

**ACCORD-CADRE RELATIF A LA FOURNITURE ET DISTRIBUTION D'EFFETS
D'HABILLEMENT, D'ACCESSOIRES ET D'EQUIPEMENTS DESTINES AUX
PERSONNELS DE LA DIRECTION GENERALE DES DOUANES ET DROITS
INDIRECTS (DGDDI)**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
N° 2025-16**

**LOT 1 : FOURNITURE D'EFFETS D'HABILLEMENT, ACCESSOIRES ET
ÉQUIPEMENTS, MISE A DISPOSITION D'UNE SOLUTION LOGICIELLE DE
GESTION DES COMMANDES ET PRESTATIONS LOGISTIQUES**

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

En application des articles L. 2124-2, R. 2124-2 et R. 2161-2 et suivants du code de la commande publique dans sa version en vigueur au jour de la publication de l'avis d'appel à la concurrence.

Annexes au présent CCTP :

- Annexe 1 relative à la description détaillée des effets à fournir par le titulaire du lot 1
- Annexe 2 relative à la liste des effets tiers à intégrer dans le stock du titulaire et distribués par ce dernier aux agents des douanes
- Annexe 3 relative au stock des effets détenus par le titulaire précédent et par le service central de l'habillement (SCH), à transférer dans le stock du nouveau titulaire
- Annexes 4 relative à la politique de sécurité des systèmes d'information de l'Etat
- Annexe 5 relative aux paliers techniques de la DGDDI
- Annexe 6 Format des données de la passerelle RUSH
- Annexe 7 Format des données à reprendre lors de la mise en place du SI

Table des matières

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ ET DU LOT 1	6
ARTICLE 2 : CONTEXTE DU MARCHÉ	6
2.1 Présentation de la Douane et ses missions	6
2.2 Les acteurs de l'habillement en Douane	7
2.3 Contexte de la distribution actuelle des effets en Douane	8
ARTICLE 3 – COMPOSITION DU LOT N°1	8
ARTICLE 4 : PILOTAGE ET COMITOLOGIE	9
4.1 Réunion de lancement	9
4.2 Comités contractuels	10
4.3 Reporting	10
ARTICLE 5 : MISE EN PLACE DE LA GESTION EXTERNALISÉE	11
5.1 Prestation de transfert des stocks existants (UORTS01 à UORTS03)	11
5.1.1 Objet et description de la prestation	11
5.1.2 Exigences	11
5.1.3 Unités d'œuvre mises en œuvre	12
5.1.4 Délais d'exécution	12
5.1.5 Livrables attendus	12
5.2 Mise en place du SI	12
5.2.1 Glossaire	12
5.2.2 Attendus généraux du SI	16
5.2.3 Exigences techniques & de sécurité	16
5.2.3.1 Exigences techniques	16
5.2.3.2 Exigences de sécurité	17
5.2.4 Exigences de performances	18
5.2.5 Gestion des incidents	18
5.2.6 Exigence d'interopérabilité	19
5.2.7 Exigence de pilotage & de qualité	19
5.2.7.1 Pilotage de la phase projet	19
5.2.7.2 Comitologie de suivi du projet	19
5.2.7.3 Exigences de qualité	20
5.2.7.4 Veille technologique	20
5.2.7.5 Obsolescence	20
5.2.8 Exigences fonctionnelles	20
5.2.8.1 Domaine fonctionnel « <i>Référentiel</i> »	21
5.2.8.2 Domaine fonctionnel « <i>Périmètres catalogue</i> »	23
5.2.8.3 Domaine fonctionnel « <i>Demande</i> »	26
5.2.8.4 Domaine fonctionnel « <i>Workflow de validation</i> »	28

5.2.8.5	Domaine fonctionnel « Gestion des <i>Points</i> »	29
5.2.8.6	Domaine fonctionnel « Gestion des <i>Transferts</i> »	29
5.2.8.7	Domaine fonctionnel « <i>Affectations manuelles</i> »	30
5.2.8.8	Domaine fonctionnel « Gestion de la réception des <i>Articles</i> »	30
5.2.8.9	Domaine fonctionnel « Gestion des stocks école / direction générale »	31
5.2.8.10	Domaine fonctionnel « Assistance & SAV »	31
5.2.8.11	Domaine fonctionnel « Communication »	32
5.2.8.12	Domaine fonctionnel « Export des données »	33
5.2.8.13	Domaine fonctionnel « Tableau de bord et indicateurs »	33
5.2.8.14	Domaine fonctionnel « Requêtes et vues SQL »	34
5.2.8.15	Domaine fonctionnel « Gestion des <i>Commandes</i> »	34
5.2.8.16	Précisions sur la FAQ	35
5.2.9	Reprise des données	35
5.2.10	Prestation de Formation au SI attendue au titre du forfait	35
5.2.11	Phases, calendrier et livrables	36
5.2.11.1	Phases et responsabilité	36
5.2.11.2	Planning et délais	37
5.2.11.3	Livrables	37
5.3	Têtes de série (TDS) avant lancement des fabrications	38
5.3.1	Périmètre	38
5.3.2	Planning de présentation des TDS	38
5.3.3	Livrables attendus	38
5.3.4	Dépôt des TDS	39
5.3.5	Contrôle des TDS	39
5.3.6	Délais	39
5.3.7	Modification ou ajout d'un effet en cours de marché	39
ARTICLE 6	: EXÉCUTION COURANTE DU MARCHÉ	40
6.1	Description des effets à fournir	40
6.1.1	Fiches techniques	40
6.1.2	Critères et seuils de performance	40
6.1.2.1	Critères de performance généraux	40
6.1.2.2	Seuils de performance	42
6.1.3	Caractéristiques générales à respecter dans la confection des effets d'habillement	46
6.1.3.1	Confection	46
6.1.3.2	Coloris	46
6.1.3.3	Marquage	46
6.1.3.4	Entretien	47
6.1.3.5	Mesures, dimensions et tailles	47

6.1.4 Caractéristiques générales à respecter dans la confection des insignes, des coiffes et du galonnage	47
6.1.4.1 – Présentation	47
6.1.4.2 – Coloris	47
6.1.4.3 – Insigne de corps des douanes	48
6.1.4.4 – Galonnage des coiffes des agents des catégories A, B et C des brigades terrestres	48
6.1.4.5 – Galonnage des coiffes des cadres dirigeants de la douane terrestre (ie hors services aéromaritimes)	48
6.1.4.6 – Galonnage des coiffes des agents des catégories A, B et C des brigades aéromaritimes	48
6.1.4.7 – Galonnage des coiffes des cadres dirigeants des services aéromaritimes	49
6.1.4.8 – Parements de bas de manches des agents des brigades maritimes et aériennes	49
6.1.5 Dispositions particulières	53
6.1.5.1 Képis et tricornes des agents	53
6.1.5.2 Spécificités liées aux insignes et coiffes des cadres dirigeants	53
6.1.5.3 Bottes de cérémonie des agents motocyclistes (bottes cavalières) (UOA07-04)	53
6.1.5.4 Prestation de regalonnage (UO UOPRES01 et UOPRES02)	53
6.1.5.5 Prestation de galonnage (attentes) (UOPRES03)	54
6.2 Délais de livraison	54
6.3 Stockage des effets (UOL01)	54
6.3.1 Effets concernés	54
6.3.2 Conditions de stockage	55
6.3.3 Réapprovisionnement du stock	55
6.3.4 Obligations du titulaire au titre des opérations de livraison, vérification et intégration	55
6.3.4.1 Effets livrés au titre du lot n°1 et du lot n°2	55
6.3.4.2 Effets des prestataires tiers (autres que le titulaire du lot 2)	56
6.4 Distribution des effets et équipements	57
6.4.1 Modalités des demandes	57
6.4.1.1 Demandes effectuées par les agents	57
6.4.1.2 Demandes effectuées par un gestionnaire école ou national	57
6.4.2 Sites de livraison	57
6.4.3 Conditionnement et étiquetage	58
6.4.3.1 Demandes effectuées par le gestionnaire école/national	58
6.4.3.2 Demandes effectuées par les agents	59
6.4.4 Priorisation des livraisons	60
6.4.5 Délais de livraison des demandes	60
6.4.6 Sécurisation des livraisons	60
6.4.7 Fonctionnalités facultatives	60
6.5 Maintenance du Système d'Information	61

6.5.1 Mise-à-jour des référentiels	61
6.5.2 Maintenance du SI (UOL02).....	61
6.5.3 Performance et audit	62
6.6 Service support (UOL02).....	62
6.6.1 Assistance.....	63
6.6.1.1 Prise en charge de la demande d’assistance	63
6.6.1.2 Traitement de la demande d’assistance	63
6.6.1.3 Informations du service support.....	64
6.6.2 – Service après-vente	64
6.6.2.1 Échanges	65
6.6.2.2 Réclamations.....	66
6.6.2.3 Prestations complémentaires : regalonnage	70
6.6.2.4 Synthèse SAV	71
6.7 Traçabilité et gestion des risques	72
6.8 Exigences environnementales	72
ARTICLE 7 : TRANSFÉRABILITÉ AU TERME DU MARCHÉ (UOFM01)	73
7.1 Objet de la prestation	73
7.2 Exigences	73
7.3 Délais d’exécution.....	74
7.4 Livrables attendus	74

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ ET DU LOT 1

Le présent accord-cadre a pour objet la fourniture, le stockage, et la distribution d'effets d'habillement, d'accessoires et d'équipements destinés aux agents masculins et féminins de la direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI). Le présent marché, a en outre pour objet la mise en place et le maintien en condition opérationnelle d'un système d'information de gestion des commandes et des stocks.

Il est alloté comme suit :

- Lot n°1 : Fourniture d'effets d'habillement, accessoires et équipements, mise à disposition d'une solution logicielle de gestion des commandes et prestations logistiques
- Lot n°2 : Fourniture de tenues d'été et d'hiver sérigraphiées et leurs équipements de protection passive destinés aux agents motocyclistes de la direction générale des douanes et droits indirects

Le présent CCTP concerne le lot 1 de l'accord-cadre

Dispositions générales :

- Le terme « effet(s) » recouvre les tenues, accessoires et équipements destinés aux agents des douanes.
- Le terme « titulaire du lot n°1 » ou « titulaire » dans ce CCTP recouvre la personne morale à laquelle le présent lot a été notifié.
- Le terme « acheteur » ou « Administration » désigne la direction générale des douanes et droits indirects, représentée par le bureau des Achats (FIN2).
- Les termes « SI du titulaire du lot n°1 » et « SI » désignent la solution logicielle mise en place par le titulaire du lot n°1.
- le terme « bénéficiaire » désigne l'agent des douanes, destinataire final de l'effet commandé via le SI.
- Le terme « demandeur » désigne l'agent autorisé à accéder au SI en vue d'y passer une commande. Le demandeur peut être le bénéficiaire de l'effet sollicité ou tout autre agent agissant au nom et pour le compte du bénéficiaire de l'effet.
- Le terme « commande » désigne l'acte d'achat émis par l'acheteur auprès du titulaire, via bon de commande.
- Le terme « demande » désigne l'opération effectuée par un agent dans le SI en vue de se doter d'un ou plusieurs effets.
- Le terme « transfert » désigne le déplacement d'effets d'un lieu de stockage à un autre.

ARTICLE 2 : CONTEXTE DU MARCHÉ

2.1 Présentation de la Douane et ses missions

La DGDDI est une administration rattachée au ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté Industrielle, Énergétique et Numérique. Son siège est localisé à Montreuil (93).

Outre son rôle traditionnel de régulation des flux de marchandises, les plus de 16 000 agents qui composent la douane effectuent des missions variées :

- Missions de lutte contre la fraude et les grands trafics internationaux ;
- Missions économiques (perception des droits de douane et des taxes associées, facilitation des échanges pour les entreprises) ;
- Missions fiscales.

L'organisation de la DGDDI se décline comme suit :

- une direction générale (environ 700 agents)
- 11 directions interrégionales métropolitaines (entre 600 et 1600 agents par direction)
- une direction interrégionale et des directions et services régionaux en Outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion, Mayotte, Nouvelle-Calédonie, Polynésie française, Saint-Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna), représentant un peu plus de 1200 agents
- des services à compétence nationale parmi lesquels la Direction Nationale du Renseignement et des Enquêtes Douanières (env. 1000 agents), l'Office National Anti-Fraude (env. 350 agents) et la Direction Nationale Garde-Côtes des Douanes (env. 950 agents).

Parmi les quelque 16 000 agents qui la composent, 11 500 agents sont à équipés :

- Env. 7500 agents relèvent de la branche dite de la surveillance. Ils exercent leurs fonctions en tenue d'uniforme et armés, et sont plus particulièrement en charge des contrôles sur les routes, dans les ports et aéroports, sur les mers et dans les airs.
- Env. 4000 agents relèvent de la branche dite des opérations commerciales. Ils sont chargés du contrôle des marchandises dans des bureaux de douane et disposent d'un vestiaire adapté à l'exercice de leurs missions.

Dans la branche de la surveillance, environ 75 % des agents sont des hommes.

Dans la branche des opérations commerciales, hommes et femmes sont représentés à parité.

La douane est une administration en perpétuelle évolution. Si l'uniforme est une caractéristique marquante de son histoire, il en est également un élément vivant, qui doit s'adapter en permanence aux conditions d'exercice des missions douanières. Il en est de même des accessoires et équipements individuels visant à la protection des agents.

Le présent accord-cadre s'inscrit dans une démarche de modernisation des vestiaires, d'amélioration de la technicité et d'optimisation de la chaîne d'approvisionnement aux agents.

2.2 Les acteurs de l'habillement en Douane

Les différents intervenants au sein de la Douane dans le processus de la fourniture d'effets d'habillement, d'accessoires et d'équipements aux agents, sont les suivants :

- Bureau des Achats (FIN2) : bureau en charge de la politique des achats au sein de la direction générale des douanes et droits indirects, il met en œuvre le marché public et en assure l'exécution et le suivi ;
- Services prescripteurs : services en charge de la doctrine d'emploi des agents de la branche de la surveillance (agents des douanes armés et en tenue d'uniforme en charge des contrôles des moyens de transport et des personnes) et de la doctrine d'emploi des agents de la branche des opérations commerciales (agents des douanes non armés, en charge de la régulation des opérations du commerce international) ;
- Service Central de l'Habillement (SCH) : service établi au sein de l'Ecole Nationale des Douanes de La Rochelle (ENDLR) où sont effectués les stages de formations initiale et continue pour les agents des douanes appartenant aux deux branches d'activité. Ce service a en charge la dotation initiale des effets aux agents.
- Services déconcentrés : il s'agit des bureaux de douane, des brigades douanières, des divisions ou directions des douanes auxquels seront livrés les effets individuels (réseau des référents logistiques), ci-après désignés sous le terme « sites ».

2.3 Contexte de la distribution actuelle des effets en Douane

À la date de publication du marché, les effets d'habillement, accessoires et équipements sont fournis via différents canaux d'approvisionnement et par plusieurs prestataires dans le cadre de divers marchés.

Historiquement, la gestion des effets de la DGDDI était confiée au service central de l'habillement (SCH) situé au sein de l'école nationale des douanes à La Rochelle, qui en assurait le stockage et la distribution aux agents dès leur stage de formation initiale (primo-équipement) ou lors des commandes des agents au cours de leur carrière administrative.

Actuellement, la gestion des stocks et la distribution des effets aux agents est externalisée, le SCH conservant un stock constitué essentiellement d'équipements de protection individuelle destiné à couvrir les besoins de dotations initiales.

Par ailleurs, les agents des douanes ont accès à un Système d'information reposant sur un carnet à points qui leur permet de passer commande des effets relevant de leur environnement métier.

La gestion de ce carnet à points est actuellement assurée via un SI douane interfacé avec celui du titulaire actuel du marché. Il est envisagé d'abandonner cet interfaçage au profit d'un SI totalement intégré, qui sera mis à disposition des agents des douanes par le nouveau titulaire.

L'objectif du présent accord-cadre est donc de confier l'intégralité de la chaîne logistique, d'approvisionnement des effets au titulaire du lot n°1, à charge pour ce dernier de livrer les effets au plus près du bénéficiaire, et de proposer une solution logicielle et logistique performante, à la fois pour la gestion des stocks, pour la gestion des commandes agents, pour l'acheminement de ces dernières et pour la mise en œuvre d'un service après-vente.

ARTICLE 3 – COMPOSITION DU LOT N°1

Il est attendu du titulaire du lot n°1 qu'il puisse présenter une solution globale logistique incluant les prestations suivantes :

- Fourniture des effets du lot n°1,
- Réception, contrôle quantitatif et stockage des effets des lots 1, 2 et de tout autre prestataire désigné par la DGDDI,
- Contrôle et suivi qualité des produits du lot n°1,
- Fourniture d'une solution informatique de prise de commande et de gestion des stocks via la mise à disposition d'un carnet à points,
- Gestion des stocks,
- Prestation de distribution des effets aux agents : Gestion de la préparation des commandes au carnet à points, des livraisons et du service après-vente,

Le titulaire du lot n°1 doit être en capacité d'équiper les quelque 11 500 agents des douanes concernés, que ce soit dans le cadre de dotations initiales (effets distribués aux fonctionnaires stagiaires lors de leur admission au sein de l'école nationale des douanes de La Rochelle) ou en dotation complémentaire (en cas de changement de spécialité).

Outre les effets du présent CCTP fournis par lui-même ou par ses sous-traitants, le titulaire du lot n°1 doit gérer l'entreposage, l'intégration au stock de la Douane, la distribution et le service après-vente des effets repris à l'annexe 2 du présent CCTP, fournis par d'autres prestataires (titulaire du lot n°2, UGAP...).

L'ensemble de ces effets sont intégrés dans un stock appartenant à la DGDDI et déporté dans les locaux du titulaire, à partir duquel sont assurés, d'une part, la distribution, directement dans les sites douaniers, des articles commandés par tout demandeur et, d'autre part, le traitement des demandes d'échange éventuelles.

Les effets doivent également être intégrés dans le SI du titulaire. Ce SI gérera les demandes des agents des douanes, depuis la saisie jusqu'au service après-vente. Ce SI inclura un système de compte à points, permettant aux agents des douanes de renouveler leurs effets.

Les effets confectionnés au titre de l'exécution du présent lot font l'objet d'un descriptif détaillé en annexe 1 du présent CCTP. Ils sont répartis dans les groupes suivants :

- Groupe 1 : Polos – Tee-shirts – Pulls – Chemise UBAS
- Groupe 2 : Gants
- Groupe 3 : Combinaisons intégrales
- Groupe 4 : Coiffes
- Groupe 5 : Vestes-Manteaux
- Groupe 6 : Pantalons – Jupes – Autres effets bas
- Groupe 7 : Effets chaussants
- Groupe 8 : Insignes
- Groupe 9 : Chemises
- Groupe 10 : Accessoires
- Groupe 11 : Sous-vêtements

ARTICLE 4 : PILOTAGE ET COMITOLOGIE

Le titulaire est tenu au respect des délais de transmission des supports et comptes-rendus définis au présent article 4 sous-peine de l'application des pénalités définies à l'article 18.10 du CCAP.

4.1 Réunion de lancement

Sous un délai maximum de **dix (10) jours ouvrés** à compter de la date de notification du marché, une première réunion, dite « réunion de lancement », se tient avec le titulaire dans les locaux de la DGDDI à MONTREUIL (93) ou dans les locaux du titulaire (selon les circonstances, elle peut être réalisée en présentiel, en visioconférence ou en audioconférence).

La date est fixée par l'acheteur, en concertation avec le titulaire. Elle est communiquée au titulaire dès que possible, aux coordonnées fixées dans son offre.

L'objectif de cette première réunion est de fixer les modalités d'exécution du marché et de présenter les représentants des deux parties en charge de l'exécution et du suivi de celle-ci.

La réunion de lancement a notamment pour objet de :

- fixer les modalités d'organisation de la phase de mise en place de la gestion externalisée attendue au titre de l'article 5 du présent CCTP, ainsi que les plannings proposés pour le transfert des stocks existants, la mise en place du SI, la fourniture des Têtes de série ;
- fixer les modalités d'organisation de la phase d'exécution courante décrite à l'article 6 du présent CCTP ;
- présenter le représentant identifié au titre de l'article 8.2 du CCAP.

Le titulaire transmettra, **cinq (5) jours ouvrés** au plus tard avant la tenue de cette réunion, un support de présentation, par courriel à l'adresse suivante : dq-fin2-achats@douane.finances.gouv.fr

À l'issue de cette réunion de lancement, un compte-rendu est rédigé par le titulaire du marché et transmis par courriel dans un délai de **cinq (5) jours ouvrés** maximum pour validation à l'adresse suivante : dq-fin2-achats@douane.finances.gouv.fr

4.2 Comités contractuels

En cours d'exécution, un comité contractuel est convoqué semestriellement, et pourra l'être en tant que de besoin après concertation entre le titulaire et la DGDDI. Ce comité peut se tenir par tout moyen.

Le comité a pour objet :

- D'analyser l'avancement contractuel des prestations du titulaire (bons de commande, livrables, montants payés et en cours de paiement) ;
- D'analyser la distribution des effets aux agents sur la période et de produire une synthèse des tâches réalisées au titre du SAV ;
- D'assurer un suivi des différentes exigences définies au présent contrat ;
- D'analyser les points ouverts sur les aspects contractuels et juridiques et prendre les décisions associées ;
- D'analyser les difficultés éventuelles rencontrées au cours de l'exécution du marché
- L'arbitrage des points soulevés opérationnellement ayant un impact contractuel.
- Présenter et suivre la démarche d'amélioration continue (plan de progrès) définie à l'article 6.4 du CCAP.

À ce titre, le titulaire transmettra, **cinq (5) jours ouvrés** au plus tard avant la tenue du comité, un support de présentation, par courriel (à l'adresse dg-fin2-achats@douane.finances.gouv.fr).

Participant obligatoire pour la DGDDI :

- La sous-directrice Finances et Achats ou son représentant ;
- Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.

Participant obligatoire pour le titulaire :

- Le responsable du compte douane du titulaire ou son représentant ;
- Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.

À l'issue de ce comité, un compte-rendu est dressé par le titulaire et transmis par courriel à l'acheteur pour validation à l'adresse suivante : dg-fin2-achats@douane.finances.gouv.fr dans un délai **de cinq (5) jours ouvrés** maximum.

4.3 Reporting

Le titulaire est tenu de fournir trimestriellement à l'acheteur, un décompte recensant tous les bons de commande reçus, les factures payées ou en attente de paiement depuis le début du marché. Ce décompte est communiqué par courriel à l'acheteur (dg-fin2-achats@douane.finances.gouv.fr).

Par ailleurs, un état statistique semestriel sera transmis sous format électronique par le titulaire à l'acheteur. Il s'agira d'un état statistique général de la consommation, notamment :

- Sur le chiffre d'affaires global du marché et le chiffre d'affaires engendrés par unité d'œuvre (UO) ;
- Sur les quantités acquises par unité d'œuvre (UO).

