel se déroule le procès.

Sont considérées comme prestations réalisées dans les locaux du titulaire :

- les prestations dans les locaux basés en France ;
- les prestations en télétravail en France et à l'étranger, concernant les employés du titulaire.

Ces prestations, conformément au CCAP, ne pourront en aucun cas être réalisées en dehors de l'Union Européenne.

La prestation peut avoir lieu dans les locaux de l'Administration.

#### **5.5.1.2. Coordination quotidienne**

Ladite coordination se déroule tous les jours d'audience du procès.

Elle doit être réalisée avant l'ouverture de l'audience et regroupe l'ensemble des actions et tâches nécessaires afin de confirmer le bon fonctionnement de la solution de retransmission webaudience.

Parmi ces tâches il y a :

- Ouverture et réception du flux :
  - o Une heure avant le début de l'audience, la régie du site Justice (ou l'équipe locale en charge) ouvre le flux vers la plateforme de diffusion. Cette préouverture permet aux équipes de la régie (ou locale) et du Titulaire de faire des tests techniques de vérifier la bonne transmission du flux
- Tests techniques :
  - o Il s'agit de tests visant à s'assurer que tout est opérationnel (service de diffusion, captation audio et vidéo, microphone, qualité audio,). Ces opérations sont à réaliser conjointement entre les équipes techniques du Titulaire et les équipes locales du site Justice.

D'autres tâches peuvent être effectuées. La liste susmentionnée est non exhaustive.

Tout incident durant cette mission fait l'objet d'un diagnostic et d'un engagement de résolution de la part du Titulaire. Le Titulaire communique régulièrement sur l'incident et sa résolution.

Tous les rapports de tests, recettes sont conservés par le Titulaire. Lesdits rapports sont remis au Ministère de la Justice.

#### 5.5.1.3. Ouverture, suivi et clôture de l'audience

Cet accompagnement se déroule les jours d'audience du procès et fait suite à la coordination quotidienne.

Le Titulaire, en coordination avec le Ministère de la Justice assure :

- Le démarrage de l'audience :
  - o Le flux de diffusion de la webaudience est ouvert. L'équipe du Titulaire active les lecteurs dédiés aux parties civiles. La régie de production (ou l'équipe locale) affiche un carton informant de la retransmission différée et coupe le son du flux jusqu'à la retransmission du différé. Ce différé permet à la régie de production (ou l'équipe locale) de contrôler le flux et d'interrompre la retransmission de l'audience si le président de cour lui en donne l'ordre.
- Fin de l'audience :
  - o La diffusion doit continuer en différé par webaudience vers les parties civiles. Les flux de production et de retransmission doivent être coupés à la fin de la diffusion différée de l'audience. La fermeture du flux doit être confirmée par une autorité du site sur lequel se déroule le procès. L'équipe du Titulaire désactive les lecteurs dédiés aux parties civiles.
- La gestion des interruptions :
  - o En cas de détection automatique d'une défaillance, et pendant la bascule vers l'infrastructure de diffusion de secours, la solution doit afficher automatiquement un carton informatif afin d'expliquer l'interruption de l'écoute ou le délai de connexion anormalement long et avertir l'utilisateur que celui-ci doit relancer la lecture de son lecteur.
  - o Dans le cas d'une demande d'interruption de l'audience par le président de cours, la régie (ou l'équipe locale) affiche un carton informatif sur le motif de l'interruption.
- La gestion du bon déroulement de la diffusion.
  - o Dans le cas d'une diffusion non autorisée, d'une fuite d'information ou d'un litige avec un utilisateur de la solution de retransmission webaudience, le Titulaire fournit au plus vite au Ministère de la Justice les causes et effets de l'incident ainsi que l'historique horodaté (jour, heure, minute, seconde) le concernant. Ces éléments permettent au Ministère de la Justice de répondre en tout état de cause à cet incident.

#### 5.5.1.4. Cloture du procès

Cet accompagnement ne s'effectue qu'une fois, en fin de procès.