L'état statistique concerne aussi les livraisons, notamment :

- Le nombre d'envois effectués ;
- Le nombre de litiges relatifs à des problèmes de livraisons.
- Délais de livraisons aux services

L'état statistique concernant le service après-vente (SAV) doit comporter les informations suivantes :

- Le taux de retour de produits échangés à la livraison ainsi que le détail de ces produits ;
- La nature des défauts récurrents.

ARTICLE 5 : MISE EN PLACE DE LA GESTION EXTERNALISÉE

5.1 Prestation de transfert des stocks existants (UORTS01 à UORTS03)

5.1.1 Objet et description de la prestation

La présente prestation vise à transférer les stocks d'effets de la Douane depuis les sites actuels de stockage vers le site logistique du nouveau titulaire afin de permettre leur distribution aux agents.

Le stock existant d'effets d'habillement, d'accessoires et d'équipements destinés aux personnels de la DGDDI est réparti comme suit :

- Stockage dans l'entrepôt de l'actuel titulaire du marché à Fragnes (71),
- Stockage auprès du service central de l'habillement (SCH), situé au sein de l'École nationale des douanes de La Rochelle.

La DGDDI est propriétaire de l'ensemble des stocks d'effets d'habillement, d'accessoires et d'équipements qui ont vocation à venir abonder le nouveau stock déporté.

Le titulaire procède à la reprise des stocks de l'ancien titulaire du marché (entrepôt situé à Fragnes, en Saône-et-Loire) et du SCH de l'Ecole Nationale des douanes de La Rochelle. À titre d'information, l'annexe 3 du présent CCTP liste le détail des stocks détenus respectivement par l'ancien titulaire du marché et par le SCH au 1^{er} décembre 2025.

Cette prestation inclut les opérations suivantes :

- Inventaires contradictoires quantitatifs et qualitatifs, dans les locaux du titulaire de l'ancien marché (le transfert ne pouvant intervenir sans l'accord préalable de l'administration sur cet inventaire) ;
- Inventaires contradictoires quantitatifs et qualitatifs, dans les locaux du SCH ;
- Étiquetage des effets à transférer ;
- Transport du stock depuis les locaux du titulaire de l'ancien marché vers les locaux du titulaire du lot n°1 ;
- Transport du stock depuis le SCH vers les locaux du titulaire du lot n°1 ;
- Entreposage dans les locaux du titulaire ;
- Intégration du stock Douane dans le SI du titulaire.

5.1.2 Exigences

Afin de faciliter le recensement des effets transférés vers l'entrepôt du titulaire, ce dernier mettra en place **un dispositif d'étiquetage** permettant à la fois d'identifier l'origine (fournisseur, entrepôt etc.) des effets et de procéder à une intégration rapide dans le stock déporté de la DGDDI.

Le transfert et le stockage des effets, accessoires et équipements sont un prérequis pour la mise en œuvre de l'exécution courante du contrat décrite à l'article 6 du présent lot.

Les inventaires prévus à l'article 5.1.1 *supra* donnent lieu à rédaction d'un **procès-verbal de transfert** signé par l'acheteur et le titulaire du lot 1.

Ce procès-verbal reprend les informations suivantes :

- les quantités et références livrées ;
- l'état des articles ;
- les éventuels pertes ou dommages observés le cas échéant.

5.1.3 Unités d'œuvre mises en œuvre

Cette prestation donne lieu à l'émission d'un bon de commande sur la base des Unités d'œuvre suivantes :

- UORTS01 Reprise et transfert de stocks - Coût de transport pour un camion depuis l'END La Rochelle vers le site du titulaire
- UORTS02 Reprise et transfert de stocks - Coût de transport pour un camion depuis le site du titulaire sortant vers le site du titulaire
- UORTS03 Reprise et transfert de stocks - coût par effet des prestations d'inventaire, d'étiquetage et d'intégration au stock du titulaire (stock physique et dans le SI).

Afin de permettre l'émission du bon de commande, l'administration transmettra au titulaire, pour chaque site, l'état des stocks disponibles en amont des opérations de transfert.

Le titulaire dispose de **dix (10) jours ouvrés** pour transmettre une proposition de commande reposant strictement sur les UOs précédemment rappelées, sous peine de l'application des pénalités définies à l'article 18.10 du CCAP.

A réception de cette proposition, l'administration dispose d'un délai de **dix (10) jours ouvrés** pour valider ou refuser cette proposition. À défaut de décision dans ce délai, la proposition est rejetée.

Dès lors que la proposition du titulaire est validée par l'administration, cette dernière émet le bon de commande.

5.1.4 Délais d'exécution

Le délai pour le transfert des effets et l'intégration de ceux-ci dans le stock et dans le SI du titulaire est fixé à **douze (12) semaines** à compter de la date d'émission du bon de commande, sous peine de l'application des pénalités définies à l'article 18.2 du CCAP. Il est précisé que le mois d'août n'est pas neutralisé pour l'exécution de cette prestation.

5.1.5 Livrables attendus

- Inventaire des effets à transférer réalisé sur le site du titulaire sortant,
- État du stock intégré après transfert dans le système d'information du titulaire (dans un format .csv ou .xlsx)
- Modèle d'étiquetage dans le cadre du transfert des stocks

5.2 Mise en place du SI

5.2.1 Glossaire

- **Affectation manuelle** : Attribution d'un *Article* à un *Agent*, en dehors du processus normal de *Demande*. Cette opération ne peut être réalisée que par un *Agent* ayant un *Profil utilisateur* « *gestionnaire école* » ou « *gestionnaire national* ».
- **Agent** : Personnel de la DGDDI identifié dans le *Référentiel* par un numéro HIE unique et disposant d'un ensemble d'attributs transmis par la *Passerelle* (ex : prénom, civilité, grade, fonction, etc.) Chaque *Agent* est rattaché à un *Service* unique via son code ACS.
- **Article** : Effet d'habillement ou accessoire fourni par le titulaire du lot n°1 ou la DGDDI, identifié par un code père unique. Il peut se décliner en plusieurs variantes (ex. : taille, longueur, grade...), chacune étant identifiée par un code fils associé au code père. Chaque article possède un ensemble d'attributs (désignation, description, photo...) définis dans le *Référentiel*. La liste des articles est transmise au titulaire du lot n°1 sous la forme d'un fichier plat. Il appartient au titulaire du lot n°1 de mettre à jour le *Référentiel* en conséquence.

- **Bénéficiaire** : *Agent* pour lequel une *Demande* est effectuée dans le cadre d'un *Périmètre catalogue*. Il est le destinataire final des *Articles* de la *Demande* et celui auquel s'appliquent, le cas échéant, les règles du *Périmètre catalogue* relatives aux *Quotas* et décomptes de *Points*.
- **Carnet à points** : Solde de *Points* détenu par un *Agent*, utilisé pour le renouvellement de ses effets d'habillement.
- **Commande** : Acte d'achat émis via Chorus par l'Administration auprès du titulaire du lot n°1, du titulaire du lot n°2 ou d'un fournisseur tiers en vue d'approvisionner le *Stock déporté*. Une commande est caractérisée par un certain nombre d'attributs (fournisseur, numéro d'engagement juridique, date de livraison contractuelle, statut, etc.)
- **Contournement** : solutions temporaires qui visent à réduire ou éliminer l'effet d'un *Incident* connu et des problèmes pour lesquels une résolution complète n'est pas encore disponible.
- **Demande** : Sélection d'un ou plusieurs *Article(s)* effectuée par un *Demandeur*, dans le cadre d'un *Périmètre catalogue* déterminé. Chaque *Demande* est soumise aux règles contractuelles du *Périmètre catalogue* auquel elle se rattache : *Articles* disponibles, *Quotas*, *Workflow de validation*, etc.
- **Demandeur** : *Agent* autorisé à accéder à un *Périmètre catalogue* pour y effectuer une *Demande*.
- **Équipe** : *Agent(s)* ayant le *Profil utilisateur* « gestionnaire national » ou employé(s) du titulaire du lot n°1, en charge des demandes d'assistance et du SAV dans le *SI*.
- **Incident** : Evènement imprévu qui perturbe ou dégrade le fonctionnement normal et attendu du *SI*. Un incident peut relever des catégories suivantes :
 - **Bloquant** : lorsqu'il rend le *SI* totalement inutilisable, qu'il entraîne une faille de sécurité ou qu'il compromet l'intégrité ou la sécurité des données ;
 - **Majeur** : lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement d'une fonctionnalité essentielle, sans empêcher l'usage global du *SI* ;
 - **Mineur** : lorsqu'il est relatif à un problème d'interface ou concerne une fonctionnalité secondaire du *SI* ;
- **Inventaire** : Ensemble des *Objets* détenus par un *Agent*.
- **Objet** : *Article* attribué à un *Agent* suite à une *Demande* validée dans laquelle il est désigné comme *Bénéficiaire*, ou suite à une *Affectation manuelle*. Chaque objet possède un ensemble d'attributs (référence de l'*Article*, date d'affectation, numéro de demande, etc.)
- **Passerelle** : Protocole d'échange automatisé unidirectionnel entre *RUSH* et le *SI* permettant la mise à jour journalière des données du *Référentiel* relatives aux *Agents*, aux *Services* et aux *Profil utilisateur*.
- **Périmètre catalogue** : Module fonctionnel permettant de réaliser une *Demande*, régi par un ensemble de règles contractuelles précisant :
 - Les *Agents* autorisés à y accéder (*Demandeurs*) ;
 - Les *Agents* pour lesquels la *Demande* peut être effectuée (*Bénéficiaires*) ;
 - Les *Articles* pouvant être demandés et les éventuelles *Quotas* qui peuvent leur être appliqués ;
 - Les modalités de traitement de la *Demande* (avec ou sans *Workflow de validation*, avec ou sans décompte de *Points*...).
 - Et, lorsque le périmètre catalogue prévoit un décompte de *Points*, le montant de la dotation annuelle en *Points* servant à créditer les *Carnets à points* des *Bénéficiaires*.
- **Point** : Unité de valeur commune aux *Articles* du *Référentiel* et aux *Carnets à points*. Chaque *Article* du *Référentiel* se voit associer un prix exprimé en points, et chaque *Carnet à points* représente un solde de points disponible.

Lorsqu'une *Demande* est effectuée dans un *Périmètre catalogue* prévoyant un décompte de points, le *Carnet à points* du *Bénéficiaire* de la *Demande* est alors débité du montant en points correspondant aux *Articles* demandés.

- **Profil utilisateur** : Profil attribué à un *Agent* dans *RUSH* dès lors qu'il est présent dans un certain type de *Service*, ou qu'il dispose d'un rôle particulier sur un certain type de *Service*. Les profils utilisateur sont transmis par la *Passerelle* et déterminent les responsabilités et les fonctionnalités accessibles à chaque *Agent* dans le *SI*. Tous les *Agents* du *Référentiel* ont par défaut le profil « agents ». Un *Agent* peut avoir également un ou plusieurs profils complémentaires afférents à son sa fonction et/ou son affectation.

Nom	Description	Portée des droits
Agent	Profil par défaut attribué à l'ensemble des <i>Agents</i> de la DGDDI.	Individuelle
Gestionnaire local	Profil complémentaire attribué aux <i>Agents exerçant</i> la fonction de chef ou de manager au sein d'un <i>Service</i> .	Sur les <i>Agents</i> affectés dans le même <i>Service</i> .
Gestionnaire école	Profil complémentaire attribué aux <i>Agents</i> affectés au Service Central de l'Habillement.	Sur l'ensemble des <i>Agents</i> de la DGDDI
Référent logistique	Profil complémentaire attribué aux <i>Agents</i> responsables de la réception des <i>Demandes</i> sur les <i>Sites de livraison</i>	Sur les <i>Services</i> rattachés au même <i>Site de livraison</i>
Gestionnaire National	Profil complémentaire attribué à l'ensemble des <i>Agents</i> affectés à la section approvisionnement du bureau FIN2.	Sur l'ensemble des <i>Agents</i> de la DGDDI
Administrateur	Profil complémentaire attribué à certains <i>Agents</i> affectés au bureau FIN2 ou au bureau SI1.	Sur l'ensemble des <i>Agents</i> de la DGDDI

- **Quota** : Nombre maximal d'unités d'un *Article* qu'un *Demandeur* peut demander pour un *Bénéficiaire* dans le cadre d'un *Périmètre catalogue* et sur une période de référence donnée (ex. : par mois, par an). Son contrôle tient compte de toutes les *Objets* détenus par le *Bénéficiaire* dans son *Inventaire*.
- **Référentiel** : Ensemble centralisé et structuré de données de référence décrivant les entités métier du *SI* (ex. : *Agents*, *Services*, *Droits fonctionnels*, *Articles*, *Sites de livraison*...) et leurs attributs.
- **RUSH** : Annuaire géré par la DGDDI, regroupant les données relatives aux *Agents*, aux *Services* et aux *Profils utilisateur*. Il constitue la source unique d'alimentation du *Référentiel* pour ces informations via la *Passerelle*.
- **Service** : Entité administrative (ex : brigade, bureau, division, etc.) identifiée dans le *Référentiel* par un code ACS unique et disposant d'un ensemble d'attributs transmis par la *Passerelle* (ex : nom, type, adresse, etc.) Les services sont organisés sous forme d'arborescence hiérarchique déterminée par la structure du code ACS.
- **SI (Système d'Information)** : Solution informatique fournie et maintenue par le titulaire du lot n°1, permettant de mettre en œuvre l'ensemble des fonctionnalités décrites au présent CCTP.

- **Site de livraison** : *Service* désigné comme point relais logistique pour la réception des *Demandes* pour un ou plusieurs *Services*. Le rattachement des *Services* à leur site de livraison est transmis au titulaire du lot n°1 sous la forme d'un fichier plat indiquant, pour chaque *Service* du *Référentiel*, le code ACS du site de livraison associé. Il appartient au titulaire du lot n°1 de mettre à jour le *Référentiel* en conséquence.
- **Stock déporté** : Ensemble des *Articles* que le titulaire du lot n°1 détient (ou détiendra) physiquement dans ses entrepôts.
- **Stock direction générale** : Ensemble des *Articles* que la DGDDI détient (ou détiendra) physiquement à la Direction Générale de Montreuil.
- **Stock école** : Ensemble des *Articles* que la DGDDI détient (ou détiendra) physiquement au Service Central de l'Habillement de La Rochelle.
- **Transfert** : Demande de prélèvement d'*Articles* du *Stock déporté* pour les acheminer vers :
 - Le *Stock école*, si la demande est exprimée par un *Agent* avec un *Profil utilisateur* « gestionnaire école » ou « gestionnaire national » ;
 - Le *Stock direction générale*, si la demande est exprimée par un *Agent* avec un *Profil utilisateur* « gestionnaire national ».
- **Valideur** : *Agent* autorisé à approuver une *Demande* dans le cadre du *Workflow de validation*. Sa capacité à valider dépend de son *Profil utilisateur*.
- **Workflow de validation** : Circuit d'approbation que doit suivre une *Demande* avant sa prise en charge effective par le titulaire du lot n°1. Le workflow de validation peut comporter jusqu'à deux niveaux de validation successifs, chacun associé à un *Valideur* unique. Les combinaisons possibles de niveaux et de *Valideurs* sont les suivantes :

Niveau 1	Niveau 2
Gestionnaire local	(aucun)
Gestionnaire école	(aucun)
Gestionnaire national	(aucun)
Gestionnaire local	Gestionnaire national
Gestionnaire école	Gestionnaire national

5.2.2 Attendus généraux du SI

Le SI objet du présent lot 1 a pour vocation d'assurer la gestion complète du cycle de vie des effets d'habillement et des accessoires destinés aux agents de la DGDDI. Cette gestion couvre l'ensemble du processus depuis le paramétrage de la solution jusqu'à la réception physique des articles par les agents.

Le SI devra répondre à trois objectifs majeurs :

- 1) Il doit d'abord offrir aux agents un accès simple, intuitif et sécurisé aux effets d'habillement et accessoires définis par la doctrine d'emploi de la DGDDI, en garantissant une expérience utilisateur fluide. Le SI doit garantir pour chaque agent et conformément à sa fonction et à son affectation un accès simple et intuitif aux effets d'habillement et aux accessoires autorisés par la doctrine d'emploi. Il doit afficher en temps réel l'avancement de la demande depuis sa validation jusqu'à la réception effective des articles. Il doit également mettre à disposition un module d'assistance pour la prise en charge de l'assistance et du SAV.
- 2) Il doit ensuite mettre à disposition de la Direction Générale des outils de pilotage performants ainsi que des fonctionnalités de paramétrage élaborées, permettant d'adapter rapidement le SI aux évolutions de la doctrine d'emploi, aux contraintes opérationnelles et a aux besoins métiers. Le SI doit produire des indicateurs de pilotage permettant de suivre la performance de la chaîne d'approvisionnement. Il doit permettre de configurer les *Périmètres catalogue* ainsi que leurs règles associées et de faire évoluer ce paramétrage rapidement afin d'accompagner les changements de doctrine. le système doit également permettre l'export des indicateurs et des paramètres dans des formats standard tels que CSV ou Excel.
- 3) Enfin, il doit faciliter le suivi et la gestion de la réception des effets et accessoires selon un modèle logistique principalement basé sur des points relais. Le SI assure la prise en charge des opérations logistiques, notamment l'organisation des livraisons sur les sites de livraisons listés à l'annexe 1 du CCAP à la date de notification, l'enregistrement des réceptions totales ou partielles, et la notification aux Agents de la disponibilité de leurs effets.

5.2.3 Exigences techniques & de sécurité

5.2.3.1 Exigences techniques

Le SI doit répondre aux exigences techniques qui suivent :

N° exigence	Description
TECH-01	Le SI s'appuie sur le référentiel technique de la DGDDI basé sur palier technique tel que défini par la sous-direction informatique ainsi que sur les procédures d'exploitation de la douane (annexe 5 - paliers techniques_v3.10).
TECH-02	Le SI doit respecter une compatibilité complète avec la version du navigateur utilisée en douane à jour de la dernière version et du système d'exploitation utilisée dans la dernière version utilisée (115.24.0esr (64 bits)) et toute nouvelle version.
TECH-03	Le prestataire propose pour le SI à la DGDDI un environnement de Production, de Préproduction, de test/recette et de formation.
TECH-04	Les environnements du SI sont strictement séparés et aucunes données réelles ne sont utilisées en dehors de l'environnement Production et de Préproduction. Les données utilisées dans le cadre de tests ou de formation sont obligatoirement anonymisées.
TECH-05	L'hébergement du SI doit être certifié SecNumCloud ou offrir un niveau de sécurité équivalent. Le prestataire devra communiquer à la DGDDI le nom de l'hébergeur et la solution d'hébergement retenus.
TECH-06	Le SI respecte le Référentiel général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGGA) dans sa dernière version.

5.2.3.2 Exigences de sécurité

Le SI doit respecter les engagements suivants pour répondre à la sécurité des échanges avec le portail douane :

N° exigence	Description
SEC-01	Le SI est conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).
SEC-02	L'authentification doit respecter les règles de SSO douane et être capable d'autoriser un utilisateur connecté via le portail douane à accéder à l'appliquatif proposé par le titulaire du lot n°1. L'appliquatif respecte les règles définies par le RSSI de la DGDDI (annexe 4 - PSSIE - Règles de la PSSI Etat) en matière de sécurité
SEC-03	La communication entre le domaine du SI et la douane respecte les règles de sécurité réseaux avec l'usage d'un firewall en entrée et en sortie ainsi que des communications sécurisées via VPN.
SEC-04	Les agents répondant aux exigences de sécurité nationale et disposant d'une habilitation de sécurité défense ne doivent pas apparaître dans le système sur leur site d'affectation et bénéficient de mesures renforcées de protection de leur identité.
SEC-05	Le SI permet une journalisation des échanges détaillée de tous les événements de connexions et de sécurité. L'historique de la journalisation des événements est sauvegardée et conservée pendant 3 mois.
SEC-06	Une sauvegarde des données de l'application (base de données) est effectuée toutes les semaines et sauvegardée et conservée pour une durée de 3 mois. La mise en place d'une procédure de retour en arrière est instaurée. Les données sont archivées « à froid » pour une durée de 3 ans.
SEC-07	L'administrateur pour la DGDDI de l'application est prévenu de tout incident ou d'alerte de sécurité. L'utilisateur est prévenu en cas d'indisponibilité de l'application.
SEC-08	Le SI est soumis tous les 3 ans à un audit de sécurité et le titulaire propose une procédure de réversibilité afin que la DGDDI puissent reprendre les données et les configurations en cas de changement de prestataire.
SEC-09	Le prestataire fournit un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) avant le démarrage du marché, puis assure sa mise à jour annuelle. Le PAS doit inclure : classification des données, inventaire des actifs, analyse de risques, mesures techniques et organisationnelles, plan de continuité & de reprise.
SEC-010	Le SI doit permettre la gestion des accès et des comptes avec notamment le processus de création, modification, suppression d'accès (provisioning/deprovisioning), la journalisation des accès, la conservation des logs conforme RGPD, etc.
SEC-011	Le prestataire doit proposer une politique de sécurité avec notamment des scans réguliers de vulnérabilités, un test d'intrusion annuel, des correctifs des vulnérabilités critiques appliqués dans un délai contractuel, etc.
SEC-012	Le prestataire doit notifier à l'Administration tout incident impliquant des données personnelles ou une atteinte grave à la sécurité dans les 24 heures dès détection.
SEC-013	L'hébergement du SI doit respecter le RGPD selon la nature des données.
SEC-014	L'Administration se réserve le droit de réaliser des audits techniques et organisationnels périodiques ou à la suite d'un incident. Le prestataire s'engage à faciliter l'audit.
SEC-015	Le prestataire doit proposer un Plan de continuité / reprise (PCA/PRA) comprenant notamment le RTO (temps objectif de reprise), le RPO (point de reprise) selon la criticité, etc.

5.2.4 Exigences de performances

Le SI doit respecter les performances suivantes :

N° exigence	Description
PERF-01	Le temps de réponse de l'application pour l'exécution d'une requête ou d'une transaction ne doit pas prendre plus de 2 secondes. L'application doit pouvoir gérer un nombre de transactions de 500 demandes agents/heure, le taux d'erreur entre les transactions doit être inférieur à 1 %.
PERF-02	Le SI doit être opérationnel 99 % par semestre hors temps de maintenance planifiée. Ce taux de disponibilité est calculé sur la plage d'ouverture du support définie à l'article 6.6 du présent CCTP (soit de 8h00 à 18h –heure de paris - en jours ouvrés)
PERF-03	Le SI doit supporter un nombre maximal d'utilisateur de 1700 utilisateurs simultanés. Une montée en charge de l'application doit être effectué après 3 ans d'utilisation. La capacité de stockage dédiée à l'application est de 1To.