La clôture du procès regroupe les obligations suivantes de la part du Titulaire :

- S'assurer que l'ensemble des données d'écoute du procès sont disponibles et récupérables dans l'interface de rapport d'écoute tel que décrit au §5.2.1.2.8
- S'assurer que l'infographie du procès est disponible et récupérable dans l'interface de rapport d'écoute tel que décrit au §5.2.1.2.8
- Procéder à l'export des bases de données vers un fichier type CSV (ou équivalent) et les mettre à disposition du Ministère
- Procéder à l'export des logs sur les transactions et du ou des bases de données et de certaines logs techniques (connexion par exemple) et les mettre à disposition du Ministère
- Une fois les exports remis au Ministère de la Justice, le titulaire doit procéder à la destruction des logs, de la ou des bases de données et de toutes informations afférant au procès, puis confirme au Ministère de la Justice la bonne exécution de cette opération.

#### 5.5.1.5. Engagements de service

Les engagements de service sont définis dans le tableau ci-après :

N°	Etapes	Délais maximum
0	Cloture du procès	
1	Mettre à disposition du ministère les données d'écoute au format CSV	$T_1 = T_0 + 15$ jours
2	Mettre à disposition l'infographie du procès	$T_2 = T_0 + 15$ jours
3	Mettre à disposition les logs et transactions des bases de données	$T_3 = T_0 + 15$ jours
4	Destruction des données du procès	$T_3 = T_0 + 60$ jours

### 5.5.2. Livrables attendus

Les livrables de réalisation demandés dans le présent accord cadre suivent les exigences décrites au §2.5.

Le Titulaire fournit les livrables suivants :

- Le document détaillant les actions relatives aux opérations quotiennes,
- Le document détaillant les actions relatives les opérations d'ouverture, de suivi et de clôture d'une audience,
- Le document détaillant les actions relatives à l'opération de clôture du procès, ainsi que le respect des exigences de ce point (§5.5.3).

### 5.5.3. Vérifications des livrables documentaires

Les vérifications documentaires sont effectuées à partir de la livraison des livrables documentaires.

Le Ministère de la Justice, sous un délai maximum de 10 jours après la livraison, s'assure du respect des conditions d'acceptation et procède à la vérification de chaque livrable.

Après cette vérification, le Bénéficiaire constate :

- La conformité du(es) livrable(s).
  - Le(s) livrable(s) est/sont accepté(s) et la prestation est alors conforme.
- La conformité partielle ou la non-conformité des livrables.

Le Bénéficiaire demande au Titulaire de modifier et/ou corriger les livrables. Ce dernier dispose d'un délai maximum de 5 jours pour réaliser les changements. A l'issue de cette période, une nouvelle phase de vérification débute.

### 5.5.4. P1 : Prestation d'accompagnement sur site

#### 5.5.4.1. Lieu d'exécution de la prestation

La prestation a lieu sur le site du ministère de la Justice dans lequel se déroule le procès. Ce dernier est précisé dans le bon de commande.

#### 5.5.4.2. Coordination quotidienne

La prestation est identique à celle décrite en §5.5.1.2.

#### 5.5.4.3. Ouverture, suivi et clôture de l'audience

Le Titulaire, en plus des prestations décrites en §5.5.1.3, assure :

- La gestion et l'affichage des cartons d'audience :
  - Le Titulaire, présent dans la salle d'audience ou ayant une vue sur cette dernière, gère, en fonction de la prise de parole des différents interlocuteurs, ainsi que des événements de l'audience, l'affichage des cartons d'audience dans la solution de retransmission. Voir §3.2.2 et §5.2.1.2.7 pour plus d'information sur les cartons et leurs gestions.

#### 5.5.4.4. Clôture du procès

La prestation est identique à celle décrite en §5.5.1.4.

#### 5.5.4.5. Engagements de service

La prestation est identique à celle décrite en §5.5.1.5.