5.2.5 Gestion des incidents

Référence	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
I-01	Délai de correction des incidents (pour le calcul de ce délai, le T0 correspond à l'horodatage de la création du ticket)	<ul style="list-style-type: none">• Bloquante (prise en charge : 1h, contournement : 4h, résolution : 8h) ;• Majeur (prise en charge : 2h contournement : 8h, résolution : 2j) ;• Mineur (prise en charge : 4h, contournement : 2j, résolution : 5j).	par incident	indicateur (voir 5.2.8.13)
I-02	Nombre Maximum d'incidents	<ul style="list-style-type: none">• 5 incidents bloquants / semaine• 10 majeurs / semaine• 15 mineurs / semaine	Hebdomadaire	indicateur (voir 5.2.8.13)

5.2.6 Exigence d'interopérabilité

La solution doit être interopérable avec le SI douanier. Les échanges entre la solution et le SI douane s'appuient sur les standards et langages définis dans le socle technique douanier (cf Annexe 5 - paliers_techniques_v3.10).

Passerelle RUSH :

Rush gère les droits de l'agent et ses habilitations. Dans le fonctionnement actuel, RUSH génère toutes les nuits (3 fichiers : agents, service et habilitation) et le communique sur un serveur FTP au SI.

N° exigence	Description
R-01	L'utilisateur ne peut accéder qu'aux fonctionnalités qui lui sont permises, au regard de ses droits dans le référentiel RUSH et dans l'applicatif. Une gestion des droits d'accès est établie. Elle prévoit la journalisation des accès, la gestion des identités et la traçabilité des accès via des sauvegardes.
R-02	Le référentiel RUSH communique avec le SI via le SSO (pas de communication directe avec RUSH en dehors du SI douanier).
R-03	Les services d'échanges de données et le batch de mise jour RUSH sont surveillés et font l'objet d'une remise en service de moins de 48h en cas de dysfonctionnement.
R-04	Le SI s'appuie sur 3 fichiers : agents, les sites (services de douanes) et les habilitations le communique sur un serveur FTP à RUSH. Au regard des données actuellement transmises, des règles de gestion seront à définir pour garantir la protection d'identité des agents répondant à des exigences de sécurité nationale.

5.2.7 Exigence de pilotage & de qualité

5.2.7.1 Pilotage de la phase projet

Le pilotage de la phase projet sera conjointement fixés au terme de la réunion de lancement.

5.2.7.2 Comitologie de suivi du projet

N° exigence	Description
COM-01	Le prestataire doit mettre en place d'un Comité de Pilotage (COPIL) mensuel avec l'administration, le prestataire et toutes parties prenantes au projet.
COM-02	Le prestataire doit mettre en place d'un Comité de Suivi (COSUI) hebdomadaire ou bi-hebdomadaire pour le suivi projet, les incidents, les modifications et évolutions.
COM-03	Le prestataire doit envoyer 5 jours ouvrés avant chaque réunion les ordres du jour des instances : avancement, planning, incidents, SLA, indicateurs, budget, risques, actions en cours.
COM-04	Le prestataire doit envoyer les comptes-rendus rédigés et diffusés sous 5 jours ouvrés après chaque réunion, avec liste d'actions, responsables et délais.
COM-05	Le prestataire doit assurer le processus de gestion des évolutions (Change Request) : soumission, estimation coût/délai, validation par COPIL, tests puis bascule en production.
COM-06	Le prestataire s'engage à assurer une escalade en cas de problème critique et à détailler son mode opératoire dans le PAQ : définition d'un dispositif d'escalade en cas de non-respect des engagements (SLA, délais, qualité), avec contacts et étapes.
COM-07	Le prestataire doit assurer l'archivage et la traçabilité du SI : conservation des procès-verbaux, modifications, rapports de comité, indicateurs sur la durée du marché.

5.2.7.3 Exigences de qualité

N° exigence	Description
Q-01	Le prestataire établit un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) spécifique au marché, comportant les modalités de contrôle, les rôles, les processus et indicateurs. Il prévoit également des revues d'amélioration, l'optimisation des performances. Il détaille sa méthodologie de tests (unitaires, fonctionnels, intégration, performance, sécurité) .
Q-02	Le prestataire doit fournir mensuellement des Indicateurs de suivi : taux de disponibilité (%), nombre d'incidents critiques par mois, taux de résolution dans les SLA, satisfaction utilisateur (questionnaire), taux de conformité des livrables.
Q-03	Le prestataire doit mener des audits internes périodiques (ex. semestriels) du prestataire sur ses processus qualité, avec rapport à l'Administration.
Q-04	Le prestataire doit assurer une revue de code ou revue de configuration (si applicable) pour garantir la maintenabilité et la conformité aux standards internes de l'administration.
Q-05	Le prestataire doit assurer un contrôle de conformité aux normes et réglementations applicables (ex. RGPD, hébergement, accessibilité numérique) et remise d'un rapport de conformité.
Q-06	Le prestataire doit à assurer une gestion des non-conformités : tout livrable non conforme devra faire l'objet d'un rapport, plan d'actions correctives et nouvelle validation.
Q-07	Le prestataire s'engage à assurer le suivi d'une satisfaction utilisateur : mise en place d'un retour utilisateur annuel (questionnaire), suivi des propositions d'amélioration.
Q-08	Le prestataire assure l'archivage des livrables, modifications, recettes, rapports qualité selon les exigences de conservation de l'administration.

5.2.7.4 Veille technologique

N° exigence	Description
V-01	Le prestataire effectue une veille technologique et informe l'Administration de nouvelles évolutions technologiques qui impacteraient les solutions fournies au titre du marché sous forme d'un rapport annuel fourni à la date anniversaire du marché.

5.2.7.5 Obsolescence

N° exigence	Description
O-01	Dans l'hypothèse où de nouveaux matériels ou logiciels viendraient se substituer à ceux figurant à l'offre du prestataire (obsolescence, évolution technique, etc), la mise à jour peut être effectuée à la demande d'une des parties.
O-02	Ces mises à jour ne doivent ni changer l'objet de l'accord-cadre, ni modifier les caractéristiques techniques et fonctionnelles de l'offre présentée par le prestataire, ni en changer son prix.

5.2.8 Exigences fonctionnelles

La présente section définit les exigences fonctionnelles minimales auxquelles la solution informatique devra impérativement répondre.

Ces exigences précisent les fonctionnalités attendues de la solution informatique et les règles d'accès associées.

Chaque exigence est identifiée par un code unique afin d'en assurer le suivi tout au long du projet et d'en faciliter la validation lors des phases de recette.

Des solutions alternatives pourront être proposées par le titulaire du lot n°1, à condition qu'elles garantissent, à minima, un niveau de résultat, de performance et de conformité équivalent à celui exigé dans la présente section.

5.2.8.1 Domaine fonctionnel « *Référentiel* »

Ce domaine regroupe les données de référence nécessaires au fonctionnement du SI : *Agents*, *Services*, *Profils*, *Articles* et *Sites de livraison*. Ces informations sont mises à jour via la passerelle RUSH ou par le titulaire du lot n° 1 et sont consultables selon le *Profil utilisateur*.

Sous-domaine fonctionnel « *Agents* »

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
REF-A01	(système)	<p>Le SI doit créer, mettre à jour et archiver les <i>Agents</i> du <i>Référentiel</i>, sur la base des informations transmises quotidiennement par la <i>Passerelle</i>.</p> <p>Une <i>Agent</i> possède à minima les attributs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Civilité ; • Prénom ; • Matricule ministériel ; • Matricule RH ; • N° de téléphone (fixe / portable) ; • Code ACS de son <i>Services</i> ; • Code et libellé de grade ; • Code et libellé de fonction ; • Code et libellé de branche ; • Code et libellé de position • Profil(s) utilisateur complémentaire(s) 	Oui
REF-A02	consultation	Le SI doit permettre la consultation des attributs d'un <i>Agent</i> (nom, prénom, grade, fonction, service, rôle...)	Oui
REF-A03	consultation	Le SI doit permettre la recherche et le filtrage des <i>Agents</i> sur la base d'un ou plusieurs attributs	Oui
REF-A04	consultation	Le SI doit permettre de consulter l'historique des mouvements <i>Agent</i> entre <i>Services</i> , avec traçabilité des dates et des modifications	Oui

	Consultation
Agent	Oui (pour lui-même)
Gestionnaire local	Oui (pour les <i>Agents</i> de son <i>Service</i>)
Gestionnaire école	Oui (pour tous les <i>Agents</i> du <i>Référentiel</i>)
Gestionnaire national	Oui (pour tous les <i>Agents</i> du <i>Référentiel</i>)
Référent logistique	Non
Administrateur	Oui (pour tous les <i>Services</i> du <i>Référentiel</i>)

Sous-domaine fonctionnel « *Services* »

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
REF-S01	(système)	<p>Le SI doit créer, mettre à jour et archiver les <i>Services</i> dans le <i>Référentiel</i>, sur la base des informations transmises quotidiennement par la <i>Passerelle</i>.</p> <p>Une <i>Service</i> possède à minima les attributs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifiant ; • Code ACS du <i>Services</i> (ainsi que celui du <i>Service-père</i>) ; • N° de téléphone ; • Adresse courriel ; • Type de service 	Oui
REF-S02	consultation	Le SI doit permettre la consultation des attributs d'un <i>Service</i> (nom, type, adresse...)	Oui
REF-S03	consultation	Le SI doit permettre la recherche et le filtrage des <i>Services</i> sur la base d'un ou plusieurs attributs.	Oui

	Consultation
Agent	Non
Gestionnaire local	Non
Gestionnaire école	Oui
Gestionnaire national	Oui
Référent logistique	Non
Administrateur	Oui

Sous-domaine fonctionnel « Articles »

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
REF-A01	(système)	<p>Le <i>SI</i> doit permettre de créer, mettre à jour et archiver les <i>Articles</i> dans le <i>Référentiel</i>. Ces actions sont réalisées par le titulaire du lot n°1 dans le <i>SI</i>, sur la base d'un fichier plat transmis par la DGDDI.</p> <p>Un <i>Article</i> possède a minima les attributs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Code (père) et libellé ; • Fournisseur ; • Une ou plusieurs catégories d'appartenance (ex : groupe / famille / type...) ; • Marché • Année • Photo(s) • Pièces-jointes (guide de taille, recommandation de lavage...) <p>Une variante d'<i>Article</i> possède à minima les attributs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Code (fils) et libellé ; • Une ou plusieurs dimensions (ex : taille / longueur / grade...) ; 	Oui
REF-A02	consultation	Le <i>SI</i> doit permettre la recherche et le filtrage d' <i>Articles</i> sur la base d'un ou plusieurs attributs.	Oui

Accès	Consultation
Agent	Oui
Gestionnaire local	Oui
Gestionnaire école	Oui
Gestionnaire national	Oui
Référent logistique	Non
Administrateur	Oui

Sous-domaine fonctionnel « Sites de livraison »

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
REF-L01	(système)	Le <i>SI</i> doit permettre de créer, mettre à jour et archiver les <i>Sites de livraison</i> dans le <i>Référentiel</i> . Ces actions sont réalisées par le titulaire du lot n°1 dans le <i>SI</i> , sur la base d'un fichier plat transmis par la DGDDI.	Oui
REF-L01	consultation	Le <i>SI</i> doit permettre de consulter, pour chaque <i>Service</i> , le <i>Site de livraison</i> qui lui est associé.	Oui

Accès	Consultation
Agent	Oui (pour son <i>Service</i>)
Gestionnaire local	Oui (pour son <i>Service</i>)
Gestionnaire école	Oui (pour tous les <i>Services</i> du <i>Référentiel</i>)
Gestionnaire national	Oui (pour tous les <i>Services</i> du <i>Référentiel</i>)
Référent logistique	Oui (pour tous les <i>Services</i> rattachés à son <i>Site de Livraison</i>)
Administrateur	Oui (pour tous les <i>Services</i> du <i>Référentiel</i>)

Sous-domaine fonctionnel « Profils utilisateur »

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
REF-P01	(système)	Le <i>SI</i> doit créer, mettre à jour et archiver les <i>Profils utilisateur</i> , sur la base des informations transmises quotidiennement par la <i>Passerelle</i> .	Oui
REF-P02	consultation	Le <i>SI</i> doit permettre de consulter le ou les <i>Profil(s) utilisateur</i>	Oui
REF-P03		Le <i>SI</i> doit permettre d'exporter au format .xls et/ou .csv la liste des <i>Agents</i> avec leur(s) <i>Profil(s) utilisateur</i> associé(s).	Oui

Accès	Consultation
Agent	Oui (pour lui-même)
Gestionnaire local	Non
Gestionnaire école	Non
Gestionnaire national	Oui (pour tous les <i>Agents</i> du <i>Référentiel</i>)
Référent logistique	Non
Administrateur	Oui (pour tous les <i>Agents</i> du <i>Référentiel</i>)

5.2.8.2 Domaine fonctionnel « Périmètres catalogue »

Ce domaine décrit les fonctionnalités de paramétrage des *Périmètres catalogue*. Il détaille l'ensemble des paramètres permettant de définir le cadre contractuel de chaque *Périmètre catalogue*, notamment la désignation des *Demandeurs* et *Bénéficiaires*, la sélection des *Articles* demandables, la définition des *Quotas* et des règles de décompte de *Points*, l'association d'un *Workflow de validation*, ainsi que la gestion des priorités de traitement.

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
PER-01	administration	Le <i>SI</i> doit permettre de créer, supprimer et archiver des <i>Périmètres catalogue</i>	Oui
PER-02	administration	<p>Le <i>SI</i> doit permettre, pour chaque <i>Périmètre catalogue</i>, de définir la liste des <i>Demandeurs</i>. Les <i>Demandeurs</i> sont identifiés par leur <i>Profil utilisateur</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> - agent : l'accès au <i>Périmètre catalogue</i> est ouvert à l'ensemble des <i>Bénéficiaires</i> du <i>Périmètre catalogue</i>, via leur <i>Profil utilisateur</i> « agent » (dans ce cas, le <i>Demandeur</i> est aussi <i>Bénéficiaire</i> et effectue une <i>Demande</i> pour lui-même) ; - gestionnaire local : l'accès au <i>Périmètre catalogue</i> est réservé aux <i>Agents</i> titulaires d'un <i>Profil utilisateur</i> « gestionnaire local » disposant d'un rattachement hiérarchique direct avec un ou plusieurs <i>Bénéficiaires</i> du <i>Périmètre catalogue</i> (dans ce cas, le <i>Demandeur</i> effectue une <i>Demande</i> pour un <i>Bénéficiaire</i> du <i>Périmètre catalogue</i> relevant de son <i>Service</i>). - gestionnaire école/national : l'accès au <i>Périmètre catalogue</i> est 	Oui

		réservé aux <i>Agents</i> titulaires d'un <i>Profil utilisateur</i> « gestionnaire école » ou « gestionnaire national » (dans ce cas, le <i>Demandeur</i> effectue une <i>Demande</i> pour un <i>Bénéficiaire</i> du <i>Périmètre catalogue</i> , peu importe le <i>Service</i>).	
PER-03	administration	<p>Le <i>SI</i> doit permettre, pour chaque <i>Périmètre catalogue</i>, de définir la liste des <i>Bénéficiaires</i>. Les <i>Bénéficiaires</i> peuvent être sélectionnés selon deux modalités complémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - automatiquement, par l'application de règles de filtrage sur les attributs des <i>Agents</i> et/ou des <i>Services</i>. Ces règles sont construites à l'aide d'opérateurs logiques (ex : ET, OU) et textuels (ex : égal à, contient, commence par...). Les <i>Agents</i> du <i>Référentiel</i> qui correspondent aux critères définis sont alors automatiquement sélectionnés comme <i>Bénéficiaires</i> du <i>Périmètre catalogue</i>. - et/ou manuellement, par sélection directe d'<i>Agents</i> dans le <i>Référentiel</i>. <p>Lorsqu'un <i>Agent</i> ne remplit plus les critères de sélection automatique, s'il est désélectionné manuellement ou s'il change de <i>Service</i>, il perd automatiquement l'accès au <i>Périmètre catalogue</i>.</p> <p>Si aucun <i>Bénéficiaire</i> n'est précisé, alors tous les <i>Agents</i> du <i>Référentiel</i> sont alors considérés comme <i>Bénéficiaire</i> du <i>Périmètre catalogue</i>.</p>	Oui
PER-04	administration	Le <i>SI</i> doit permettre de définir dynamiquement, pour chaque <i>Périmètre catalogue</i> , une liste restrictive d' <i>Articles</i> du <i>Référentiel</i> accessibles à la <i>Demande</i> .	Oui
PER-05	administration	Le <i>SI</i> doit permettre d'associer ou non un workflow de validation pour chaque <i>Périmètre catalogue</i> (voir <i>Workflow de validation</i>).	Oui
PER-06	administration	Le <i>SI</i> doit permettre de définir si un <i>Périmètre catalogue</i> déclenche ou non un décompte de <i>Points</i> pour le <i>Bénéficiaire</i> .	Oui
PER-07	administration	Le <i>SI</i> doit permettre, lorsque le <i>Périmètre catalogue</i> déclenche un décompte de <i>Points</i> , de définir le montant de la dotation annuelle en <i>Points</i> servant à créditer les <i>Carnets à points</i> des <i>Bénéficiaires</i> . (voir <i>Gestion des points</i>)	Oui
PER-08	administration	Le <i>SI</i> doit permettre, lorsque le <i>Périmètre catalogue</i> déclenche un décompte de <i>Points</i> , de préciser pour chaque <i>Article</i> de la liste établie conformément à l'exigence PER-04 sa valeur en <i>Points</i> . Toute modification de la valeur en <i>Points</i> d'un <i>Article</i> ne doit en aucun cas être rétroactive pour les <i>Demandes</i> déjà effectuées pour cet <i>Article</i> .	Oui
PER-09	administration	Le <i>SI</i> doit permettre de préciser pour chaque <i>Article</i> de la liste établie conformément à l'exigence PER-04 si un quota maximal de <i>Demande</i> sur une période de référence (ex : par mois, par an) s'applique.	Oui
PER-10	administration	Le <i>SI</i> doit permettre de définir, pour chaque <i>Périmètre catalogue</i> , un indicateur de priorité (prioritaire / normal). Cet indicateur doit être pris en compte dans l'ordre de prise en charge des <i>Demandes</i> par le titulaire du lot n°1, afin que les <i>Demandes</i> issues d'un <i>Périmètre catalogue</i> prioritaire soient traitées en premier.	Oui
PER-11	administration	La suppression ou l'archivage d'un <i>Périmètre catalogue</i> ne doit en aucun cas supprimer, modifier ou rendre inaccessibles les <i>Demandes</i> déjà effectuées sur ce <i>Périmètre catalogue</i> .	Oui

Accès	administration
Agent	Non
Gestionnaire local	Non
Gestionnaire école	Non
Gestionnaire national	Non
Référent logistique	Non
Administrateur	Oui

Exemple n°1 :

Création du *Périmètre catalogue* « Motocyclistes » qui permet aux *Agents* motocyclistes affectés en brigade, aux formateurs motocyclistes de l'école de La Rochelle et à certains *Agents* de la DNRED de pouvoir effectuer une *Demande* pour eux-mêmes et avec leur *Carnet à points* des effets dédiés à l'exercice de missions motorisées. Les *Agents* de la DNRED doivent être rajoutés manuellement comme *Bénéficiaires* car leurs attributs ne permettent pas de les identifier automatiquement comme exclusivement affectés à de telles missions. Ce *Périmètre catalogue* est paramétré comme suit :

- *Demandeurs* : profil « agent »
- *Bénéficiaires* :
 - fonction ÉGALA « DGDDI agent motocycliste »
 - OU [fonction ÉGALA « DGDDI Instructeur ENBD Catégories B et C »
 - ET code ACS ÉGALA « 1.5.4.3.1.1.4 »
 - + ajout manuel des *Agents* suivants : Jean DUPONT, Pierre FRANCOIS
- *Workflow de validation* : Non
- Décompte de *Points* : Oui
- Dotation annuelle en *Points* : 310 *Points*
- Indicateur de Priorité : Normal
- *Articles* accessibles à la *Demande* :

Articles	Quota	Points
Veste été	1 tous les 2 ans	50 points
Protecteur gonflable	(aucun)	0 points
...

Exemple n° 2 :

Création du *Périmètre catalogue* « Dotation motocyclistes » qui permet aux *Agents* ayant un *Profil utilisateur* « gestionnaire école » à l'école de La Rochelle de doter les *Agents* primo-accédant à la fonction de motocycliste au moment de leur formation initiale. Dans ce cadre, le gestionnaire initie la *Demande* dans le *SI* en lieu et place de l'*Agent Bénéficiaire*. Ce *Périmètre catalogue* est paramétré comme suit :

- Demandeurs* : profil « gestionnaire école »
Bénéficiaires : non précisé
Workflow de validation : Non
Décompte de *Points* : Non
Indicateur de Priorité : Normal
Articles accessibles à la *Demande* :

Articles	Quota	Points
Veste été	2	-
Protecteur gonflable	1	-
...

Exemple n°3 :

Création du *Périmètre catalogue* « Accessoire d'armement » qui permet aux chefs d'unité de la branche surveillance d'effectuer des *Demandes* d'accessoires d'armement pour les *Agents* de leur *Service*. Ces *Demandes* doivent être validées par le Bureau FIN2 et expédiées le plus rapidement possible. Ce *Périmètre catalogue* est paramétré comme suit :

- Demandeurs* : profil « gestionnaire local »

Bénéficiaires : branche (*Agent*) ÉGALA « Surveillance »
Workflow de validation : *Oui*

Niveau 1	Niveau 2
Gestionnaire national	(aucun)

Décompte de *Points* : Non
Indicateur de Priorité : Prioritaire
Articles accessibles à la *Demande* :

<i>Articles</i>	<i>Quota</i>
Gillet pare-balles	(aucun)
Étui de cuisse	(aucun)
...	...

Cas métier n° 1 :

L'*Agent* Pierre FRANCOIS, qui a été rajouté manuellement comme *Bénéficiaire* du *Périmètre catalogue* « Motocyclistes » (voir Exemple n° 1) vient d'être muté dans une brigade de la surveillance en tant qu'*Agent* piéton. A compter de la date de la mise à jour du *Référentiel* par la *Passerelle*, l'*Agent* est retiré de la liste des *Bénéficiaires* du *Périmètre catalogue* « Motocyclistes » et ne peut plus effectuer de *Demande* d'*Articles* dans ce *Périmètre catalogue*.

Cas métier n° 1 bis :

Pierre FRANCOIS est muté à l'école de La Rochelle en tant que formateur motocycliste. A compter de la date de la mise à jour du *Référentiel* par la *Passerelle*, l'*Agent* conserve encore son accès au *Périmètre catalogue* « Motocyclistes » car ses nouveaux attributs correspondent encore aux critères de sélection automatique définis pour ce *Périmètre catalogue*.

Cas métier n° 2 :

Le 1er septembre, le bureau FIN2 décide de réviser la valeur en *Points* de la veste été, passant de 50 à 35 *Points*. Le 15 juin, Pierre FRANCOIS avait effectué une *Demande* pour cet *Article*. Au 1^{er} septembre, le *Carnet à points* de l'*Agent* reste imputé de 50 *Points* car la *Demande* a été passée avant la révision.

5.2.8.3 Domaine fonctionnel « *Demande* »

Ce domaine couvre l'ensemble du processus de passation des *Demandes* par les *Demandeurs*, depuis la création du panier jusqu'au suivi de la livraison. Il définit les fonctionnalités permettant aux *Demandeurs* de sélectionner des *Articles* dans les *Périmètres catalogue* auxquels ils ont accès, d'effectuer leurs *Demandes* en respectant les contraintes de *Quotas* et de *Points* et de suivre l'avancement de leurs *Demandes* tout au long du cycle de traitement.

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
CMD-01	Création	Le SI doit permettre à un <i>Demandeur</i> de visualiser facilement les <i>Périmètres catalogue</i> auxquels il a accès et de créer une ou plusieurs <i>Demandes</i> dans le cadre de ces <i>Périmètres catalogue</i> .	Oui
CMD-02	(Système)	Une <i>Demande</i> est considérée comme validée dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none">- Sans <i>Workflow de validation</i> : dès que le <i>Demandeur</i> finalise sa <i>Demande</i>.- Avec <i>Workflow de validation</i> : lorsque le dernier <i>Valideur</i> approuve la	Oui

		<i>Demande.</i>	
CMD-03	création	Le <i>SI</i> doit permettre au <i>Demandeur</i> , lorsqu'il accède au <i>Périmètre catalogue</i> avec un <i>Profil utilisateur</i> « gestionnaire local » « gestionnaire école » ou « gestionnaire national », de sélectionner un <i>Bénéficiaire</i> du <i>Périmètre catalogue</i> dans la liste définie conformément à l'exigence PER-03 (Pour un <i>Profil utilisateur</i> « gestionnaire local », cette sélection est limitée aux <i>Bénéficiaires</i> rattachés à son <i>Service</i>)	Oui
CMD-04	création	Le <i>SI</i> doit permettre au <i>Demandeur</i> d'ajouter dans le panier de sa <i>Demande</i> un ou plusieurs <i>Articles</i> de la liste définie conformément à l'exigence PER-04. Pour chaque <i>Article</i> , l' <i>Agent</i> doit pouvoir sélectionner au moyen de listes déroulantes : <ul style="list-style-type: none"> la quantité ; le cas échéant, une ou plusieurs variantes disponibles (taille, longueur, grade...) 	Oui
CMD-05	création	Le <i>SI</i> doit permettre au <i>Demandeur</i> de modifier le contenu du panier (ajout ou suppression d' <i>Articles</i>) tant que la <i>Demande</i> n'a pas été validée.	Oui
CMD-06	création	Lorsque le <i>Périmètre catalogue</i> implique un décompte de <i>Points</i> , le <i>SI</i> doit afficher le solde de <i>Points</i> du <i>Carnet à Point</i> du <i>Bénéficiaire</i> ainsi que, pour chaque <i>Article</i> demandables, sa valeur en <i>Points</i> .	Oui
CMD-07	création	Lorsque des articles du <i>Périmètre catalogue</i> sont soumis à un <i>Quota</i> en application de l'exigence PER-09, le <i>SI</i> doit afficher pour chacun d'eux le nombre restant d'unités demandables pour le <i>Bénéficiaire</i> .	Oui
CMD-08	création	Lorsque le <i>Périmètre catalogue</i> implique un décompte de <i>Points</i> , le <i>SI</i> doit bloquer l'ajout d'un <i>Article</i> si le solde du <i>Carnet à points</i> du <i>Bénéficiaire</i> est insuffisant. Le <i>SI</i> doit informer immédiatement le <i>Demandeur</i> de l'impossibilité de cet ajout, via un message explicite.	Oui
CMD-09	création	Le <i>SI</i> doit bloquer l'ajout d'un <i>Article</i> si le quota maximal défini pour cet <i>Article</i> dans le <i>Périmètre catalogue</i> est atteint ou dépassé (le contrôle du <i>Quota</i> tient compte de toutes les <i>Demandes</i> déjà passées pour le <i>Bénéficiaire</i> , tout <i>Périmètre catalogue</i> confondu, sur la période considérée). Le <i>SI</i> doit informer immédiatement le <i>Demandeur</i> de l'impossibilité de cet ajout, via un message explicite.	Oui
CMD-10	création	Le <i>SI</i> doit permettre au <i>Demandeur</i> d'enregistrer une <i>Demande</i> à l'état de brouillon. Le brouillon doit pouvoir être supprimé par le <i>Demandeur</i> ou un <i>Agent</i> ayant un <i>Profil utilisateur</i> « gestionnaire national » (dans tous les cas, le brouillon est automatiquement supprimé au-delà d'une période de 48 heures).	Oui
CMD-11	consultation	Le <i>SI</i> doit permettre au <i>Demandeur</i> et au <i>Bénéficiaire</i> de suivre le cycle de vie d'une <i>Demande</i> , depuis sa création jusqu'à sa clôture, en affichant les différentes étapes de traitement (validation, préparation, expédition...)	Oui
CMD-12	(système)	Lorsque le <i>Périmètre catalogue</i> implique un décompte de <i>Points</i> , le <i>SI</i> doit imputer au <i>Carnet à points</i> du <i>Bénéficiaire</i> le montant des <i>Points</i> des <i>Articles</i> du panier au moment de la validation de la <i>Demande</i> par le <i>Demandeur</i> .	Oui
CMD-13	création	Lorsque le <i>Périmètre catalogue</i> prévoit un <i>Workflow de validation</i> , Le <i>SI</i> doit permettre au <i>Demandeur</i> de répondre à l'exigence WKF-04, de pouvoir échanger des commentaires et des pièces-jointes conformément à l'exigence WKF-08, et de suivre en temps réel l'état d'avancement du circuit de validation de sa <i>Demande</i> .	Oui
CMD-14	consultation	Le <i>SI</i> doit permettre la consultation de l'historique des <i>Demandes</i> .	Oui
CMD-14	(système)	Le <i>SI</i> doit permettre la mise à jour dynamique du <i>Site de livraison</i> d'une <i>Demande</i> lorsque le <i>Bénéficiaire</i> change de <i>Service</i> , à condition que la <i>Demande</i> n'ait pas encore été prise en charge par la logistique du titulaire du lot n°1.	Oui
CMD-15	(système)	Lorsque la <i>Demande</i> est validée, les <i>Articles</i> du panier deviennent des <i>Objets</i> et sont affectés à l' <i>Inventaire</i> du <i>Bénéficiaire</i> .	Oui
CMD-16	consultation	Le <i>SI</i> doit permettre au <i>Bénéficiaire</i> de suivre en temps réel l'état d'acheminement des colis, depuis son expédition jusqu'à sa livraison	Non
CMD-17	création	Le <i>SI</i> doit permettre au <i>Demandeur</i> d'annuler une <i>Demande</i> qu'il a validée, tant que celle-ci n'a pas encore été prise en charge par la logistique du titulaire du lot n°1.	Non
CMD-18	création	Le <i>SI</i> doit pouvoir indiquer au <i>Demandeur</i> , à titre informatif, l'état du <i>Stock déporté</i> disponible pour chaque <i>Article</i>	Non

Accès	création	consultation
Agent	Oui (pour lui-même)	Oui (pour lui-même)

Gestionnaire local	Oui (pour les <i>Bénéficiaires</i> de son <i>Service</i>)	Oui (pour les <i>Bénéficiaires</i> de son <i>Service</i>)
Gestionnaire école	Oui (pour tous les <i>Bénéficiaires</i>)	Oui (pour tous les <i>Bénéficiaires</i>)
Gestionnaire national	Oui (pour tous les <i>Bénéficiaires</i>)	Oui (pour tous les <i>Bénéficiaires</i>)
Référent logistique	Non	Non
Administrateur	Non	Non

5.2.8.4 Domaine fonctionnel « *Workflow de validation* »

Ce domaine définit les fonctionnalités relatives aux *Workflow de validation* des *Demandes*. Il précise les modalités de configuration des *Workflow de validation*, incluant la définition des niveaux de validation successifs et des profils *Valideurs* associés. Il détaille également les fonctionnalités accessibles aux *Valideurs* pour examiner, approuver ou refuser les *Demandes* qui leur sont soumises, ainsi que les mécanismes d'échange de commentaires entre les *Demandeurs* et les *Valideurs*.

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
WKF-01	administration	Le <i>SI</i> doit permettre de créer, supprimer ou archiver un <i>Workflow de validation</i> .	Oui
WKF-02	administration	Le <i>SI</i> doit permettre de configurer jusqu'à deux niveaux de validation successifs pour un même workflow. Chaque niveau de validation est associé à un <i>Profil utilisateur</i> .	Oui
WKF-03	administration	Le <i>SI</i> doit permettre, pour chaque niveau de validation du workflow, de définir le <i>Profil utilisateur</i> habilité à valider les <i>Demandes</i> .	Oui
WKF-04	administration	Le <i>SI</i> doit permettre d'imposer au <i>Demandeur</i> de motiver sa <i>Demande</i> . Cette motivation peut prendre la forme : <ul style="list-style-type: none"> - d'une liste déroulante configurable ; - d'un champ de commentaire libre (avec possibilité d'ajouter une ou plusieurs pièces-jointes); Ces éléments doivent être visibles pour le <i>Valideur</i> et conservé dans l'historique de la <i>Demande</i> .	Oui
WKF-05	gestion	Le <i>SI</i> doit permettre à chaque <i>Valideur</i> de suivre en temps réel les <i>Demandes</i> qu'il doit valider et de consulter l'historique des <i>Demandes</i> qu'il a approuvées ou refusées.	Oui
WKF-07	gestion	Le <i>SI</i> doit permettre à chaque <i>Valideur</i> d'approuver ou de refuser une <i>Demande</i> en cours d'approbation. Tout refus doit obligatoirement être accompagné d'un commentaire expliquant le motif. Ce commentaire doit être visible par le <i>Demandeur</i> et conservé dans l'historique de la <i>Demande</i> .	Oui
WKF-08	(système)	Le <i>SI</i> doit permettre à chaque <i>Demandeur</i> et à chaque <i>Valideur</i> d'échanger des commentaires et des pièces-jointes dans le cadre du <i>Workflow de validation</i> . Ces commentaires et pièces-jointes doivent être visibles par le <i>Valideur</i> et le <i>Demandeur</i> et conservés dans l'historique de la <i>Demande</i> .	Oui
WKF-09	(système)	Le <i>SI</i> doit envoyer une notification par courriel et/ou via le <i>SI</i> à chaque changement d'état du workflow (approbation, refus), incluant les commentaires associés	Non

Accès	administration	gestion
Agent	Non	Non
Gestionnaire local	Non	Oui
Gestionnaire école	Non	Oui
Gestionnaire national	Non	Oui
Référent logistique	Non	Non
Administrateur	Oui	Non

5.2.8.5 Domaine fonctionnel « Gestion des *Points* »

Ce domaine précise les règles d'attribution et de gestion des *Carnets à points* des *Agents*. Il définit le mécanisme automatique de crédit annuel des *Carnets à points*, notamment la dotation en *Points* selon le *Périmètre catalogue* de rattachement, et le report du solde non utilisé de l'année précédente dans les limites autorisées. Il décrit également les fonctionnalités permettant d'effectuer des ajustements manuels sur les *Carnets à points* en cas de besoin.

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
PTS-01	(système)	Chaque 1er janvier à minuit, le <i>SI</i> doit créditer automatiquement le <i>Carnet à points</i> de chaque <i>Agent</i> du <i>Référentiel</i> : <ul style="list-style-type: none"> - de la dotation annuelle en <i>Points</i> prévue dans le <i>Périmètre catalogue</i> auquel l'<i>Agent</i> est rattaché en tant que <i>Bénéficiaire</i> (lorsque l'<i>Agent</i> est rattaché à plusieurs <i>Périmètres catalogue</i>, seule la dotation en <i>Points</i> la plus élevée parmi ces <i>Périmètres catalogue</i> est retenue) ; - le cas échéant, du solde de <i>Points</i> non utilisé par l'<i>Agent</i> au cours de l'année civile précédente. Ce report, autorisé dans la limite du montant de sa nouvelle dotation annuelle en <i>Points</i>, vient s'ajouter à celle-ci. 	Oui
PTS-02	modification	Le <i>SI</i> doit permettre de modifier manuellement le solde de <i>Points</i> d'un <i>Agent</i> dans son <i>Carnet à points</i> . Chaque modification doit être commentée et historisée.	Oui

Accès	modification
Agent	Non
Gestionnaire local	Non
Gestionnaire école	Non
Gestionnaire national	Oui (pour tous les <i>Agents</i> du <i>Référentiel</i>)
Référent logistique	Non
Administrateur	Non

5.2.8.6 Domaine fonctionnel « Gestion des *Transferts* »

Ce domaine permet aux gestionnaires école/national d'effectuer des *Transferts*.

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
TSF-01	création	Le <i>SI</i> doit permettre aux <i>Agents</i> ayant le <i>Profil utilisateur</i> « gestionnaire école » ou « gestionnaire national » de créer, modifier ou supprimer un ou plusieurs <i>Transferts</i> .	Oui
TSF-02	création	Le <i>SI</i> doit permettre à l' <i>Agent</i> d'ajouter dans le panier de son <i>Transfert</i> un ou plusieurs <i>Articles</i> du <i>Référentiel</i> . Pour chaque <i>Article</i> , l' <i>Agent</i> doit pouvoir sélectionner au moyen de listes déroulantes : <ul style="list-style-type: none"> - la quantité - le cas échéant, une ou plusieurs variantes disponibles (taille, longueur, grade...) 	Oui
TSF-03	création	Le <i>SI</i> doit permettre à l' <i>Agent</i> ayant créé le <i>Transfert</i> , ou tout autre <i>Agent</i> ayant le même <i>Profil utilisateur</i> ou un <i>Profil utilisateur</i> « Gestionnaire national », de modifier le contenu du panier (ajout ou suppression d' <i>Articles</i>) tant que le <i>Transfert</i> n'a pas été validé.	Oui
TSF-05	création	Le <i>SI</i> doit permettre à l' <i>Agent</i> ayant créé le <i>Transfert</i> de l'enregistrer à l'état de brouillon. Le brouillon doit pouvoir être supprimé par tout <i>Agent</i> ayant le même <i>Profil utilisateur</i> ou un <i>Profil utilisateur</i> « Gestionnaire national ».	Oui
TSF-05	consultation	Le <i>SI</i> doit permettre la consultation de l'historique des <i>Transferts</i>	Oui
Accès	consultation	création	
Agent	Non	Non	
Gestionnaire local	Non	Non	
Gestionnaire école	Oui (pour les <i>Transferts</i> à destination du <i>Stock école</i>)	Oui (pour les <i>Transferts</i> à destination du <i>Stock école</i>)	

Gestionnaire national	Oui (pour tous les <i>Transferts</i>)	Oui (pour tous les <i>Transferts</i>)
Référent logistique	Non	Non
Administrateur	Non	Non

5.2.8.7 Domaine fonctionnel « *Affectations manuelles* »

Ce domaine permet d'attribuer un ou plusieurs *Articles* du *Stock école* ou du *Stock direction générale* à un *Agent*, en dehors du processus normal de *Demande*. Ces *Affectations manuelles* répondent à plusieurs cas d'usage : les primo dotations pour les stagiaires en formation à partir du *Stock école*, les dotations exceptionnelles à partir du *Stock direction générale*... Chaque *Affectation manuelle* crée un nouvel *Objet* dans l'*Inventaire* de l'*Agent*.

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
AFM-01	création	Le <i>SI</i> doit permettre de créer ou supprimer une <i>Affectation manuelle</i> dans l' <i>Inventaire</i> d'un <i>Agent</i> du <i>Référentiel</i> .	Oui
AFM-02	création	Les <i>Objets à affecter</i> sont sélectionnés dans le <i>Référentiel Articles</i> , au moyen de listes déroulantes permettant de choisir : <ul style="list-style-type: none"> - l'<i>Article</i> ; - la quantité ; - le cas échéant, une ou plusieurs variantes disponibles (taille, longueur, grade...) 	Oui
AFM-03	création	Le <i>SI</i> doit imposer la saisie d'un motif d'affectation (liste paramétrable)	Oui
AFM-04	consultation	Le <i>SI</i> doit permettre de consulter l' <i>Inventaire</i> d'un <i>Agent</i>	Oui

Accès	consultation	création
Agent	Oui (pour lui-même)	Non
Gestionnaire local	Oui (pour les <i>Agents</i> de son <i>Service</i>)	Non
Gestionnaire école	Oui (pour tous les <i>Agents</i> du <i>Référentiel</i>)	Oui (pour tous les <i>Agents</i> du <i>Référentiel</i>)
Gestionnaire national	Oui (pour tous les <i>Agents</i> du <i>Référentiel</i>)	Oui (pour tous les <i>Agents</i> du <i>Référentiel</i>)
Référent logistique	Non	Non
Administrateur	Non	Non

5.2.8.8 Domaine fonctionnel « *Gestion de la réception des Articles* »

Ce domaine assure l'enregistrement et le suivi des réceptions sur les *Sites de livraison* par les référents logistique. Il permet de confirmer les livraisons, d'indiquer les éventuelles réserves et de mettre à jour l'état des *Demandes*.

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
REC-01	Consultation	Le <i>SI</i> doit permettre de consulter les <i>Demandes</i> destinées à arriver sur un <i>Site de livraison</i> .	Oui
REC-02	Gestion	Le <i>SI</i> doit permettre d'enregistrer la vérification quantitative des <i>Articles</i> d'une <i>Demande</i> .	Oui
REC-03	Gestion	Le <i>SI</i> doit permettre d'accuser réception de la <i>Demande</i> (ou des <i>Articles</i> de la <i>Demande</i>). Le statut de la <i>Demande</i> est alors mis à jour en conséquence.	Oui

Accès	consultation	gestion
Agent	Non	Non
Gestionnaire local	Non	Non
Gestionnaire école	Non	Non
Gestionnaire national	Oui (pour tous les <i>Site de Livraison</i>)	Non
Référent logistique	Oui (pour son <i>Site de Livraison</i>)	Oui (pour son <i>Site de Livraison</i>)
Administrateur	Non	Non

5.2.8.9 Domaine fonctionnel « Gestion des stocks école / direction générale »

Ce domaine permet de consulter et de gérer le *Stock école* et le *Stock direction générale*. Il assure le suivi des niveaux de stock par *Article*, la traçabilité des mouvements générés par les *Transferts* et les *Affectations manuelles*, ainsi que la réalisation de corrections sur ces stocks.

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
STK-01	Consultation	Le <i>SI</i> doit permettre de consulter, pour le <i>Stock école</i> et le <i>Stock direction générale</i> , les niveaux de stock par <i>Article</i> (quantité réelle, disponible, réservée) et l'historique des mouvements de stock.	Non
STK-02	(Système)	Le <i>SI</i> doit mettre à jour automatiquement le <i>Stocks école</i> et le <i>Stock direction générale</i> lors de la validation d'un <i>Transfert</i> à destination de ces stocks.	Non
STK-03	(Système)	Le <i>SI</i> doit mettre à jour automatiquement le <i>Stocks école</i> et le <i>Stock direction générale</i> lors de réalisation d'une <i>Affectation manuelle</i> .	Non
STK-04	Gestion	Le <i>SI</i> doit permettre de réaliser des corrections de stock sur le <i>Stock école</i> et le <i>Stock direction générale</i> . Chaque correction doit être journalisée.	Non

Accès	consultation	gestion
Agent	Non	Non
Gestionnaire local	Non	Non
Gestionnaire école	Oui (pour le <i>Stock école</i>)	Oui (pour le <i>Stock école</i>)
Gestionnaire national	Oui (pour le <i>Stock école</i> et le <i>Stock direction générale</i>)	Oui (pour le <i>Stock école</i> et le <i>Stock direction générale</i>)
Référent logistique	Non	Non
Administrateur	Oui (pour le <i>Stock école</i>)	Non

5.2.8.10 Domaine fonctionnel « Assistance & SAV »

Ce domaine précise la gestion de l'assistance et du SAV au moyen d'un module de « ticketing » intégré au *SI*. Les *Agents* doivent pouvoir créer un ticket, suivre son traitement et échanger avec les *Équipes* de traitement. Selon le motif, un ticket peut être traité par un ou deux niveaux successifs.

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
SAV-01	création	Le <i>SI</i> doit permettre à un <i>Agent</i> de créer un ticket d'assistance/SAV via un formulaire unique comprenant un menu déroulant des motifs et un champ de description libre. Lorsqu'un ticket concerne un échange d' <i>Article</i> , le formulaire doit permettre à l' <i>Agent</i> de sélectionner la <i>Demande</i> correspondante, d'indiquer le ou les <i>Article(s)</i> concerné(s), ainsi que de choisir la nouvelle variante souhaitée en échange. Pour un ticket relatif à une prestation de regalonnage, le formulaire doit permettre à l' <i>Agent</i> de sélectionner le grade souhaité et d'imprimer (et/ou de télécharger au format PDF) un bon de prestation à insérer dans le colis.	Oui
SAV-02	administration	Le <i>SI</i> doit permettre de définir jusqu'à deux niveaux de traitement (N1 et N2), chacun étant associé à une <i>Equipe</i> de traitement distincte et paramétrable	Oui
SAV-03	administration	Le <i>SI</i> doit permettre d'ajouter ou supprimer des motifs dans le menu déroulant prévu à l'exigence	Oui

		SAV-01	
SAV-04	administration	Le <i>SI</i> doit permettre de paramétrer les associations entre les motifs et les niveaux de traitement (N1 et/ou N2)	Oui
SAV-05	création	Selon le motif sélectionné lors de la création d'un ticket, le <i>SI</i> doit router automatiquement le ticket vers l' <i>Equipe</i> N1 correspondante	Oui
SAV-06	consultation	Le <i>SI</i> doit afficher en temps réel l'état du ticket (créé, pris en charge, transféré, en attente d'informations, clôturé)	Oui
SAV-07	gestion	Le <i>SI</i> doit permettre à l' <i>Equipe</i> N1 de transférer un ticket vers l' <i>Equipe</i> N2, et inversement, avec commentaire obligatoire	Oui
SAV-08	gestion	Le <i>SI</i> doit permettre à l' <i>Equipe</i> de traitement de clôturer un ticket, avec commentaire obligatoire indiquant le motif de clôture	Oui
SAV-09	consultation	Le <i>SI</i> doit prévoir un fil de discussion intégré entre le créateur du ticket et l'équipe de traitement, permettant de conserver l'historique des échanges, d'horodater chaque message et d'ajouter des pièces jointes	Oui
SAV-10	consultation	Le <i>SI</i> doit conserver l'historique complet des actions sur chaque ticket (création, prises en charge, transferts, changements d'état, clôtures, commentaires)	Oui
SAV-11	(système)	Le <i>SI</i> doit envoyer une notification par courriel (et/ou dans le SI) à chaque changement d'état du ticket et à chaque nouveau message dans le fil de discussion	Non

Accès	consultation	création	gestion	administration
Agent	Oui (pour ses tickets)	Oui (pour lui-même)	Non	Non
Gestionnaire local	Oui (pour ses tickets)	Oui (pour lui-même)	Non	Non
Gestionnaire école	Oui (pour ses tickets)	Oui (pour lui-même)	Non	Non
Gestionnaire national	Oui (pour tous les tickets)	Oui (pour lui-même et tous les <i>Agents</i> du <i>Référentiel</i>)	Oui	Non
Référent logistique	Oui (pour ses tickets)	Oui (pour lui-même)	Non	Non
Administrateur	Oui	Oui	Non	Oui

5.2.8.11 Domaine fonctionnel « Communication »

Ce domaine couvre l'affichage, la mise à jour et la diffusion de messages de communication des *Agents* dans le *SI*.