## 5.6. PRESTATION 6 : FORMATION

### 5.6.1. Formation des services de greffes

#### 5.6.1.1. Description de la prestation

Cette prestation a pour but la formation à l'utilisation de l'outil de retransmission webaudience des services de greffes en charge du procès.

A l'issue de cette formation, les services de greffes doivent être en capacité, à minima, de se connecter à la solution, de gérer les procès, de gérer les parties civiles, de gérer les canaux de diffusion, ainsi que les pays dans lesquels la retransmission est autorisée, et d'accéder aux rapports d'écoutes.

La formation doit être théorique et pratique, avec manipulation de la solution.

A cet effet, le Titulaire :

- Propose un calendrier de formation précisant les modalités de sa mise en œuvre
- Réalise la conception des supports de formation, et les présentes à l'Administration pour validation, avant le début de la formation. Le titulaire fournit également les CV de 3 formateurs à minima. L'Administration dispose d'un délai de 5 jours ouvrés pour valider les supports remis par le titulaire.
- Anime ladite formation,
  - o La formation peut être réalisée en présentiel ou en distanciel, le choix revenant aux équipes de greffes.
  - o La ou les session(s) de formation durent d'une à deux heures et intègrent au maximum 10 stagiaires.
- Rédige les différents documents d'assistance au procès, conformément aux articles 5.4.1.3 et 5.4.1.4.

En cas d'annulation de la formation par le titulaire, ce dernier prévient l'Administration au plus tard 10 jours ouvrés avant le début de la prestation.

#### 5.6.1.2. Lieux et horaires d'exécution de la formation

Dans le cas d'une formation en présentiel, et sauf indication particulière, le Titulaire effectue la formation dans les locaux de l'Administration pendant les heures et jours ouvrés et utilise pour cela les matériels installés sur place.

Dans le cas d'une formation en distanciel, et sauf indication particulière, le Titulaire effectue la formation pendant les heures et jours ouvrés et utilise l'outil de visioconférence du Ministère de la Justice (sur invitation des services de greffes).

#### 5.6.1.3. Livrables documentaires

A l'issue de la formation, le Titulaire remet aux stagiaires (document électronique et/ou papier) :

- Un support de formation rédigé en Français,
- Un guide de connexion et d'utilisation de la solution de retransmission webaudience

- Ce guide est spécifique aux équipes de greffes,
- Il est spécifique au procès,
- Il est rédigé en Français.
- Un document récapitulatif des numéros d'assistance technique à destination des services de greffes.
  - Ce guide est remis aux parties civiles par les services de greffes,
  - Il est spécifique au procès,
  - Il est rédigé en Français.

## 5.6.2. Formation des équipes en charge de la régie

### 5.6.2.1. Description de la prestation

Cette mission couvre la formation à l'utilisation de l'outil de retransmission webaudience des équipes en charge de la régie.

A l'issue de cette formation, les équipes en charge de la régie doivent être en capacité (à minima) de se connecter à la solution, de gérer et tester les différents canaux de diffusion, de lancer ou arrêter une diffusion, de gérer les cartons d'audience. La formation doit être théorique et pratique, avec manipulation de la solution.

Dans le cadre de cette prestation, le Titulaire :

- Propose un calendrier de formation précisant les modalités de sa mise en œuvre
- Réalise la conception des supports de formation, et les présentes à l'Administration pour validation, avant le début de la formation. Le titulaire fournit également les CV de 3 formateurs à minima. L'Administration dispose d'un délai de 5 jours ouvrés pour valider les supports remis par le titulaire.
- Anime la dite formation,
  - La formation peut être réalisée en présentiel ou en distanciel, le choix revenant aux équipes de régie.
  - La ou les session(s) de formation durent d'une à deux heures et intègrent au maximum 10 stagiaires.

En cas d'annulation de la formation par le titulaire, ce dernier prévient l'Administration au plus tard 10 jours ouvrés avant le début de la prestation.