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
COM-01	création	Le <i>SI</i> doit permettre de créer, modifier, supprimer et planifier des messages de communication au moyen d'un éditeur de texte enrichi. Pour chaque message, le SI doit à minima permettre de renseigner : <ul style="list-style-type: none"> • un titre ; • un contenu ; • une éventuelle période de diffusion (date de début, date de fin) ; • les <i>Agents</i> destinataire du message (ex : Tous les <i>Agents</i> du <i>Référentiel</i>, l'ensemble des <i>Demandeurs</i> d'un <i>Périmètre catalogue</i>, les <i>Agents</i> affectés à un <i>Service</i> précis, les <i>Agents</i> ayant un <i>Profil utilisateur</i> particulier...) 	Oui
COM-02	consultation	Le <i>SI</i> doit permettre aux <i>Agents</i> de consulter sur la page d'accueil du <i>SI</i> les messages de communication dont il est destinataire	Oui

Accès	création	consultation
Agent	Non	Oui (pour les messages le concernant)
Gestionnaire local	Non	Oui (pour les messages le concernant)
Gestionnaire école	Non	Oui (pour les messages le concernant)
Gestionnaire national	Oui	Oui (pour tous les messages)
Référent logistique	Non	Oui (pour les messages le concernant)
Administrateur	Non	Non

5.2.8.12 Domaine fonctionnel « Export des données »

Ce domaine permet l'extraction d'informations du *SI* au format CSV ou Excel.

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
EXP-01	Consultation	Le <i>SI</i> doit permettre l'export des données du <i>Référentiel</i> et de l'ensemble des données métiers pertinentes du <i>SI</i> (état du <i>Stock déporté</i> , <i>Demandes</i> , <i>Transferts</i> , <i>Carnets à points...</i>) au format CSV et/ou Excel (xlsx).	Oui
EXP-02	Consultation	Le <i>SI</i> doit permettre de (dé-)sélectionner dynamiquement les colonnes des données à exporter	Oui

Accès	consultation	gestion
Agent	Non	Non
Gestionnaire local	Non	Non
Gestionnaire école	Non	Non
Gestionnaire national	Oui	Oui
Référent logistique	Non	Non
Administrateur	Non	Non

5.2.8.13 Domaine fonctionnel « Tableau de bord et indicateurs »

Ce domaine permet de consulter des indicateurs techniques et métiers pertinents, notamment concernant le *SI* (performance et incidents), le *Stock déporté*, les *Demandes*, les *Transferts*, les *Commandes*, les *réceptions sur les Sites de livraison* et les *Affectations manuelles*. Ces indicateurs sont présentés sous forme de compteur, de tableaux ou de graphiques simples (histogramme, camembert...)

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
IND-01	Consultation	Le <i>SI</i> doit mettre à disposition un tableau de bord rassemblant les indicateurs clés liés au <i>SI</i> (performance et incidents), au <i>Stock déporté</i> , aux <i>Demandes</i> , aux <i>Transferts</i> , aux <i>Commandes</i> , aux réceptions sur les <i>Sites de livraison</i> et aux <i>Affectations manuelles</i> (liste non exhaustive)	Oui
IND-02	Consultation	Le <i>SI</i> doit présenter les indicateurs sous forme de compteurs, de tableaux ou de graphiques simples (histogramme, camembert...), paramétrables	Oui
IND-03	Consultation	Le <i>SI</i> doit permettre d'accéder aux données associées à chaque indicateur et permettre de les exporter au format CVS ou Excel (xlsx)	Oui
IND-04	Consultation	Les indicateurs doivent être actualisés automatiquement en temps réel	Oui

Accès	consultation
Agent	Non
Gestionnaire local	Non
Gestionnaire école	Non

Gestionnaire national	Oui
Référent logistique	Non
Administrateur	Oui

5.2.8.14 Domaine fonctionnel « Requêtes et vues SQL »

Ce domaine permet à l'administrateur de créer, enregistrer et modifier des vues SQL sur les données du *SI*.

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
SQL-01	Consultation	Le <i>SI</i> doit permettre de créer des vues SQL. Les vues doivent pouvoir intégrer des expressions avancées (Common Table Expression, filtres et jointures)	Non
SQL-02	Consultation	Le <i>SI</i> doit permettre d'enregistrer des vues pour les réutiliser, les modifier ou les supprimer ultérieurement.	Non
SQL-03	Consultation	Le <i>SI</i> doit présenter de manière claire les tables et colonnes utilisables pour la création des vues	Non
SQL-04	Consultation	Le <i>SI</i> doit mettre en œuvre tous les mécanismes nécessaires pour prévenir toute modification, suppression ou altération des données.	Non
SQL-05	Consultation	Le <i>SI</i> doit permettre d'exporter le résultat des vues au format CVS ou Excel (xlsx)	Non

Accès	consultation
Agent	Non
Gestionnaire local	Non
Gestionnaire école	Non
Gestionnaire national	Non
Référent logistique	Non
Administrateur	Oui

5.2.8.15 Domaine fonctionnel « Gestion des *Commandes* »

Ce domaine définit les fonctionnalités relatives à la création, la gestion et le suivi des *Commandes*.

N°	Type	Exigence fonctionnelle	Obligatoire
CMD-01	Gestion	Le <i>SI</i> doit permettre, de créer, supprimer et modifier une <i>Commande</i> . Chaque <i>Commande</i> est obligatoirement associée à un fournisseur. Une <i>Commande</i> possède à minima les attributs suivants : <ul style="list-style-type: none"> • n° de commande (à la création) et un n° d'engagement juridique CHORUS (à la validation) ; • fournisseur ; • date de <i>Commande</i> ; • date de livraison contractuelle • statut (brouillon, validé, annulée, soldée) 	Non
CMD-02	Gestion	Le <i>SI</i> doit permettre, pour chaque <i>Commande</i> , la sélection d'un ou plusieurs <i>Articles</i> du <i>Référentiel</i> associé au fournisseur concerné. Il doit également offrir la possibilité de renseigner la quantité commandée pour chaque <i>Article</i> sélectionné.	Non
CMD-03	Gestion	La validation d'une <i>Commande</i> est obligatoirement conditionnée à la présence d'un n° d'engagement juridique CHORUS	Non
CMD-04	Gestion	Le <i>SI</i> doit permettre d'enregistrer, la réception des <i>Articles</i> (totale ou partielle) d'une <i>Commande</i> . Pour chaque <i>Article</i> réceptionné, il doit être possible de renseigner la quantité reçue ainsi que la date de réception.	Non

Accès	Gestion
Agent	Non
Gestionnaire local	Non
Gestionnaire école	Non
Gestionnaire national	Oui
Référent logistique	Non
Administrateur	Oui

5.2.8.16 Précisions sur la FAQ

Le fonctionnement attendu doit permettre à un *Agent* d'accéder à une FAQ en ligne.

La page de FAQ est développée par le Titulaire durant la phase de mise en place du SI de façon à être opérationnelle lors de la mise en service du SI.

5.2.9 Reprise des données

La reprise des données a pour objectif de garantir la continuité entre l'ancienne solution logicielle de la DGDDI et le SI. Elle porte a minima sur les éléments suivants :

- L'historique des *Demandes* des *Agents*, qui doit servir à reconstituer dans le SI l'*Inventaire* pour l'ensemble des *Agents* du *Référentiel*.
- Les *Carnets à points* des *Agents* (nombre de points attribués, nombre de points restants, nombre de points consommés l'années N-1, report de points...)

Le format des données transmises est précisé dans l'annexe 7 au présent CCTP.

5.2.10 Prestation de Formation au SI attendue au titre du forfait

Au titre du forfait et avant la mise en production du SI, le Titulaire organise une action de formation destinée aux Agents ayant vocation à avoir un Profil utilisateur « administrateur », « gestionnaire national » ou « gestionnaire école ». Cette formation est réalisée en une seule fois pour un maximum de 12 agents. Elle est d'une durée maximum de 3 jours.

Cette formation a pour but de permettre aux Agents concernés de s'approprier l'ensemble des fonctionnalités du SI et de maîtriser les opérations courantes liées à leur Profil utilisateur.

La formation est organisée en présentiel, sur le site de l'acheteur, selon les modalités à convenir entre le Titulaire et la DGDDI.

Des supports adaptés (guides, tutoriels, FAQ...) en format dématérialisé seront mis à disposition des Agents à l'issue de la formation. Dans un délai de cinq(5) jours ouvrés à l'issue de la formation le titulaire fournit à l'administration les feuilles d'émargements

5.2.11 Phases, calendrier et livrables

La mise en place du SI est organisée en plusieurs phases successives, chacune avec des responsabilités partagées entre le Titulaire et la DGDDI. Un calendrier détaillé fixe les délais de réalisation des phases et des livrables qui sont produits à chaque étape.

5.2.11.1 Phases et responsabilité

- **Lancement et cadrage** : Cette phase permet de définir le périmètre du projet, d'organiser la gouvernance et de valider le planning initial.

Titulaire	DGDDI
Propose l'ordre du jour et les supports de lancement	Désigne les interlocuteurs métier et techniques
Présente l'organisation projet et les modalités de communication	Valide le périmètre et les objectifs du projet
Établit le planning détaillé	Valide le planning et le dossier de cadrage
Rédige le dossier de cadrage	

- **Conception** : Cette phase vise à traduire les besoins de l'Acheteur en spécifications fonctionnelles et techniques détaillées, validées avant toute réalisation.

Titulaire	DGDDI
Anime les ateliers de conception avec les représentants de la DGDDI	Met à disposition les responsables métier et techniques si nécessaire
Rédige les dossiers de conception fonctionnelle et technique	Exprime clairement les besoins et arbitrages
Intègre les retours de la DGDDI jusqu'à validation finale	Valide les dossiers de conception

- **Réalisation** : Cette phase consiste à développer la solution conformément aux spécifications validées.

Titulaire	DGDDI
Paramètre la solution et réalise les développements spécifiques	
Réalise les tests techniques (unitaires, intégration, performance)	

- **Reprise des données** : Cette phase a pour objectif de préparer et sécuriser la reprise des données nécessaires au fonctionnement du SI (historique des demandes, reliquats de points...)

Titulaire	DGDDI
Propose une stratégie de reprise et de migration des données	Fournit les extractions de données
Réalise les tests de reprise des données	Contrôle et valide la reprise des données

- **Recette** : Cette phase a pour but de vérifier que la solution répond aux besoins exprimés en vue de sa mise en production

Titulaire	DGDDI
Rédige le plan de tests et les cahiers de recette	Valide le plan de tests et le dispositif de recette
Réalise les tests internes et corrige les incidents identifiés	Réalise la recette fonctionnelle et technique. Valide la recette du SI dans son ensemble.
Réalise des comptes rendus de tests et de procès-verbaux de recette	Remonte les anomalies et incidents constatés

- **Formation**
- **Mise en production** : Cette phase organise la bascule vers l'environnement de production

Titulaire	DGDDI
Élabore le plan de bascule	Valide le plan de bascule et la date de mise en production
Prépare et sécurise la mise en production	Remonte rapidement les incidents rencontrés en phase de démarrage
Corrige les incidents remontés	

5.2.11.2 Planning et délais

Le titulaire est tenu de livrer le SI sur son environnement de recette dans les conditions définies à l'article 9.3 du CCAP **dans un délai de cinq (5) mois à compter de la date fixée aux termes de l'ordre de service**. Il est précisé que le mois d'août n'est pas neutralisé pour l'exécution de cette prestation.

Le Titulaire transmet, dans un délai **de dix (10) jours ouvrés à compter de la date fixée aux termes de l'ordre de service**, un planning détaillé de chaque phase. Il met à jour ce planning en cas d'évolution et alerte la DGDDI sur les éventuels risques de retard. La DGDDI valide le planning et signale également toute contrainte spécifique.

5.2.11.3 Livrables

Les livrables constituent les supports de référence de la mise en place du SI. Ils sont produits par le Titulaire dans les délais prévus dans le planning et validés (ou refusé) par la DGDDI.

Au titre de la prestation de Mise en place du SI le titulaire remet les livrables suivants :

Concernant la phase de lancement/cadrage :

- Le planning détaillé (livrable documentaire)
- Le dossier de cadrage (livrable documentaire)

Concernant la phase de conception :

- Le dossier de conception (livrable documentaire)

Concernant la phase de réalisation :

- Le SI sur l'environnement de recette (livrable solution)
- Les cahiers de recettes et le plan de recette (livrable documentaire)
- Résultats des tests de reprises des données (livrable documentaire)
- Les livrables attendus au titre de la formation (livrable documentaire)
- Projet de FAQ (livrable documentaire)

Concernant la phase de mise en production :

- Le plan de bascule (livrable documentaire)
- Le SI sur l'environnement de production (livrable solution)

5.3 Têtes de série (TDS) avant lancement des fabrications

5.3.1 Périmètre

Les têtes de série sont destinées à servir de référence entre les parties pendant la durée du marché, dans le cadre des opérations de vérification qualitative.

Le titulaire fournit des têtes de série conformes aux dispositions de l'article 6.1 et de l'annexe 1 du présent CCTP, avant tout lancement de production pour chacun des effets d'habillement, accessoires et équipements fournis au titre du présent lot. Il est précisé que les têtes de série sont distinctes des échantillons fournis dans le cadre de l'offre, qui ne servent que pour l'analyse technique des offres.

Les TDS mises à disposition du titulaire sont la propriété de l'Administration et doivent être restituées à la fin du marché ou en cours d'exécution sur simple demande de l'acheteur.

5.3.2 Planning de présentation des TDS

La fourniture des têtes de série fait l'objet de l'émission d'un bon de commande. Les têtes de série sont commandées sur la base des prix fixés selon les termes de l'annexe financière.

Le titulaire fournit **sous quinze (15) jours maximum** après la réception du bon de commande le planning de livraison des têtes de série, sous peine de l'application des pénalités définies à l'article 18.10 du CCAP.

Ce planning doit comporter :

- Le nom du fabricant ou du fournisseur,
- Le lieu de production, pour chaque produit fini et chaque matière première,
- Les dates de remise physique des têtes de série,

Ce planning fait l'objet d'une validation conjointe entre le titulaire et l'acheteur. Il est actualisé hebdomadairement tout au long de la prestation, notamment en cas de rejet de certaines têtes de série.

Préalablement à la transmission du planning de livraison des TDS, la DGDDI se réserve le droit d'organiser une réunion afin d'analyser les possibilités d'adaptation de certains effets aux contraintes de ses agents.

En cas d'accord des parties sur ces modifications, le titulaire remet dans un délai de **cinq (5) jours ouvrés** à l'issue de la réunion une nouvelle fiche produit tenant compte de ces adaptations, la DGDDI disposant à compter de cette transmission d'un délai de **deux (2) jours ouvrés** pour valider cette nouvelle fiche produit (le silence gardé par la DGDDI valant rejet de cette fiche).

En cas de validation de cette nouvelle fiche produit, celle-ci se substitue à la fiche produit transmise par le titulaire dans son offre, les TDS produites devant répondre aux exigences de cette nouvelle fiche produit.

Il est précisé que ces adaptations ne peuvent en aucun cas entraîner une modification des exigences du présent cahier des charges, ni modifier à la hausse le prix des effets fixés aux termes de l'annexe financière.

5.3.3 Livrables attendus

Au titre de la présente prestation, le titulaire fournit à l'acheteur 4 TDS pour chaque effet, accompagnées d'un dossier technique complet et des échantillons de matières composant chaque effet.

L'envoi et le retour des TDS, entre l'acheteur et le titulaire, sont à la charge du titulaire.

La présentation des TDS comprend :

- 4 produits étiquetés mentionnant le libellé de l'effet, le nom du titulaire, le nom du fabricant ou du fournisseur, dans 4 tailles différentes (3 dans les tailles les plus consommées et 1 dans la plus petite taille) afin de pouvoir valider la gradation des tailles ;
- Matières : 1 format A4 des matières premières composant le produit fini (tissus / mailles) avec une étiquette indiquant face endroit/envers et sens chaîne/trame ou colonne/rangée ;

- Le dossier technique comprenant :

Généralités	<ul style="list-style-type: none"> - Raison sociale du fabricant / confectionneur - Raison sociale des fabricants des matières premières - Lieu de production
Matières premières	Les fiches techniques et les essais laboratoire de conformité aux spécifications techniques mentionnées dans la notice technique
Accessoires et demi-produits	Les fiches techniques et les attestations aux normes de la notice technique
Guide de Tailles	S'il n'est pas intégré dans la notice technique : un guide de tailles, simples et lisibles, faisant apparaître la correspondance entre les tailles industrielles codifiées et les mesures de corpulence correspondant aux différentes morphologies des personnes en centimètres. Ces guides sont accompagnées d'un schéma d'une ou, le cas échéant, deux figurines, homme et femme, indiquant le positionnement des mesures.
Divers	Le rapport de contrôle qualité du titulaire
	Tous les éléments attestant de la conformité à certaines spécifications des notices non listées précédemment
Propositions	Des propositions d'adaptation peuvent être formulées le cas échéant par le titulaire. Elles devront être détaillées et argumentées pour permettre la prise de décision de l'acheteur.

Tout dossier technique incomplet ne sera pas expertisé.

5.3.4 Dépôt des TDS

Les têtes de série sont adressées à l'acheteur à l'adresse suivante :

Direction générale des douanes et des droits indirects (DGDDI),
Bureau des achats FIN2
7-11 rue des Deux Communes, 93558 Montreuil Cedex.

Les documents commerciaux, fiches techniques, et attestations sont adressés par mail à l'adresse suivante : dg-fin2-approvisionnement@douane.finances.gouv.fr et/ou à toute autre adresse indiquée par l'acheteur.

5.3.5 Contrôle des TDS

Les modalités de vérifications quantitatives et qualitatives des têtes de série sont prévues à l'article 10.4 du CCAP.

5.3.6 Délais

La présente prestation de livraison des Têtes de série s'exécute dans un **délai de 5 mois** à compter de l'émission du bon de commande par le titulaire, sous peine de l'application des pénalités définies à l'article 18.1 du CCAP. Il est précisé que le mois d'août n'est pas neutralisé pour l'exécution de cette prestation.

La non-présentation d'une ou plusieurs têtes de série dans le délai imparti peut entraîner après mise en demeure restée infructueuse la résiliation totale ou partielle de l'accord-cadre qui pourra être exécuté aux frais et risque du titulaire.

5.3.7 Modification ou ajout d'un effet en cours de marché

Un effet peut être amené à évoluer en cours d'exécution du marché ou être ajouté dans les conditions définies à l'article 5 du CCAP.

ARTICLE 6 : EXÉCUTION COURANTE DU MARCHÉ

6.1 Description des effets à fournir

6.1.1 Fiches techniques

Les fiches techniques détaillées des effets à fournir, destinés à équiper les agents des douanes de la branche de la surveillance et des opérations commerciales au titre du lot n°1 sont reprises en annexe 1 du présent CCTP.

6.1.2 Critères et seuils de performance

6.1.2.1 Critères de performance généraux

Sauf indication contraire dans l'annexe 1 du présent CCTP, le titulaire garantit que les étoffes utilisées répondent aux exigences de performance définies par les normes appropriées, en fonction du type de tissu concerné et de l'utilisation prévue pour ce marché d'habillement. Les normes et caractéristiques générales à respecter sont reprises ci-dessous :

Type de tissu	Performance à évaluer	Moyen utilisé	Méthode d'essai normalisée	Description
Étoffe Chaîne & Trame / Tissu	Solidité lors des entretiens de lavages / séchages successifs	Stabilité dimensionnelle au lavage / séchage	ISO 5077	Détermination des variations dimensionnelles au lavage et au séchage domestiques
	Solidité lors des entretiens de lavages / séchages successifs	Solidité du coloris aux lavages	ISO 105-C06 Méthode 1	Solidité des coloris aux lavages domestiques et industriels
	Solidité au porter	Résistance à la traction	ISO 13934-1	Détermination de la force maximale et de l'allongement à la force maximale par la méthode sur bande
	Solidité au porter	Résistance à la déchirure	ISO 13937-1	Détermination de la force de déchirure à l'aide de la méthode balistique au pendule (Elmendorf)
	Solidité à l'usage	Solidité du coloris à la lumière	ISO 105-B02	Solidité des teintures à la lumière artificielle (lampe à arc au xénon)
	Solidité à l'usage	Solidité du coloris à la transpiration Pour les sueurs acide et alcaline.	ISO 105-E04	Solidité des coloris à la sueur

Type de tissu	Performance à évaluer	Moyen utilisé	Méthode d'essai normalisée	Description
	Solidité à l'usage	Solidité du coloris aux frottements Demander a minima l'essai sur les matières constitutives du produit.	ISO 105-X12	Solidité des teintures au frottement (sec)
	Solidité à l'usage	Boulochage	ISO 12945-2	Détermination de la propension des étoffes à l'ébouriffage en surface et au boulochage
	Solidité à l'usage	Résistance à l'abrasion	ISO 12947	Détermination de la résistance à l'abrasion des étoffes (méthode Martindale)
Étoffe Maille / Tricot	Solidité lors des entretiens de lavages / séchages successifs	Stabilité dimensionnelle au lavage / séchage (exemple : $\leq \pm 3\%$)	ISO 5077	Détermination des variations dimensionnelles au lavage et au séchage domestiques
	Solidité lors des entretiens de lavages / séchages successifs	Solidité du coloris aux lavages au nettoyage à sec	NF EN ISO 105-D01	Solidité des coloris aux lavages domestiques et industriels
	Solidité au porter	Résistance à l'éclatement	ISO 13938-1	Détermination de la résistance et de la déformation à l'éclatement
	Solidité à l'usage	Solidité du coloris à la lumière	ISO 105-B02 Méthode 1	Solidité des teintures à la lumière artificielle (lampe à arc au xénon)
	Solidité à l'usage	Solidité du coloris à la transpiration	ISO 105-E04	Solidité des coloris à la sueur
	Solidité à l'usage	Solidité du coloris aux frottements	ISO 105-X12	Solidité des teintures au frottement (sec)
	Solidité à l'usage	Boulochage	ISO 12945-2	Détermination de la propension des étoffes à l'ébouriffage en surface et au boulochage
	Solidité à l'usage	Résistance à l'abrasion	ISO 12947	Détermination de la résistance à l'abrasion des étoffes (méthode Martindale)
	Solidité à l'usage	Mesure du vrillage après lavage	ISO 16322-3	Détermination du vrillage après lavage