### 5.6.2.2. Lieux et horaires d'exécution de la formation

Dans le cas d'une formation en présentiel, et sauf indication particulière, le Titulaire effectue la formation dans les locaux de l'Administration pendant les heures et jours ouvrés et utilise pour cela les matériels installés sur place.

Dans le cas d'une formation en distanciel, et sauf indication particulière, le Titulaire effectue la formation pendant les heures et jours ouvrés et utilise l'outil de visioconférence du Ministère de la Justice (sur invitation des services de greffes).

### 5.6.2.3. Livrables documentaires

A l'issue de la formation, le Titulaire remet (document électronique et/ou papier) :

- Un support de formation rédigé en Français,
- Un document récapitulatif des contacts opérationnels coté Titulaire, ainsi qu'un résumé des actions à coordonner avant et après l'audience.
  - Ce guide est à destination des équipes en charge de la régie,
  - Il est spécifique au procès,
  - Il est rédigé en Français.



- Un document d'émargement ou de présence attestant du bon déroulement de la formation, ainsi que de la présence des apprenants.

### 5.6.3. Engagements du niveau de service

Les engagements de service sont définis dans le tableau ci-après :

N° Phase	Activité	Délais maximum	
		Titulaire	Ministère de la Justice
1	Animation/Réalisation de la prestation	$T_0$	
2	Conception des supports de formation (calendrier, conception...) et soumission à l'Administration	$T_1 = T_0 - 15$ jours	
3	Validation des supports par l'administration	$T_2 = T_1 + 5$ jours	
4	Remise des livrables documentaires	$T_3 = T_0 + 5$ jours	

### 5.6.4. Vérifications des livrables documentaires

Les vérifications documentaires sont effectuées à partir de la livraison des livrables documentaires.

Le Ministère de la Justice, sous un délai maximum de 10 jours après la livraison, s'assure du respect des conditions d'acceptation et procède à la vérification de chaque livrable.

Après cette vérification, le Bénéficiaire constate :

- La conformité du(es) livrable(s).
  - o Le(s) livrable(s) est/sont accepté(s) et la prestation est alors conforme.
- La conformité partielle ou la non-conformité des livrables.
  - o Le Bénéficiaire demande au Titulaire de modifier et/ou corriger les livrables. Ce dernier dispose d'un délai maximum de 5 jours pour réaliser les changements. A l'issue de cette période, une nouvelle phase de vérification débute.

## 5.7. PRESTATION 7 : TRAVAUX SPÉCIAUX

Dans le cadre d'une demande ou à la survenance d'événements particuliers, le Ministère de la Justice se réserve le droit de faire recourir à un accompagnement ponctuel.

Le Ministère de la Justice s'engage à communiquer au titulaire toutes les informations pour la bonne exécution de la prestation.

Le montant de ces travaux ne peut excéder 5% du montant maximum € HT du marché.

### 5.7.1. Etude de la demande

Sur la base d'une demande fournie par le Ministère de la Justice, le Titulaire :

- Rédige un dossier de réponse comprenant :
  - o Une réponse technique et/ou fonctionnelle,
  - o Un plan de charge des équipes du Ministère de la Justice et du Titulaire ;
  - o Un planning de réalisation ;
- Etabli un devis sur la base des tarifs unitaires d'intervention des différents profils d'intervenants à associer.

### 5.7.2. Livrables attendus

La liste des livrables attendus lors de la réalisation de cette prestation est discutée et arrêtés lors de la demande du Ministère de la Justice et de la réponse du Titulaire.

Les livrables de réalisation demandés dans le présent accord cadre suivent les exigences décrites au §2.5.

### 5.7.3. Réalisation

Pour la bonne réalisation de l'accompagnement, le titulaire devra avoir une parfaite connaissance de l'environnement métier et technique du Ministère de la Justice et faire preuve de qualité relationnelle.