Type de tissu	Performance à évaluer	Moyen utilisé	Méthode d'essai normalisée	Description
Étoffe Revêtue d'une Enduction / Textile Laminé	Solidité lors des entretiens de lavages / séchages successifs	Stabilité dimensionnelle au lavage / séchage	Lavage (préciser température et nombre de lavage) NF EN 5077 +NF EN ISO 6330 Nettoyage à sec : NF EN 5077 + NF EN ISO 3175	Détermination des variations dimensionnelles au lavage et au séchage domestiques
	Solidité lors des entretiens de lavages / séchages successifs	Aspect après lavages, contrôle de la délamination	ISO 2411 Prévoir nettoyage à sec : NF EN ISO 3175	Méthodes de lavage et de séchage domestiques en vue des essais des textiles
	Solidité au porter	Résistance à la traction	ISO 1421	Détermination de la force de rupture et de l'allongement à la rupture
	Solidité au porter	Résistance à la déchirure	ISO 4674-1 Méthode A ou B	Détermination de la résistance au déchirement
	Solidité à l'usage	Résistance à l'abrasion	ISO 12947-1	Détermination de la résistance à l'abrasion des étoffes (méthode Martindale)
	Capacité à protéger de la pluie	Étanchéité	EN 20811 Ou ISO 811	Détermination de la résistance à la pénétration de l'eau (essai sous pression hydrostatique)
	Respirabilité	Résistance évaporative	ISO 11092	Mesurage de la résistance thermique et de la résistance à la vapeur d'eau
	Article coupe-vent	Perméabilité à l'air	ISO 9237	Détermination de la perméabilité à l'air des étoffes

6.1.2.2 Seuils de performance

Sauf exigences spécifiques contraires dans l'annexe 1 du présent CCTP, le titulaire garantit que les étoffes fournies respectent les seuils de performance minimum fixés dans le tableau ci-dessous :

	Méthode d'essai normalisée	Ex : Valeurs minimales pouvant être attendues pour un TISSU majoritaire		
		Coton / Polyester environ 250g/m ²	Coton / Polyester environ 300g/m ²	Polyester / Coton environ 240g/m ²
VÊTEMENT DE TRAVAIL – TYPE VESTE, BLOUSON, PANTALON, COMBINAISON, SHORT ET COTTE À BRETELLES	Stabilité dimensionnelle (ISO 5077 après 5 cycles d'entretien)	< 3 %	< 3 %	< 2.5 %
	Boulochage (ISO 12945-2, 2 000 cycles 9 kPa à l'état neuf)	3/4	4	4
	Résistance à l'abrasion (ISO 12947 à 12 kPa)	30 000 cycles	35 000 cycles	35 000 cycles
	Résistance à la traction (ISO 13934-1)	Chaîne : 900 N, Trame : 600 N	Chaîne : 1100 N, Trame : 650 N	Chaîne : 1100 N, Trame : 650 N
	Résistance à la déchirure (ISO 13937-1)	Chaîne : 25 N, Trame : 25 N	Chaîne : 30 N, Trame : 25 N	Chaîne : 30 N, Trame : 30 N
	Méthode d'essai normalisée	Ex : Valeurs minimales pouvant être attendues pour un tissu CHEVRON RIP-STOP - Aramide / Viscose 215g/m ² à 240 g/m ²		
	Stabilité dimensionnelle (ISO 5077 après 5 cycles d'entretien)	< 3 %		
	Boulochage (ISO 12945-2, 7 000 cycles 9 kPa)	5		
	Résistance à l'abrasion (EN ISO 12947 à 12 kPa)	45 000 cycles		
	Résistance à la traction (ISO 13934-1)	Chaîne : 850 N, Trame : 650 N		
VÊTEMENT DE HAUT CHAÎNE & TRAME – TYPE CHEMISE, CHEMISIER	Méthode d'essai normalisée	Exemple de valeurs minimales pouvant être attendues pour un TISSU POPELINE majoritaire Polyester environ 145g/m ²		
	Stabilité dimensionnelle (ISO 5077 après 5 cycles d'entretien ¹)	< 4 %		
	Boulochage (ISO 12945-2, 2 000 cycles 9 kPa à l'état neuf)	4		
	Résistance à l'abrasion (EN ISO 12947 à 12 kPa)	20 000 cycles		
	Résistance à la traction (ISO 13934-1)	Chaîne : 800 N - Trame : 400 N		
	Résistance à la déchirure (ISO 13937-1)	Chaîne : 23 N - Trame : 23 N		
	Solidité coloris lavage (ISO 105-C06 / C2S)	Dégradation : 4, Dégorgement sur coton : 4, Dégorgement sur polyester : 4		
	Solidité coloris lumière (ISO 105-B02)	Dégradation : 6		
	Solidité coloris sueur (ISO 105-E04)	Dégradation : 4, Dégorgement : 3/4		
	Solidité frottement sec (ISO 105-X12)	Dégradation : 4		

VÊTEMENT DE HAUT CHAÎNE & TRAME – TYPE BLOUSE, TUNIQUE, VAREUSE	Méthode d'essai normalisée	Ex : Valeurs minimales pouvant être attendues pour un TISSU majoritaire Polyester environ 210g/m²		
	Stabilité dimensionnelle (ISO 5077 après 5 cycles d'entretien)	< 2 %		
	Boulochage (ISO 12945-2, 2 000 cycles 9 kPa à l'état neuf)	4		
	Résistance à l'abrasion (EN ISO 12947 à 12 kPa)	≥ 20 000 cycles		
	Résistance à la traction (ISO 13934-1)	Chaîne : 1100 N, Trame : 600 N		
	Résistance à la déchirure (ISO 13937- 1)	Chaîne : 23 N, Trame : 23 N		
	Solidité coloris lavage (ISO 105-C06 / C2S)	Dégradation : 4, Dégorgement sur coton : 4, Dégorgement sur polyester : 4		
	Solidité coloris lumière (ISO 105-B02)	Dégradation : 6		
	Solidité coloris sueur (ISO 105-E04)	Dégradation : 4, Dégorgement : 3/4		
	Solidité frottement sec (ISO 105-X12)	Dégradation : 4		
VÊTEMENT DE HAUT MAILLE – TYPE POLO MANCHES COURTES, POLO MANCHES LONGUES, T-SHIRT	Méthode d'essai normalisée	Exemple de valeurs minimales pouvant être attendues pour		
		Interlock Modacrylique / Coton environ 280g/m²	Jersey Piqué Modacrylique / Coton environ 200g/m²	Jersey Piqué Coton environ 180g/m²
	Stabilité dimensionnelle (ISO 5077 après 5 cycles d'entretien)	< 5 %	< 5 %	< 5 %
	Boulochage (ISO 12945-2, 2 000 cycles 9 kPa à l'état neuf)	> 4	4	4
	Résistance à l'abrasion (EN ISO 12947 à 12 kPa)	≥ 20 000 cycles	≥ 15 000 cycles	≥ 20 000 cycles
	Résistance à l'éclatement (ISO 13938-1, Surface 7.3 cm²)	≥ 400 kPa	≥ 350 kPa	≥ 400 kPa
	Vrillage après lavage (ISO 16322-3)	< 5 %	< 6 %	< 6 %
	Solidité coloris lavage (ISO 105-C06 / C2S)	Dégradation : 4, Dégorgement sur coton : 4, Dégorgement sur polyester : 4	Dégradation : 4, Dégorgement sur coton : 4, Dégorgement sur polyester : 4	Dégradation : 4, Dégorgement sur coton : 4, Dégorgement sur polyester : 4
	Solidité coloris lumière (ISO 105-B02)	Dégradation : 6	Dégradation : 6	Dégradation : 6
	Solidité coloris sueur (ISO 105-E04)	Dégradation : 4, Dégorgement : 3/4	Dégradation : 4, Dégorgement : 3/4	Dégradation : 4, Dégorgement : 3/4
	Solidité frottement sec (ISO 105-X12)	Dégradation : 4	Dégradation : 4	Dégradation : 4

VÊTEMENT DE TYPE « ENSEMBLE INTEMPÉRIES »	Méthode d'essai normalisée	Exemple de valeurs minimales pouvant être attendues pour	
		un textile enduit	un textile laminé
	Stabilité dimensionnelle (ISO 5077 après 5 cycles d'entretien)	< 3 %	Vérifier l'aspect après 5 entretiens, absence de délamination de la membrane
	Résistance à la traction (ISO 1421)	Chaîne : 650 N - Trame : 650 N	Chaîne : 650 N - Trame : 650 N
	Résistance à la déchirure (ISO 4674-1 méthode A)	Chaîne : 45 N - Trame : 45 N	Chaîne : 45 N - Trame : 45 N
	Étanchéité à l'eau (ISO 20811 selon EN 343)	À neuf : 20 000 Pa, Après 5 entretiens : 20 000 Pa	À neuf : 20 000 Pa, Après 5 entretiens : 50 000 Pa
	Résistance évaporative (ISO 11092)	< 25 m² Pa/W	< 15 m² Pa/W
VÊTEMENT DE TYPE BLOUSON COUPE-VENT DE MI-SAISON (SOFTSHELL)	Méthode d'essai normalisée	Exemple de valeurs minimales pouvant être attendues	
		une Étoffe Maille	une Étoffe Chaîne & Trame
	Stabilité dimensionnelle (ISO 5077 après 5 cycles d'entretien)	< 5 %	< 3 %
	Résistance à la traction (ISO 1421)	Non applicable	Chaîne : 650 N - Trame : 650 N
	Résistance à l'éclatement (ISO 13938-1)	400 kPa	Non applicable
	Résistance à la déchirure (ISO 4674-1 méthode A)	Non applicable	Chaîne : 45 N - Trame : 45 N
	Perméabilité à l'air (ISO 9237 (100 Pa) / Surface 20 cm)	≤ 1 l/m²/s	≤ 1 l/m²/s
	Résistance à l'abrasion (SO 12947-1 9kPa - abrasif laine)	> 25 000 cycles	> 50 000 cycles
	Résistance évaporative (ISO 11092)	< 25 m² Pa/W	< 25 m² Pa/W

En cas d'ajouts de références ou d'évolutions de certaines références dans les conditions de l'article 5.1 du CCAP, le titulaire est tenu de fournir à l'acheteur, lors de la remise des TDS associées, l'ensemble des tests attestant de la satisfaction de ces seuils. Ces tests doivent être conformes aux normes spécifiées ci-dessus.

Les méthodes d'essai utilisées doivent être reconnues au niveau international (ISO, EN).

6.1.3 Caractéristiques générales à respecter dans la confection des effets d'habillement

6.1.3.1 Confection

À l'issue de la confection, toutes les piqûres et surpiqûres doivent être régulières sans point de manque et de tension constante.

Les coutures d'assemblage doivent être solides. Le titulaire doit adapter la composition et la qualité du fil en fonction de chaque matière. Les fils doivent être de coloris ton sur ton avec le coloris du vêtement et compatibles avec l'entretien du vêtement : sans dégorgement, ni rétrécissement et ni fil mousse.

Les points de renforts ou d'arrêts ou surpiqûres de renfort devront être prévus systématiquement sur toutes les parties du vêtement soumises à de fortes tensions. Ces points ne doivent pas altérer l'esthétique du vêtement.

Les fermetures à glissière, les élastiques et les boutons, les pressions ou les agrafes doivent être solidement fixés aux vêtements et ne doivent pas altérer ni le style du vêtement ni en entraver l'usage (ex : montage d'élastiques plats avec piqûres de maintien mais ne retenant pas l'élasticité, montage des fermetures à glissière solide et esthétique permettant l'ouverture et la fermeture sans entrave).

6.1.3.2 Coloris

Les coloris du tissu doivent présenter une bonne solidité à la lumière, à la sueur, au lavage et aux frottements. Lors d'un lavage ménager, le tissu de fond ne doit pas dégorger sur les broderies. Les vêtements doivent être de couleur mat.

Sauf indication contraire dans les fiches techniques en annexe 1 du présent CCTP :

Lorsque les coloris « **bleu douane** » ou « **rouge garance** » sont mentionnés dans le descriptif technique des articles, ils renvoient respectivement aux colorimétries suivantes :

- **Bleu douane** : 18.32 <L> 19
 1.26 <a> 1.58
 -11.45 -10.83

- **Rouge garance** : 32.79 <L> 32.80
 45.40 <a> 45.63
 18.75 18.87

Conditions de mesure : Illuminant D65, observateur 10°, géométrie t/8°, spéculaire inclus. (Tolérance de couleur DeltaE CMC 2:1 : ≤ 2,5)

Une attention particulière sera apportée à la colorimétrie afin de s'approcher au plus près de ces références. Les tissus de renfort pour les articles de coloris « **bleu douane** » sont de coloris bleu douane ou approchant. La doublure intérieure des effets est de couleur bleu marine ou noire.

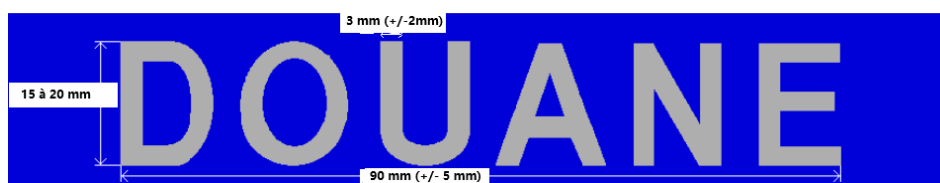
6.1.3.3 Marquage

Il est indiqué dans les caractéristiques particulières de chaque vêtement s'il est marqué « DOUANE ». Tous les vêtements ne sont pas marqués.

Sauf spécifications particulières mentionnées, les marquages devront être uniformes.

Sur les vêtements d'uniforme marqués « DOUANE » :

- le marquage de devant est apposé sur le côté droit de la poitrine, en lettres majuscules de couleur argent ayant une hauteur de 15 à 20 mm et une largeur totale de 90 mm (+/- 5mm) :



- le marquage de dos est apposé dans son milieu et dans sa partie supérieure, en lettres majuscules de couleur argent, d'une hauteur de 70 mm (± 5 mm), d'une largeur totale d'environ 260 mm (± 10 mm) et chaque lettre ayant une épaisseur de 10 mm (± 1 mm) :



6.1.3.4 Entretien

Les agents procèdent eux-mêmes à l'entretien de leurs effets. Le lavage est donc domestique et fréquent. Les matières sélectionnées par le titulaire doivent par conséquent résister au lavage domestique et au repassage, le cas échéant.

Le titulaire doit prendre en compte l'ensemble de ces caractéristiques pour le choix des attributions matières composant les articles du marché (matières peu froissables ou facilement repassables).

Les modalités d'entretien doivent être indiquées sur la vignette d'entretien présente sur chaque article.

6.1.3.5 Mesures, dimensions et tailles

Le titulaire propose le plus grand nombre de tailles possible. Les tailles demandées a minima sont indiquées dans les descriptifs techniques en annexe 1 du présent CCTP.

En outre, le titulaire doit être en mesure de fournir des articles de tailles exceptionnelles, quelle que soit la taille demandée, dans un modèle similaire. Ces articles font l'objet d'un prix spécifique repris dans la grille de prix.

Les tailles sont exprimées, soit en taille française (34/36/38...), soit en taille universelle (XS/S/M...), soit dans les tailles exprimées dans les descriptifs techniques.

Une cohérence est exigée entre les tailles des effets du vestiaire. Par exemple, une taille M du polo homme doit correspondre à une taille M du tee-shirt homme.

La gradation doit évoluer de manière proportionnelle et harmonieuse sur toutes les tailles y compris sur les tailles hors standard de conformations spéciales.

6.1.4 Caractéristiques générales à respecter dans la confection des insignes, des coiffes et du galonnage

6.1.4.1 – Présentation

Les insignes et coiffes participent au prestige de l'administration douanière. Par conséquent, leur confection est exempte de tout défaut.

Les coiffes doivent être stables sur la tête du porteur, s'adapter ergonomiquement à son tour de tête et permettre un port prolongé sans sensation désagréable ou gêne. La visière permet, le cas échéant, de scruter l'horizon sans fatiguer le regard.

6.1.4.2 – Coloris

Par exception à l'article 6.1.3.2 du présent CCTP, pour les effets du groupe 4 repris à l'annexe 1 du présent CCTP :

- la couleur bleue correspond aux caractéristiques colorimétriques suivantes :
L -> 16,86 – a -> 2,46 – b -> 8,49
- la couleur rouge correspond aux caractéristiques colorimétriques suivantes :
L -> 33,00 – a -> 44,61 – b -> 19,62

6.1.4.3 – Insigne de corps des douanes

L'insigne de corps des douanes est composé d'une grenade à sept flammes inscrite dans un cor de chasse. Sauf indication contraire dans l'annexe 1 du présent CCTP, l'embouchure du cor est toujours située à l'extrémité droite de l'instrument (vu de face).



6.1.4.4 – Galonnage des coiffes des agents des catégories A, B et C des brigades terrestres

Le galonnage des képis des agents des brigades terrestres est prévu à l'article 4.12 de l'annexe 1 du présent CCTP.

Le galonnage des tricornes des agents des brigades terrestres et des calots des agents motocyclistes est constitué des insignes métalliques prévus à l'article 8.10 de l'annexe 1 du présent CCTP.

6.1.4.5 – Galonnage des coiffes des cadres dirigeants de la douane terrestre (ie hors services aéromaritimes)

Les képis et tricornes des cadres dirigeants terrestres (directeur/trice général-e, directeur/-trice général-e adjoint-e, secrétaire général-e, administrateur/-trice, administrateur/-trice supérieur-e ou administrateur/-trice général-) bénéficient d'un galonnage spécifique, composé d'une ou plusieurs étoiles à huit branches, conformément aux articles 4.13 et 4.14 de l'annexe 1 du présent CCTP.

Ce galonnage est de couleur argent pour ces personnels.

6.1.4.6 – Galonnage des coiffes des agents des catégories A, B et C des brigades aéromaritimes

Les casquettes plates des agents des brigades aéromaritimes prévues à l'article 4.08 de l'annexe 1 du présent CCTP portent un insigne différent selon que les agents appartiennent à la catégorie A (d'inspecteur à directeur principal des services douaniers) ou à la catégorie B ou C (d'agent de constatation à contrôleur principal des douanes). Cet insigne est détaillé à l'article 8.09 de l'annexe 1 du présent CCTP.

Outre cet insigne, les casquettes plates portent indication du grade des agents, conformément au tableau suivant :

Tableau récapitulatif de la décoration de la casquette plate des brigades maritimes et aériennes selon les grades	
Grade	Caractéristiques du galon unique ou du bandeau de galons
Agent de constatation	1 galon or de 5 mm de largeur.
Agent de constatation principal de 2 ^{ème} classe	1 galon argenté 10 mm de largeur, avec liseré rouge horizontal au milieu de 1mm de largeur
Agent de constatation principal de 1 ^{ère} classe	1 galon or 10 mm de largeur, avec liseré rouge horizontal au milieu de 1mm de largeur
Contrôleur de 2 ^{ème} classe	1 galon or de 10 mm de largeur.
Contrôleur de 1 ^{ère} classe	2 galons or de 10 mm chacun, espacés de 2 mm.
Contrôleur principal	3 galons or de 8 mm chacun, espacés de 2 mm.
Inspecteur	4 galons or de 6 mm chacun, avec un espacement de 2 mm entre chaque galon, sauf entre le troisième et le quatrième où cet espacement est de 4 mm.
Inspecteur régional de 3 ^{ème} classe Inspecteur régional de 2 ^{ème} classe Inspecteur régional de 1 ^{ère} classe	5 galons panachés (trois argent et deux or) de 5 mm chacun, avec un espacement de 2 mm entre chaque galon, sauf entre le troisième et le quatrième, où cet espacement est de 4 mm.
Inspecteur principal de 2 ^{ème} et de 1 ^{ère} classes	5 galons panachés (trois or et deux argent) de 5 mm chacun, avec un espacement de 2 mm entre chaque galon, sauf entre le troisième et le quatrième, où cet espacement

	est de 4 mm.
DSD2 DSD1 Directeur principal des services douaniers	5 galons or de 5 mm chacun, avec un espacement de 2 mm entre chaque galon, sauf entre le troisième et le quatrième, où cet espacement est de 4 mm

Les tricornes des agents des brigades aéromaritimes prévus à l'article 4.15 de l'annexe 1 du présent CCTP portent :

- un insigne amovible, différent selon que les agents appartiennent à la catégorie A (d'inspectrice à directrice principale des services douaniers) ou à la catégorie B ou C (d'agente de constatation à contrôleur principale des douanes). Cet insigne amovible est détaillé à l'article 8.09 de l'annexe 1 du présent CCTP.
- un galonnage constitué d'un insigne métallique prévu à l'article 8.10 de l'annexe 1 du présent CCTP.

6.1.4.7 – Galonnage des coiffes des cadres dirigeants des services aéromaritimes

Les casquettes plates et tricornes des cadres dirigeants des services aéromaritimes (administrateur/-trice, administrateur/-trice supérieur-e ou administrateur/-trice général-e) bénéficient d'un galonnage spécifique, composé :

- De l'insigne de catégorie A décrit *supra*,
- D'une à trois étoiles à cinq branches, conformément aux articles 4.09 et 4.17 de l'annexe 1 du présent CCTP.

Ce galonnage est de couleur or pour ces personnels.

6.1.4.8 – Parements de bas de manches des agents des brigades maritimes et aériennes

Les bas de manches des vestes de cérémonie des agents et agentes des brigades maritimes et aériennes comportent :

- des galons pour les agents de catégorie A, B et C (grades d'agent de constatation à directeur principal des services douaniers)- des étoiles pour la distinction des emplois d'administrateur des douanes (une à trois étoiles à 5 branches en métal doré selon l'emploi).

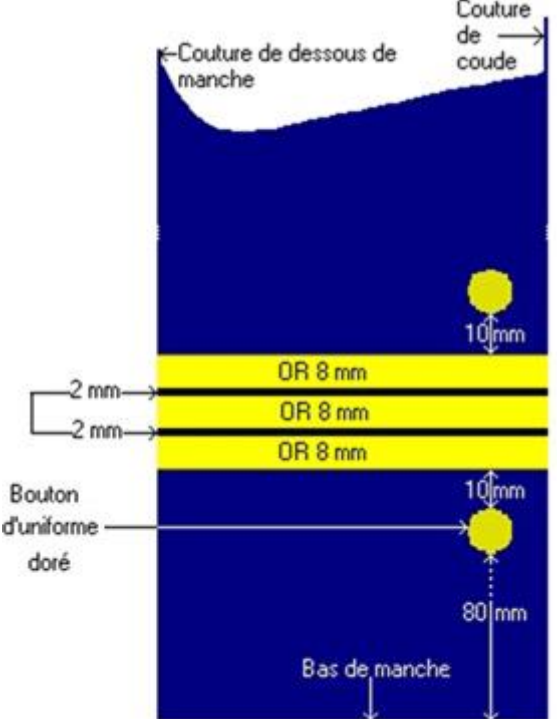
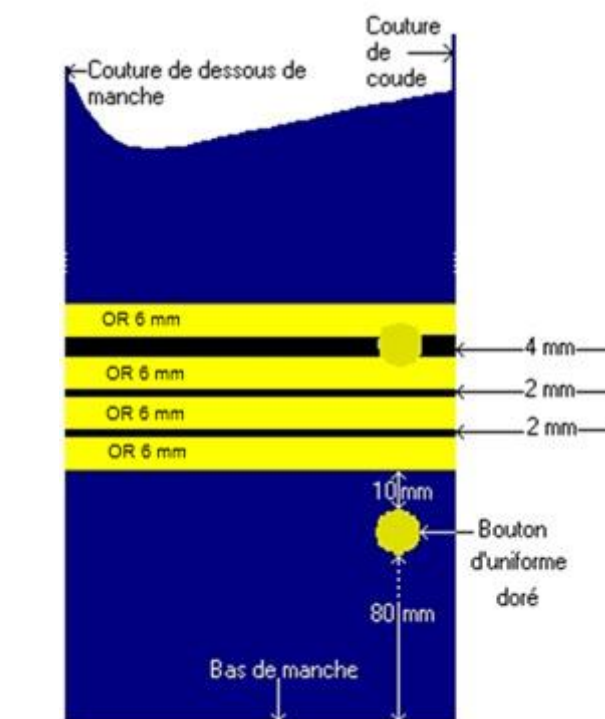
Ces galons et étoiles, identiques pour les personnels féminins et masculins, sont fixés sur les avant-bras de la veste de cérémonie.

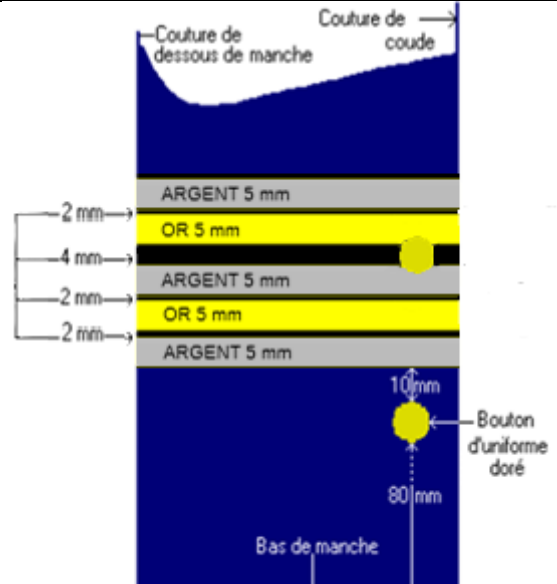
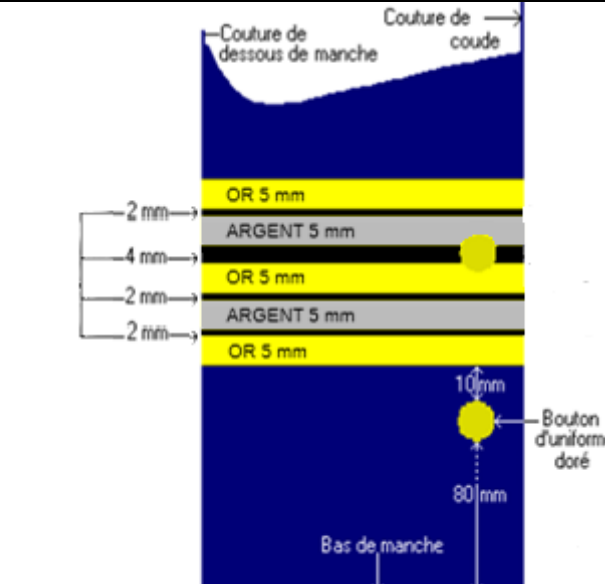
Description des parements de manche par grade (manche gauche)

Personnels des brigades aéromaritimes de catégories A, B et C

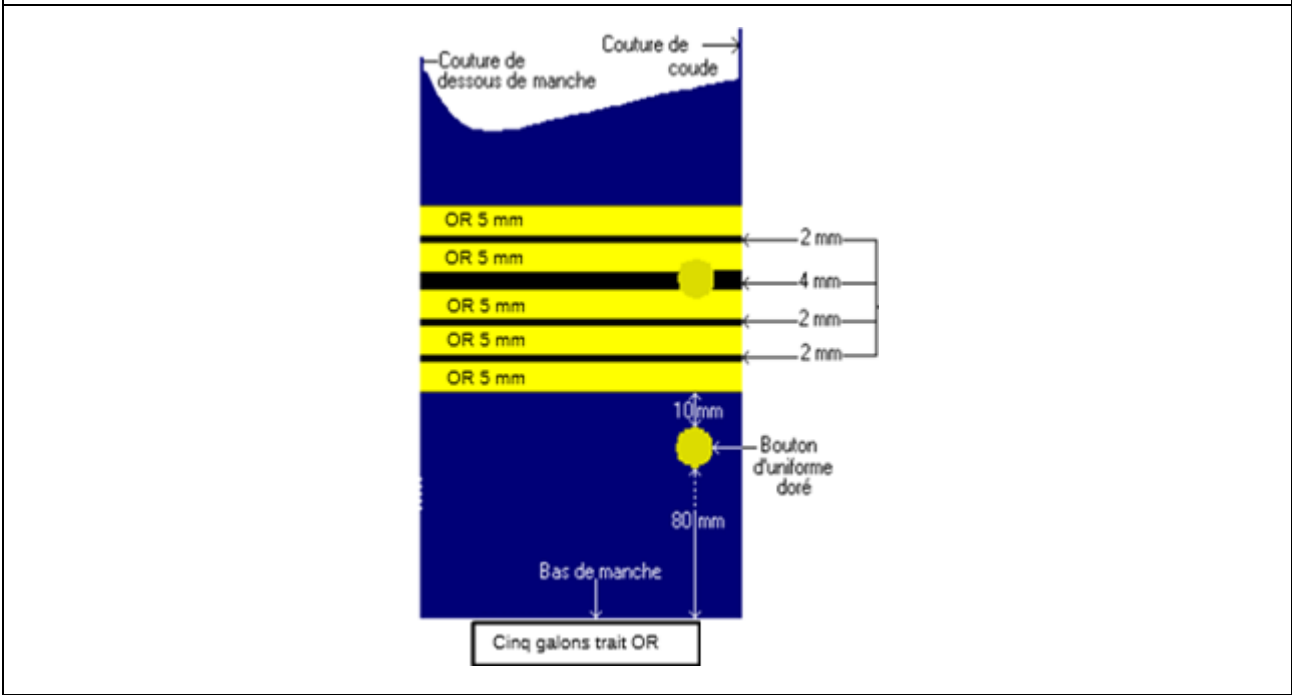
Agent de constatation (AC)	Agent de constatation principal de 2 ^{ème} et 1 ^{ère} classe (ACP2 et ACP1)

Contrôleur 2 ^{ème} classe	Contrôleur 1 ^{ère} classe

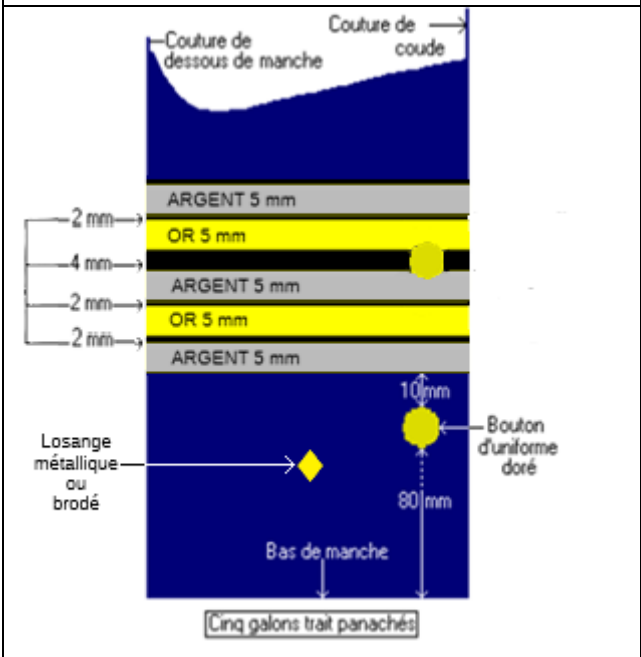
Contrôleur principal	Inspecteur
 <p>Diagram of sleeve insignia for Contrôleur principal. The sleeve is blue with a white cuff. It features three horizontal stripes of OR 8 mm. The stripes are separated by 2 mm gaps. The cuff has a white seam at the bottom of the sleeve and a white seam at the elbow. A gold button is located 10 mm from the cuff and 80 mm from the bottom of the sleeve. The bottom of the sleeve is labeled 'Bas de manche'. The cuff is labeled 'Couture de dessous de manche' and 'Couture de coude'. The stripes are labeled 'OR 8 mm'. The button is labeled 'Bouton d'uniforme doré'. The bottom of the sleeve is labeled 'Trois galons trait OR'.</p>	 <p>Diagram of sleeve insignia for Inspecteur. The sleeve is blue with a white cuff. It features four horizontal stripes of OR 6 mm. The stripes are separated by 2 mm gaps. The cuff has a white seam at the bottom of the sleeve and a white seam at the elbow. A gold button is located 10 mm from the cuff and 80 mm from the bottom of the sleeve. The bottom of the sleeve is labeled 'Bas de manche'. The cuff is labeled 'Couture de dessous de manche' and 'Couture de coude'. The stripes are labeled 'OR 6 mm'. The button is labeled 'Bouton d'uniforme doré'. The bottom of the sleeve is labeled 'Quatre galons trait OR'.</p>

Inspecteur régional	Inspecteur principal
 <p>Diagram of sleeve insignia for Inspecteur régional. The sleeve is blue with a white cuff. It features five horizontal stripes: OR 5 mm, ARGENT 5 mm, OR 5 mm, ARGENT 5 mm, and OR 5 mm. The stripes are separated by 2 mm gaps. The cuff has a white seam at the bottom of the sleeve and a white seam at the elbow. A gold button is located 10 mm from the cuff and 80 mm from the bottom of the sleeve. The bottom of the sleeve is labeled 'Bas de manche'. The cuff is labeled 'Couture de dessous de manche' and 'Couture de coude'. The stripes are labeled 'OR 5 mm' and 'ARGENT 5 mm'. The button is labeled 'Bouton d'uniforme doré'. The bottom of the sleeve is labeled 'Cinq galons trait panachés'.</p>	 <p>Diagram of sleeve insignia for Inspecteur principal. The sleeve is blue with a white cuff. It features five horizontal stripes: OR 5 mm, ARGENT 5 mm, OR 5 mm, ARGENT 5 mm, and OR 5 mm. The stripes are separated by 2 mm gaps. The cuff has a white seam at the bottom of the sleeve and a white seam at the elbow. A gold button is located 10 mm from the cuff and 80 mm from the bottom of the sleeve. The bottom of the sleeve is labeled 'Bas de manche'. The cuff is labeled 'Couture de dessous de manche' and 'Couture de coude'. The stripes are labeled 'OR 5 mm' and 'ARGENT 5 mm'. The button is labeled 'Bouton d'uniforme doré'. The bottom of the sleeve is labeled 'Cinq galons trait panachés'.</p>

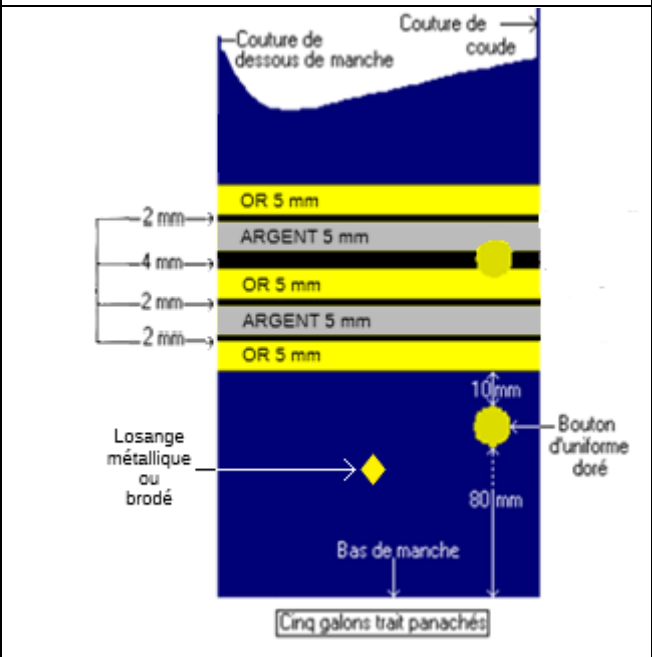
Directeur des services douaniers de 2^{ème} et 1^{ère} classe (DSD2 et DSD1)
 Directeur principal des services douaniers (DPSD)



<p align="center"> Chef de service de la surveillance de 2^e catégorie </p>
--



<p> Chef de service de la surveillance de 1^{ère} catégorie </p>



Emplois d'administrateurs des douanes aéromaritimes



Administrateur



Administrateur supérieur



Administrateur général

6.1.5 Dispositions particulières

6.1.5.1 Képis et tricornes des agents

Les képis, casquettes plates et tricornes ne donnent pas lieu à stockage : ils font l'objet de commandes individualisées et sont adressés directement au référent logistique local dont dépend l'agent(e) qui a passé la commande. Un kit de mesure autonome devra être mis à disposition des agents par le titulaire ainsi qu'une notice d'utilisation de ce kit.

6.1.5.2 Spécificités liées aux insignes et coiffes des cadres dirigeants

Les insignes et coiffes des administrateurs et administratrices des douanes, directeur(rice) général(e), directeur(rice) général(e) adjoint(e), secrétaire général(e) sont livrés au siège de la direction générale des douanes à Montreuil (93).

Les képis et tricornes sont livrés dans un porte-képi ou un porte-tricorne.

6.1.5.3 Bottes de cérémonie des agents motocyclistes (bottes cavalières) (UOA07-04)

Les bottes cavalières sont portées par les agents motocyclistes des douanes en représentation. Elles sont confectionnées obligatoirement sur-mesure. À cette fin, le prestataire doit effectuer des prises de mesures à l'école des douanes de la Rochelle, lors des formations de motocyclistes. Cette prestation de prise de mesure est incluse dans le coût de l'UOA07.04 « Bottes cavalières de la tenue de cérémonie motocycliste – unisexe » prévue au bordereau de prix unitaires.

6.1.5.4 Prestation de regalonnage (UO UOPRES01 et UOPRES02)

Une prestation de regalonnage des casquettes de marins ainsi que des bas de manches des vestes de cérémonie des agents des brigades aéromaritimes doit être proposée par le titulaire pour les grades allant de l'agent de constatation au directeur principal des services douaniers. Cette prestation est réalisée dans le cadre du service après-vente (cf. article 6.6.2.3 du présent CCTP). Ces prestations seront payées trimestriellement et après constaté sur la base du prix renseigné dans le BPU..

A compter de la réception de l'effet à regalonner dans ses locaux, le titulaire est tenu de procéder à la prestation de galonnage et de livrer l'effet modifié au site de livraison de l'agent dans un délai d'**un (1) mois**.

6.1.5.5 Prestation de galonnage (attentes) (UOPRES03)

La veste de cérémonie des agents des brigades aéromaritimes à partir du grade d'inspecteur est ornée sur chaque extrémité d'épaule d'attentes brodées en cannetille or (voir articles 5.10 et 5.11 de l'annexe 1 du présent CCTP).

Les agents de catégorie B ou C des brigades aéromaritimes, promus au grade d'inspecteur des douanes, doivent pouvoir faire coudre ces attentes sur leur veste de cérémonie en suite de promotion au grade d'inspecteur. Cette prestation est réalisée dans le cadre du service après-vente (cf. article 6.6.2.3 du présent CCTP). Ces prestations seront payées trimestriellement et après constaté sur la base du prix renseigné dans le BPU.

A compter de la réception de l'effet à galonner dans ses locaux, le titulaire est tenu de procéder à la prestation de galonnage et de livrer l'effet modifié au site de livraison de l'agent dans un délai d' **un (1) mois**.

6.2 Délais de livraison

S'agissant des effets repris à l'annexe 1 du présent CCTP, le titulaire est tenu de respecter un délai de **20 semaines calendaires** à partir de l'émission du bon de commande par l'acheteur, pour leur fabrication et leur livraison dans son entrepôt, sous peine de l'application des pénalités prévues à l'article 18.4 du CCAP. Il est précisé que le mois d'août est neutralisé pour l'exécution de cette prestation.

6.3 Stockage des effets (UOL01)

Le titulaire a en charge le stockage et la gestion du stock des effets, équipements et accessoires destinés aux agents de la DGDDI (hors armement).

La prestation de stockage est mise en oeuvre au titre de l'unité d'œuvre suivante :

- UOL01 Logistique - Prestation mensuelle de stockage des effets

6.3.1 Effets concernés

Le stock du titulaire est constitué des effets suivants :

- Effets issus de la reprise du stock déporté détenu par le titulaire du marché précédent et stock du SCH,
- Effets fournis par le titulaire,
- Effets fournis par des prestataires tiers.

Parmi les effets issus de prestataires tiers :

- Effets motocyclistes ;
- Airbags autonomes pour motocyclistes ;
- Casques, ceinturons de motocyclistes ;
- Ceinturons cordura ;
- Chaussures et bottes ;
- Etuis, étuis de cuisse ;
- Gilets pare-balles ;
- Gilets lourds porte-plaques
- Sifflets ;

Cette liste est susceptible d'évoluer au cours de l'exécution du marché.

Chaque effet doit comprendre **une étiquette** qui permet de l'identifier clairement et de connaître son origine, et qui comportera a minima les informations suivantes :

- Nom du titulaire du marché ou du fournisseur tiers
- Référence / Code article propre au titulaire
- Dénomination de l'effet correspondant à la dénomination portée par l'effet dans le SI
- Variante de l'effet (le cas échéant)

6.3.2 Conditions de stockage

En application de l'article L.2112-4 du code de la commande publique, pour l'exécution du marché, le site de stockage des effets de la Douane doit être situé sur le territoire de l'Union Européenne.

Afin de permettre une distribution rapide des effets aux agents (notamment dans le cadre de besoins urgents) et de faciliter les opérations de vérification, de contrôle et d'inventaire opérés par la Douane, le local de stockage du titulaire – pour l'exécution du marché - doit se situer à une distance ne dépassant pas cinq (5) heures de train depuis Paris.

Toute modification de la localisation de ce local doit être portée à la connaissance de l'acheteur et obtenir l'aval de ce dernier.

Les effets doivent être stockés dans un local unique du titulaire dans de bonnes conditions de température, d'hygrométrie et de propreté pour conserver leur intégrité.

Le local doit être sécurisé 24h/24h et 7j/7j contre notamment l'intrusion, les effractions, les inondations et les incendies.

Les accès doivent être contrôlés et restreints aux stricts besoins opérationnels des différentes populations présentes dans les locaux du titulaire. De plus, le titulaire doit disposer d'une procédure spécifique à l'accueil des personnes et des véhicules étrangers à ses entrepôts.

6.3.3 Réapprovisionnement du stock

L'acheteur est propriétaire des effets en stock chez le titulaire 1. À ce titre, il en assure le réapprovisionnement de manière régulière.

Ce réapprovisionnement concerne à la fois les effets fournis par le titulaire et ceux fournis par les prestataires tiers.

S'agissant des effets de prestataires tiers en stock, l'acheteur informe le titulaire de la commande passée auprès du prestataire (références et quantités).

6.3.4 Obligations du titulaire au titre des opérations de livraison, vérification et intégration

6.3.4.1 Effets livrés au titre du lot n°1 et du lot n°2

Au titre du présent marché le titulaire s'assure de la livraison au stock et dans son SI des effets relevant du lot 1 et du lot 2.

Les effets réceptionnés sont pré-stockés dans une zone d'attente de l'entrepôt du titulaire, jusqu'à la conclusion des vérifications quantitatives et qualitatives des effets.

Les effets fournis par le titulaire ou fournis par le titulaire du lot n°2 sont livrés dans les conditions définies à l'article 9.6 du CCAP et vérifiés dans les conditions définies à l'article 10.6 du CCAP.

Les prestations de réception, décompte, étiquetage et de mise en stock par le titulaire des effets fournis par le titulaire du lot 2 donnent lieu à la mise en œuvre des unités d'œuvre logistiques suivantes sur la base des quantités constatées :

- UOL03 - Logistique - coût unitaire de réception, de décompte, vérification et de mise en stock (hors étiquetage) pour un effet fourni par le titulaire du lot 2
- UOL05 - Logistique - coût unitaire d'étiquetage pour un effet fourni par un prestataire tiers non étiqueté (lot 2 ou autre).

6.3.4.2 Effets des prestataires tiers (autres que le titulaire du lot 2)

Au titre du présent marché le titulaire s'assure également de l'intégration dans le stock de la douane et dans son SI des effets fournis par des prestataires tiers.

Avant toute livraison, l'acheteur communique au titulaire les informations relatives à la livraison des effets et en particulier les quantités commandées et la date prévisionnelle de livraison.

Les effets réceptionnés sont pré-stockés dans une zone d'attente de l'entrepôt du titulaire, jusqu'à la conclusion des vérifications quantitatives et qualitatives des effets.

Pour chaque livraison, le titulaire signe le bon de livraison pour le compte de l'acheteur et transmet à ce dernier une copie dudit bordereau signé par ses soins dans un **délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la livraison des effets**, sous peine de l'application des pénalités définies à l'article 18.5 du CCAP. En cas de constatation par le titulaire d'une dégradation des colis contenant les effets, le titulaire en informera l'acheteur par tout moyen avant d'accepter cette livraison.

Dans un délai de **dix (10) jours ouvrés** à compter de l'acceptation de la livraison matérialisée par la signature du bon de livraison par ses soins, sous peine de l'application des pénalités définies à l'article 18.5 du CCAP, le titulaire du lot 1 procède à la vérification quantitative des effets et :

- En cas de contrôle conforme, informe l'acheteur de la conformité quantitative ;
- En cas de contrôle non-conforme, informe l'acheteur des motifs de cette non-conformité ;

L'acheteur dispose d'un délai de **cinq (5) jours ouvrés** à compter de la réception du bon de livraison pour informer le titulaire de son souhait de procéder à un contrôle qualitatif des effets.

Le cas échéant, le contrôle qualitatif est réalisé par l'acheteur soit sur place dans l'entrepôt du titulaire, soit sur la base d'effets prélevés et adressés par le titulaire (picking) à l'acheteur.

Dès lors que l'acheteur a admis les fournitures livrées, il en informe le titulaire qui dispose d'un **délai de 15 (quinze) jours ouvrés** à compter de cette information, pour étiqueter les effets et les intégrer dans le stock déporté de la DGDDI et dans son SI. Un bordereau d'intégration définitif sera alors adressé à l'acheteur par le titulaire, sous peine de l'application des pénalités définies à l'article 18.5 du CCAP.

En cas d'anomalie constatée lors du contrôle quantitatif par le titulaire ou qualitatif par l'acheteur, ce dernier donne les instructions au titulaire sur la gestion des effets concernés.

Les prestations de réception, décompte, étiquetage et de mise en stock par le titulaire des effets fournis par des prestataires tiers (autre que le titulaire du lot 2) donnent lieu à la mise en œuvre des unités d'œuvre logistiques suivantes dans le bordereau des prix unitaires sur la base des quantités constatées :

- UOL04 - Logistique - coût unitaire de réception, de décompte, vérification et de mise en stock (hors étiquetage) pour un effet fourni par un prestataire tiers
- UOL05 - Logistique - coût unitaire d'étiquetage pour un effet fourni par un prestataire tiers non étiqueté

À ce titre, le titulaire garantit les quantités des fournitures intégrées dans le stock et ce jusqu'au transfert des stocks vers un nouveau titulaire en fin de marché.