### 5.7.4. Vérifications de livrables de réalisation

Les vérifications de livrables de réalisation s'effectuent, selon :

- Un processus de Vérifications d'Aptitude (VA) en environnement de recette, d'intégration, de performance ou de préproduction (environnements du Ministère de la Justice) ;
- Une Vérification de Service Régulier (VSR) en environnement de production.

Étapes	Déclenchement	Type de vérifications	Type d'environnement	§
1	Mise en service	VA	Environnement de recette, de performance ou de pré-production du Ministère de la Justice	5.7.4.1
2	Mise en production	VSR	Environnement de production du Ministère de la Justice	5.7.4.2

Durant les opérations de vérifications, le Titulaire assure les corrections des non conformités (documentaires, applicatives...) à sa charge au fur et à mesure de leur communication par le Ministère de la Justice tout au long de la période Vérification d'Aptitude et de Vérification de Service Régulier.

Les tests de vérification d'aptitude s'effectuent dans un environnement du ministère de la justice .

Dans le cas où une mise en ordre de marche est ajournée, Ministère de la Justice déclenche un état de crise :

- Avec le déclenchement d'une escalade hiérarchique de niveau N+2, du côté Titulaire ;
- Avec une demande d'engagement de la part du Titulaire d'un plan d'action pour rétablir la situation au plus vite dans le respect des exigences de qualité et de contenu.
- Selon les modalités de gestion des retards et des incidents fixés.

L'ajournement de la VA provoque un changement de date de mise en production reportant de ce fait la VSR. Dans ce cas, le report est dû au Titulaire et le délai de report est considéré comme un délai de retard du Titulaire.

#### 5.7.4.1. Vérifications d'Aptitude (VA)

Chaque vérification d'aptitude a pour but de constater que les livrables de réalisation déclarés mis en service par le Titulaire :

- Sont conformes aux spécifications et remplissent les caractéristiques et les performances attendues ;
- Sont conformes à la conception (architecture) ;
- Sont conformes à la qualité attendue (qualimétrie, volume d'anomalies...)
- Correspondent aux livrables prévus (voir §5.7.2).

Pour ce faire, le Ministère de la Justice établit le périmètre des actions de contrôle à réaliser (tests, relecture documentaires, analyse de rapport de qualimétrie, etc.)

Le Ministère de la Justice dispose d'un délai maximum de 10 jours ouvrés pour procéder à la vérification d'aptitude à compter de la date de la mise en service réputée conforme.

Les engagements de service des anomalies levées lors de la VA sont définis en fonction de l'urgence de correction, et au regard du nombre de tests bloqués par l'anomalie et de la criticité.

Délais maximum		
Criticité anomalie/ Priorité Urgence	Urgent	Non urgent
Bloquant	1 jour ouvré à compter de la soumission au Titulaire	3 jours ouvrés, à compter de la soumission au Titulaire
Majeur	2 jours ouvrés à compter de la soumission au Titulaire	5 jours ouvrés, à compter de la soumission au Titulaire

Après avoir déroulé les tests des vérifications dans les délais prévus pour la vérification d'aptitude, le Ministère de la Justice liste les conditions d'acceptation de la VA et constate :

- La conformité des livrables :

Si le périmètre prévu est réalisé

S'il n'y a plus d'anomalies bloquantes ou majeures ;

Si les livrables documentaires sont conformes ;

- La conformité partielle des livrables :

S'il reste un nombre d'anomalies résiduelles majeures ou mineures à la fin de la VA ;

Si des commentaires « mineurs » restent à prendre en compte dans les livrables documentaires.

- La non-conformité des livrables :

Si l'ensemble du périmètre prévu n'a pas été réalisé ;

S'il subsiste des anomalies logicielles et / ou documentaires bloquantes ou majeures ;

En cas d'ajournement, le Titulaire effectue une nouvelle mise en service dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

Après la nouvelle mise en service, le Ministère de la Justice dispose d'un délai maximum de 5 jours ouvrés pour procéder à une nouvelle VA à compter de la date de mise en service.

Le Ministère de la Justice exécute les conditions d'acceptation de la VA sur la nouvelle mise en service

#### 5.7.4.2. Vérifications de Service Régulier (VSR)

Le Ministère de la Justice procède à la vérification de service régulier dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à l'issue de la Vérification d'Aptitude positive.

Le Ministère de la Justice constate et liste les conditions d'acceptation de la VSR :

- La conformité :

Si toutes les anomalies bloquantes ou majeures résultantes de la VA ou de la VSR ont été corrigées.

Si l'évaluation du niveau de service attendu en production est conforme (disponibilité, performance, ...) ;

- La conformité partielle des résultats :

L'un des critères décrit ci-dessus n'est pas rempli, mais le Ministère de la Justice accepte que leur correction soit prise en charge lors de la période de MCO ;

- La non-conformité des résultats :

Si toutes les anomalies bloquantes ou majeures résultantes de la VA ou de la VSR n'ont pas été corrigées ;

Si l'évaluation du niveau de service attendu en production n'est pas conforme (disponibilité, performance, ...) ;

En cas d'ajournement, le Titulaire dispose d'un délai maximum de 10 jours pour effectuer les corrections et mises en service.

Le Ministère de la Justice constate les mêmes éléments de conformité, à l'issue du nouveau délai de VSR maximum de 10 jours à compter de la date de remise de la décision d'ajournement.

#### **5.7.5. Horaires de fourniture du service**

---

La plage horaire de référence pour l'accompagnement est de 8h-18h du lundi au vendredi, en jours ouvrés, sauf mention contraire dans la demande formulée par le ministère de la Justice.

#### **5.7.6. Lieux d'exécution**

---

Le lieu d'exécution est précisé dans l'expression de besoin.

#### **5.7.7. Engagement du niveau de service**

---

Le Titulaire s'engage à respecter les engagements de services définis dans l'expression de besoin.

### **5.8. PRESTATION 8 : RÉVERSIBILITÉ ET TRANSFÉRABILITÉ**

#### **5.8.1. Définition de la prestation**

---

La réversibilité et la transférabilité concernent la totalité du présent accord cadre, et les missions y afférentes sont réalisées sans surcoût pour le Ministère de la Justice.

Le Titulaire s'engage à travailler avec le Titulaire du futur accord cadre afin d'assurer la continuité du service de tous les sites du Ministère de la Justice.

Le Titulaire s'engage à fournir le stock de matériel restant (si existant) au Ministère de la Justice.

La transférabilité consiste avant le terme de l'accord cadre, à transférer les connaissances concernant la gouvernance, les modalités d'échanges, les outils de pilotage et la comitologie :

- Les installations par les dossiers sites (DAT), les projets en cours et ceux déjà planifiés.
- L'exploitation par le suivi des incidents (COEX et COPIL), tableaux de bord et moyens de supervision.
- La maintenance par l'état des lieux de conformité, de mise à jour et d'évolutions structurelles ou d'extension.
- Toute autre tâche qui permette d'assurer la bonne continuité de service.

#### **5.8.2. Les prérequis du Ministère de la Justice**

---

Le Ministère de la Justice s'engage à fournir :

- La date de déclenchement de la phase de réversibilité et le déclenchement de la mission correspondante ;
- La désignation de son propre Chef de Projet responsable du bon déroulement et du suivi de la réversibilité ;

#### **5.8.3. Phasage des missions**

---

##### **5.8.3.1. Phase 1 : Initialisation de la réversibilité**

---

Cette phase consiste à :

- Fixer le planning détaillé entre le Ministère de la Justice et le Titulaire (méthodologie, organisation, plan d'actions détaillée, etc.) ;
- Amender au besoin le plan de réversibilité.

#### 5.8.3.2. Phase 2 : Transfert de connaissance

Cette phase consiste à :

- Fournir la liste des demandes en portefeuille dans la base des incidents et des problèmes ;
- Mettre à disposition du Ministère de la Justice, l'ensemble de la base documentaire ;
- Examiner les états relatifs du maintien en condition opérationnelle de la solution de retransmission webaudience ;
- Transférer la compétence vers le Ministère de la Justice en présence de l'équipe du Titulaire.
- Fournir le descriptif des différentes méthodes demandées au présent CCTP et utilisées par le Titulaire ;

#### 5.8.3.3. Phase 3 : Activité monitorée

Cette phase consiste à :

- Fournir des activités du maintien en conditions opérationnelles, et travail en parallèle pendant 1 mois avec le titulaire entrant, avec comparaison des livrables sans utilisation des livrables du titulaire entrant ;
- Faire finaliser, par le titulaire sortant, tout incident et problème ;
- Faire finaliser, par le titulaire sortant, toutes demandes de maintenance évolutives en cours ;
- Le Titulaire assure une maintenance monitorée auprès du titulaire entrant, tout en gardant la responsabilité des livrables. La maintenance par le titulaire entrant est progressive en termes de couverture technique et fonctionnelle, de criticité, de volume et de difficulté.

#### 5.8.3.4. Phase 4 : Transfert de responsabilité et bilan

Cette phase consiste :

- Pour le titulaire sortant, à assurer le transfert de connaissances vers l'entité désignée par le Ministère de la Justice, que ce soit le titulaire entrant ou les équipes internes du Ministère de la Justice.
- A ce stade, le titulaire entrant doit être autonome. Il conviendra alors de statuer sur l'éventuelle nécessité de prolonger l'activité monitorée.

#### 5.8.3.5. Phase 5 : Transfert de connaissance et des outils de suivi de l'accord cadre

Dans cette phase il sera question de :

- Réaliser des ateliers avec le Ministère de la Justice et/ou le titulaire entrant, afin de présenter les méthodes de travail et d'organisation du Ministère de la Justice ;
- Transmettre tous documents utiles au Ministère de la Justice et/ou au titulaire entrant, au transfert de connaissance ;
- Présenter les outils que le Ministère de la Justice a mis à disposition du titulaire sortant ;
- Répondre aux questions permettant une meilleure compréhension.

La durée totale des phases de réversibilité et transférabilité ne pourra dépasser 90 jours calendaires à compter de la date de notification du bon de commande.

### 5.8.4. Livrables attendus

---

La liste des livrables attendus est la suivante :

- Planning de réversibilité,
- Plan de réversibilité finalisé
- Base documentaire du projet ;
- Les outils informatiques du projet (documentation fonctionnelle et technique, données, documentation support, sauvegardes et archivage, etc.) ;

- Les données de l'ensemble des tests réalisés dans un format standard.
- Evaluations du niveau de connaissances théorique et pratique du titulaire entrant.
- Tous les documents d'architectures et dossiers techniques
- Bilan du transfert de connaissance/compétence
- Supports de présentation ;
- Modèle de tableau de bord et indicateurs de services ;
- Procès-verbal de fin de prestation

#### **5.8.5. Lieux d'exécution de la prestation**

---

Les réunions et les ateliers s'effectuent dans les locaux du Ministère de la Justice.

### 6.1. Caractéristiques des locaux

Les locaux du Titulaire ou les locaux tiers utilisés par le Titulaire du marché, au sein desquels les prestations centralisées seront réalisées, devront présenter les caractéristiques suivantes :

- Détection intrusion avec gestion centralisée des alarmes
- Vidéosurveillance
- Contrôle des accès entrées et sorties
- Sécurisation électrique
- Baies informatiques dédiées, verrouillées, secourues et équipées d'un onduleur
- Climatisation à deux blocs séparés
- Protection incendie
- Protection de toute vue extérieure (murs pleins ou vitrophanie)

La mise à disposition des locaux doit correspondre à une organisation exclusive au Ministère de la Justice dans des locaux dédiés et sécurisés spécialement aménagés pour les besoins d'étanchéité.

### 6.2. Enquêtes administratives de sécurité

#### 6.2.1. Accès aux systèmes d'information d'importance vitale (SIIV)

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires :

- Du Code de la défense (article L1332-2-1 et les articles R1332-22-1 et suivants) ;
- Du Code de la sécurité intérieure (article R114-2) modifié par le Décret n°2018-434 du 4 juin 2018 ;

L'accès des collaborateurs du Titulaire du marché aux systèmes d'information d'importance vitale (SIIV) du ministère de la Justice nécessite la réalisation d'une enquête administrative destinée à vérifier qu'aucun fait ou comportement de la personne intéressée n'est incompatible avec l'exercice des fonctions ou des missions envisagées.

#### 6.2.2. Cas des ressortissants étrangers (Intra et Extra UE-Espace Schengen) et binationaux

Le ministère de la Justice est un opérateur d'importance vitale (OIV). Ses activités régaliennes s'appuient sur un système d'information d'importance vitale (SIIV) pour partie dédié à ses activités judiciaires.

Afin de faire face aux nouvelles menaces sur les systèmes d'information, l'article 22 de la loi de programmation de 2013 impose aux OIV de renforcer la sécurité des systèmes d'information qu'ils exploitent (cyber sécurité).

L'activité d'un collaborateur, de nationalité étrangère ou apatride du Titulaire du marché, peut ne pas être compatible avec une participation directe ou indirecte à l'exercice de prérogatives de puissance publique ou de périmètre qualifié de régalien.

Concernant un membre de l'UE-Espace Schengen, en dépit de l'article 45 du traité sur le fonctionnement de l'Union Européenne (TFUE) qui abolit « toute discrimination, fondée sur la nationalité, entre les travailleurs des Etats membres, en ce qui concerne l'emploi, la rémunération et les autres conditions de travail », la puissance publique des Etats se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute candidature d'un ressortissant étranger pour l'exercice d'une prestation ou mission.

Cette même règle s'applique *de facto* aux ressortissants hors UE-Espace Schengen.

Un collaborateur binational du Titulaire du marché, dont l'acquisition de la nationalité française est certifiée, sursoit aux recommandations développées précédemment mais n'exempte pas l'intéressé de faire l'objet d'une

enquête administrative de sécurité dans le cas où sa fonction le nécessiterait, ceci répondant essentiellement à des critères de sécurité.

### **6.3. Charte de confidentialité**

Une charte de confidentialité, signée par chacun des collaborateurs du Titulaire du marché, devra mentionner la nature juridique de l'obligation de confidentialité, l'étendue des informations couvertes par l'interdiction de divulgation, et spécifier les personnes soumises à cette obligation.

La charte de confidentialité doit indiquer les modalités d'application de l'obligation dans le temps ; elle s'applique a priori pendant toute la durée de l'exécution du contrat, et doit dans la plupart des cas s'appliquer après la cessation de relations contractuelles.

Cette charte pourra être étendue à une obligation de suivre une procédure d'autorisation pour les collaborateurs du Titulaire du marché (enquête administrative).

Les informations couvertes par l'interdiction de divulgation de confidentialité doivent concerner :

- Le contenu hébergé : les informations ou fonctions traitées par le système ;
- Les informations dont la divulgation est de nature à porter atteinte à la sécurité du système (mots de passe, clés de chiffrement, documentations relatives à l'architecture et la sécurité du système, etc.).

### **6.4. Accès physiques aux installations du ministère de la Justice**

L'accès physique d'un collaborateur du Titulaire du marché aux installations sensibles du ministère de la Justice devra répondre aux critères suivants :

- Délai de prévenance : 72 heures (3 jours) minimum ;
- Transmission d'une pièce d'identité valide pour authentification ;
- Validation prononcée par le ministère de la Justice avant toute intervention ;

Dans le cas d'un accès physique à un point d'importance vitale (PIV) ministériel, une enquête de sécurité devra être exigée en conformité avec le niveau de sensibilité des installations visitées.