Lorsque les opérations de vérification se font via picking à la demande de l'administration l'unité d'œuvre logistique suivante est mobilisée :

- UOL06 Logistique - coût unitaire de sélection et d'envoi d'un effet faisant l'objet d'une demande de vérification par l'acheteur (picking)

En cas de retard dans les contrôles, des pénalités pour retard seront appliquées conformément aux dispositions de l'article 18.5 du CCAP.

Ces prestations seront payées trimestriellement et après constaté sur la base du prix renseigné dans le BPU.

6.4 Distribution des effets et équipements

Le titulaire est chargé d'assurer la distribution des effets suite aux demandes agents effectuées dans le SI, et à titre exceptionnel, hors SI.

Les effets concernés sont ceux fournis par le titulaire mais également ceux fournis par des prestataires tiers (dont le titulaire du lot n°2).

Les demandes peuvent être effectuées :

- Par un agent pour son propre compte,
- Par un gestionnaire d'école ou national.

6.4.1 Modalités des demandes

6.4.1.1 Demandes effectuées par les agents

Les agents, bénéficiaires de l'effet concerné, effectuent leurs demandes via l'applicatif.

En fonction de l'effet sollicité, la demande :

- sera soumise à un circuit de validation (workflow) : c'est la validation du responsable de l'agent et/ou celle du bureau FIN2 de la direction générale, qui enclenchera la commande de l'effet (cas des effets hors carnet à points).
- sera transmise directement au titulaire (cas des effets au carnet à points, qui ne nécessitent aucune validation hiérarchique).

L'agent doit être en mesure de connaître l'état d'avancement de sa demande dans le SI.

6.4.1.2 Demandes effectuées par un gestionnaire école ou national

Des demandes d'effets peuvent être formulées par l'Administration pour alimenter un stock, indispensable au bon fonctionnement des services.

Les services ayant la possibilité d'effectuer une telle demande sont :

- le Service central de l'habillement de l'École nationale des douanes de La Rochelle.
Les commandes effectuées par le SCH sont des commandes groupées destinées à assurer les dotations initiales et qui peuvent représenter plusieurs centaines d'effets.
- le bureau des Achats de la DGDDI.

Ces demandes sont saisies par le gestionnaire école/national dans le SI du titulaire.

Le gestionnaire école/national doit être en mesure de connaître l'état d'avancement de sa demande dans le SI.

6.4.2 Sites de livraison

Les lieux de livraison des effets distribués depuis le stock du titulaire couvrent la France métropolitaine (Corse comprise) ainsi que les départements et territoires d'outre-mer. La livraison des effets aura essentiellement lieu dans les locaux :

- des brigades ou des divisions des douanes pour les effets destinés aux agents de la branche de la surveillance,
- des bureaux de douane et/ou de contributions indirectes, pour les effets destinés aux agents de la branche des opérations commerciales,
- du SCH, s'agissant des dotations initiales pour les agents stagiaires ou pour toute autre primo-dotation, qui feront l'objet de commandes groupées,
- du bureau des achats de la DGDDI à Montreuil,
- dans tout autre point fixé par l'acheteur.

Le détail des sites de livraison connus au jour de la notification est repris à l'annexe 1 du CCAP.

Cette liste peut être amenée à évoluer en fonction des créations, suppressions ou déménagements des services de la DGDDI.

Les modifications d'adresse de livraison font l'objet d'une demande d'intégration par l'acheteur dans le SI du titulaire. Cette demande doit être prise en compte par ce dernier dans un délai de **7 jours calendaires** suivant l'information par l'acheteur.

Dans l'hypothèse où des demandes auraient été effectuées sur une adresse supprimée ou modifiée, il appartient au titulaire de se rapprocher de l'acheteur pour se faire préciser l'adresse du nouveau site de livraison.

Les adresses de livraison correspondent toujours à un site de l'administration. Toute livraison en dehors des sites autorisés par la DGDDI est interdite.

Les livraisons sont placées sous la responsabilité du titulaire, qui doit être en mesure de tracer les flux logistiques et de justifier la bonne réception des expéditions.

La prestation de distribution des effets aux agents fait l'objet des unités d'œuvre suivantes :

- UOL07 Logistique - coût unitaire d'expédition, préparation et transport en métropole pour un effet
- UOL08-01 à UOL08-09 Logistique - coût unitaire d'expédition, préparation et transport dans les DROM-COM pour un effet

Le paiement de la prestation de distribution par l'Administration s'effectuera sur la base de documents récapitulatifs adressés trimestriellement par le titulaire à l'acheteur à l'adresse dq-fin2-approvisionnement@douane.finances.gouv.fr.

Ces documents récapitulatifs prendront la forme d'un tableur au format Calc ou Excel, obligatoirement accompagné des justificatifs afférents.

6.4.3 Conditionnement et étiquetage

Les conditionnements doivent être adaptés au volume, à la nature et à la destination des effets à transporter (cf. effets à destination de l'outre-mer).

6.4.3.1 Demandes effectuées par le gestionnaire école/national

Les demandes effectuées par un gestionnaire école/national font l'objet d'une livraison groupée sur le site approprié (END La Rochelle, direction générale des douanes à Montreuil ou autre site).

La marchandise est accompagnée d'un bon de livraison qui reprend :

- Le nombre et les numéros de palettes livrées (le cas échéant) ;
- Le nombre et les numéros des colis livrés ;
- Le numéro de la demande initiale par le gestionnaire ;
- Le numéro de dossier propre au titulaire (si différent du numéro de demande) ;
- Les libellé et adresse du service destinataire de la livraison ;
- Un tableau reprenant la liste des articles (libellé et référence) commandés et le statut de livraison, faisant apparaître les restes à devoir, en cas d'effet(s) manquant(s).

Chaque bon de livraison se rapporte à une seule demande. Dans l'hypothèse où le titulaire regrouperait plusieurs demandes au cours d'une même livraison, il lui appartiendra d'éditer autant de bons de livraisons que de demandes dans le SI.

Pour chaque bon de livraison, les effets de même nature doivent être regroupés par carton et par demande.

Sur chaque carton doivent apparaître :

- La nature et la quantité des effets contenus ;
- La référence et la date de la demande initiale ;
- La référence au bon de livraison ;
- L'identification du service ayant passé la commande (au cas particulier, SCH ou bureau FIN2 de la DGDDI).

Chaque effet doit être conditionné dans un emballage individuel. Sur cet emballage est apposée une étiquette qui permet de l'identifier clairement. À cette fin, cette étiquette comportera a minima les informations suivantes :

- Nom du titulaire du marché ou du fournisseur tiers ;
- Référence / Code article propre au titulaire ;
- Dénomination de l'effet correspondant à la dénomination portée par l'effet dans le SI
- Variante de l'effet (le cas échéant).

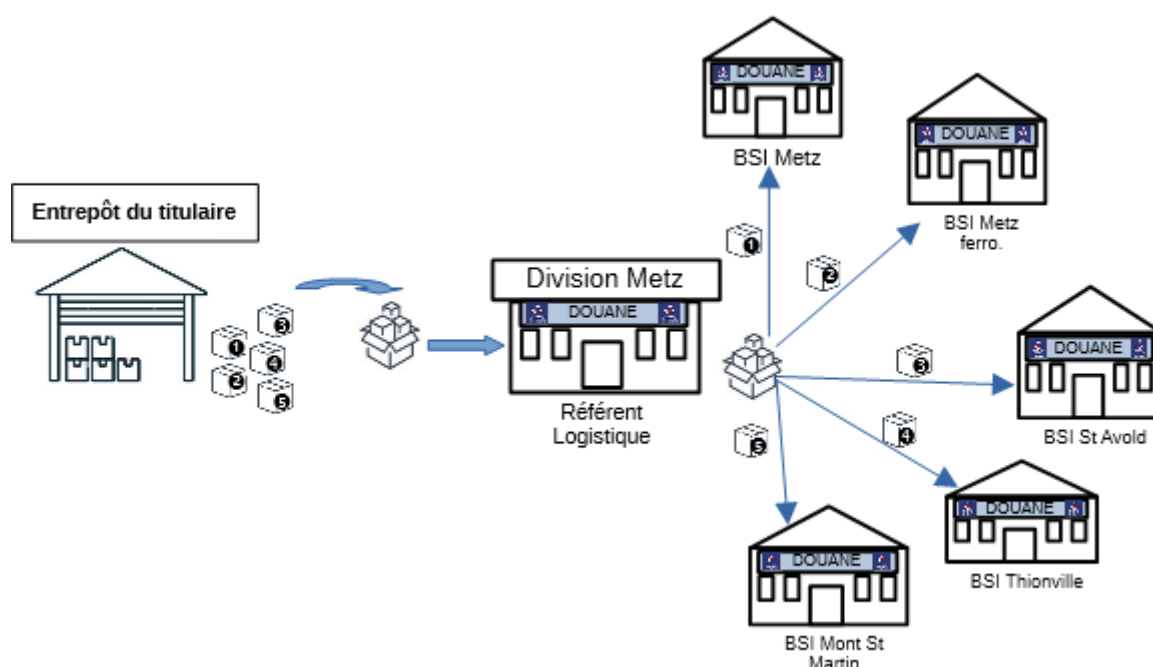
6.4.3.2 Demandes effectuées par les agents

Les demandes passées par les agents via le SI du titulaire sont expédiées par ce dernier vers les sites de livraison indiqués à l'annexe 1 du CCAP dans des colis individuels dont la taille est adaptée au contenu.

L'identité de l'agent destinataire ne doit en aucun cas apparaître, ni sur le colis, ni dans le colis.

Par ailleurs, dans l'hypothèse où les demandeurs appartiennent à des services différents, mais qui relèvent d'un même site de livraison, il est demandé que les effets fassent l'objet d'un allotissement par service au sein d'un même colis.

Illustration : Les cinq brigades (BSI) de Metz, Metz ferro., Saint-Avold, Thionville et Mont Saint-Martin relèvent de la division de Lorraine Nord, située à Metz. Les demandes des agents de ces brigades seront livrées à la division. Chaque colis réceptionné par le référent logistique doit contenir les effets destinés aux agents d'une seule brigade. Ces colis individualisés par service peuvent être contenus dans un emballage (ex. carton).



Les marchandises sont accompagnées d'un bon de livraison qui reprend a minima les mentions suivantes :

- Le numéro de bon de livraison ;
- Le numéro de dossier propre au titulaire ;
- Le nombre de colis et leur numérotation ;
- Le libellé de chaque service destinataire de la livraison ;
- Le libellé du ou des service(s) des agents bénéficiaires des effets au regard de chaque colis ;
- Un tableau reprenant la liste des articles (libellé, référence et service destinataire) commandés et le statut de livraison, faisant apparaître les restes à devoir, en cas d'effet(s) manquant(s).

Dans chaque colis individuel doit figurer un bon de livraison « fille » qui comportera :

- La référence au bon de livraison global ;
- Le numéro de dossier propre au titulaire ;
- Le libellé des effets contenus dans le colis ;
- Le prénom, ainsi que l'identifiant ministériel de l'agent bénéficiaire au regard de l'effet concerné ;
- La référence de la demande de chaque agent bénéficiaire ;
- Un tableau reprenant la liste des articles (libellé et référence) commandés et le statut de livraison, faisant apparaître les restes à devoir, en cas d'effet(s) manquant(s).

Chaque effet doit être conditionné dans un emballage individuel. Sur cet emballage est apposée une étiquette qui permet d'identifier clairement l'effet et l'agent destinataire de celui-ci. À cette fin, l'étiquette comportera a minima les informations suivantes :

- Nom du titulaire du marché ou du fournisseur tiers ;

- Référence / Code article propre au titulaire ;
- Dénomination de l'effet correspondant à la dénomination portée par l'effet dans le SI
- Variante de l'effet (le cas échéant) ;
- Le prénom, ainsi que l'identifiant ministériel de l'agent bénéficiaire;
- La référence de la demande de l'agent bénéficiaire.

6.4.4 Priorisation des livraisons

L'acheteur fera part directement au titulaire, et en tant que de besoin, des demandes urgentes et prioritaires auxquelles ce dernier devra répondre dans le respect des délais indiqués à l'article 6.4.5 *infra*.

De même, en cas de difficulté d'approvisionnement rencontrée par le titulaire, il appartient à ce dernier d'en informer sans délai l'acheteur, qui lui communiquera les priorités dans les effets à distribuer.

6.4.5 Délais de livraison des demandes

Les délais de livraison des demandes attendus pour l'ensemble des effets sont les suivants :

	Métropole/Corse	Outre-Mer
livraison classique	15 jours calendaires	60 jours calendaires
livraison prioritaire	5 jours ouvrés	15 jours ouvrés

Ces délais s'entendent à partir dans la demande de l'agent et sous réserve de disponibilité des effets dans le stock du titulaire.

Les demandes de livraison prioritaires en DROM COM donnent lieu à la commande de l'UOL08-10.

Le non-respect de ces délais de livraison ouvre droit à l'application par l'acheteur des pénalités définies à l'article 18.6 du CCAP.

6.4.6 Sécurisation des livraisons

Le titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la sécurité des livraisons et éviter les détériorations et vols des effets.

En cas d'incident, le titulaire en informe immédiatement l'acheteur, transmet une copie du dépôt de plainte, le cas échéant, et procède, à ses frais, à un nouvel envoi en urgence. À ce titre sa responsabilité pourra être engagée en cas de perte d'effets et d'équipements.

6.4.7 Fonctionnalités facultatives

Comme précisé à l'article 5.2.8.3 du présent CCTP (Cf. exigence CMD-16), le titulaire met en place un système qui permet :

- le suivi des colis par le demandeur ;
- l'information préalable du référent logistique de la date de livraison de ces colis.

6.5 Maintenance du Système d'Information

6.5.1 Mise-à-jour des référentiels

Le titulaire assure la mise à jour dans le SI des référentiels « sites de livraison » et « articles » à la demande de l'acheteur, sur la base des informations que celui-ci lui transmet. Cette demande doit être prise en compte par ce dernier dans un délai de **7 jours calendaires** suivant la transmission du fichier par l'acheteur.

Le titulaire propose et met à disposition de l'acheteur un fichier vierge d'échange au format CSV ou Excel (xlsx) et définit la structure attendue (colonnes obligatoires/optionnelles, règles de saisie, formats...).

Les opérations de mise à jour réalisées sont tracées et historisées et doivent permettre, en cas d'incident, un retour en arrière.

En cas d'erreur, d'incohérence ou de problème détecté dans le fichier transmis par l'acheteur, le titulaire a l'obligation de remonter immédiatement l'anomalie afin que l'acheteur puisse corriger et fournir un fichier conforme.

6.5.2 Maintenance du SI (UOL02)

Le titulaire assure les services nécessaires au maintien en condition opérationnelle (MCO), au maintien en condition de sécurité (MCS), au support technique et fonctionnel, ainsi qu'à la maintenance corrective et évolutive du SI.

N° exigence	Description
M-01	<p>La maintenance comprend un support technique et fonctionnel, intégré au module « Assistance & SAV » prévu au 5.2.8.10, qui constitue le canal unique de prise en charge, de suivi et de traçabilité des incidents, ainsi que du traitement des demandes liées au MCO.</p> <p>En cas d'incident bloquant rendant impossible l'accès au module « Assistance & SAV », le titulaire met en œuvre un canal de secours et informe l'administration selon les modalités définies à l'exigence M-03. Dès le rétablissement de l'accès au module « Assistance & SAV », le titulaire enregistre a posteriori le ticket correspondant à l'incident et y mentionne obligatoirement la date et l'heure de début de l'incident (ainsi que, le cas échéant, la date et l'heure de rétablissement) afin d'en garantir la traçabilité complète.</p>
M-02	<p>Le support technique et fonctionnel est disponible en jours ouvrés, de 8h00 à 18h00 (heure de Paris, France). Il permet notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">• d'assister l'administration dans la qualification et la résolution des incidents ;• de répondre aux questions fonctionnelles et techniques relatives à l'utilisation du SI ;• de prendre en compte, qualifier et suivre les demandes d'évolution formulées par l'administration.
M-03	<p>Lorsque le SI est indisponible, le prestataire doit informer, dans l'heure à compter de cette indisponibilité, les bureaux FIN2 et SI1 par courriel aux adresses transmises par la DGDDI.</p>
M-04	<p>La maintenance donne droit à l'Administration de bénéficier sans surcoût supplémentaire de la mise à niveau de l'intégralité des licences maintenues ou des mises à jour idoines dans un délai de 2 mois. Les développements sont testés et n'engendrent pas de régressions en matière de disponibilité des fonctionnalités acquises par l'Administration. L'Administration se réserve le droit de ne pas utiliser la dernière version du logiciel.</p>
M-05	<p>En cas de faille de sécurité détectée sur le SI, le prestataire doit effectuer les modifications nécessaires à la correction de la faille dans un délai d'un mois maximum sous peine de l'application des pénalités attendues au titre de l'article 18.10 du CCAP.</p>
M-06	<p>Tout incident identifié, qu'il soit constaté par le titulaire ou par l'administration, doit obligatoirement être enregistré sous forme de ticket dans le module « Assistance & SAV » prévu au 5.2.8.10 du présent CCTP</p>
M-08	<p>Les tickets ouverts conformément à l'exigence M-06 doivent comporter, au minimum, les mentions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• La date et l'heure de la signalisation ;

	<ul style="list-style-type: none"> • Le descriptif précis de l'incident; • La typologie (anomalie, évolution) ; • La criticité (mineur, majeur, bloquant).
M-09	Le prestataire doit détailler les opérations de MCO en proposant les processus (incident, problème, changement), les outils partagés et le catalogue de services.
M-10	Le prestataire doit assurer les opérations de maintenance corrective en indiquant les délais de correction selon la sévérité, ainsi que les documentations techniques mises à jour.
M-011	Le prestataire doit fournir les opérations de maintenance dont il détaille les modalités (gestion des livraisons priorisée en comité, plan de test, etc.)
M-012	Le prestataire doit mener les opérations de maintenance en respectant des fenêtres d'interruption planifiées avec l'Administration (si possible en dehors des heures ouvrées de travail), avec un délai de prévenance de 10 jours ouvrés, et, respectant un maximum de 4 arrêts cumulés par mois.
M-013	Le prestataire doit fournir une supervision du SI dont il détaille les modalités (sondes techniques et fonctionnelles, tableaux de bord de santé, alerting temps réel).
M-014	Le prestataire s'engage à détailler la réversibilité comprenant notamment le plan, l'inventaire des livrables (sources, paramétrages, schémas, exports), l'assistance transfert, la durée et les coûts bornés.
M-015	Le prestataire doit livrer la documentation d'exploitation mise à jour à chaque livraison

La prestation de maintien en condition opérationnelle du SI fait l'objet de l'unité d'œuvre suivante intégrée au bordereau de prix unitaires :

- UOL02 Unité d'œuvre liée à la prestation mensuelle de support à destination des agents, SAV et maintenance du SI

6.5.3 Performance et audit

Le titulaire met en place un dispositif de suivi de la performance et d'audit du SI permettant de piloter la qualité du service, de vérifier la conformité aux exigences fonctionnelles et techniques et d'identifier les éventuels axes d'amélioration. Ce dispositif comprend :

- La production d'un tableau de bord dans le SI, intégrant a minima la disponibilité et les temps de réponse du SI, la volumétrie des incidents ainsi que les délais de prise en charge et de résolution de ces incidents, conformément aux exigences PERF-01 à PERF-03 ;
- La réalisation d'audits internes qualité et leur restitution à l'administration conformément à l'exigence Q-03 ;
- La réalisation d'un audit de sécurité périodique, conformément à l'exigence SEC-08 ;
- La faculté pour l'administration de réaliser des audits techniques et organisationnels, conformément à l'exigence SEC-14.

6.6 Service support (UOL02)

Le titulaire met en place un service support chargé :

- Répondre aux interrogations des agents et services douaniers dans le cadre d'une prestation d'assistance,
- Gérer le service après-vente.

Les demandes d'assistance et de service après-vente sont formulées par les agents des douanes (en ce compris les gestionnaires locaux, école et nationaux) via l'outil de ticketing proposé par le SI du titulaire. Le service support mis en place pour répondre à ces demandes d'assistance et de SAV doit être opérationnel les jours ouvrés de 8h00 à 18h00 (heure de Paris).

Cette prestation de service support fait l'objet de l'unité d'œuvre UOL02 dans le bordereau de prix unitaires.

6.6.1 Assistance

6.6.1.1 Prise en charge de la demande d'assistance

À compter de la création du ticket dans le SI, l'opérateur du service support dispose d'un délai **de 2 heures** pour prendre en charge la demande d'assistance.

Si la création du ticket n'est pas effectuée sur une plage d'ouverture du service support, la demande d'assistance est prise en charge dans **les 2 heures qui suivent le début de la plage ouverte du service**. Le non-respect des délais de prise en charge ouvre droit à l'application par l'acheteur des pénalités définies à l'article 18.8.1 du CCAP.

Exemple 1 : un agent effectue une demande d'échange d'effet le samedi à 15h00. L'opérateur aura jusqu'au lundi suivant (jour ouvré) 10h00 pour prendre en charge la demande d'assistance.

Exemple 2 : un agent effectue sa demande le mardi soir à 18h10. L'opérateur aura jusqu'au lendemain, mercredi (jour ouvré) 10h00 pour prendre en charge la demande d'assistance.

6.6.1.2 Traitement de la demande d'assistance

Il existe deux niveaux d'intervention des demandes d'assistance :

- Niveau 1 : Intervention du titulaire
- Niveau 2 : Intervention de l'acheteur.

Chaque demande passe obligatoirement par le Niveau 1 de l'assistance avant d'être éventuellement escaladée au niveau 2 (bureau des achats de la DGDDI).

L'assistance de niveau 1 aura à apporter des réponses sur les sujets suivants :

- Questions générales sur l'utilisation du SI
- Incidents mineurs du SI
- Incidents majeurs du SI
- Incidents bloquants du SI
- Paramétrages du SI incombant au titulaire
- Questions générales sur le statut d'une commande
- Toute question en lien avec le SAV

Si le service clientèle n'est pas en mesure d'apporter une réponse à l'agent, il escalade la demande **d'assistance au Niveau 2**, opéré par l'acheteur. Les questions susceptibles d'être escaladées au niveau 2 sont les suivantes :

- Doctrine d'emploi liée à l'usage et à la dotation d'un effet,
 - Utilisation dérogatoire du carnet à points.
- (liste non exhaustive)

L'assistance de Niveau 2 donnera lieu à réponse dans le SI du titulaire.

Synthèse des délais de traitement du Niveau 1 à compter de la création du ticket

Type de demande	Traitement Niv. 1	Délai de traitement par le Niveau 1	Traitement Niv.2
Utilisation du SI	X	2 jours ouvrés	
Incident mineur du SI	X	Cf. 5.2.5 du CCTP	
Incident majeur du SI	X		
Incident bloquant du SI	X		
Paramétrage incombant au titulaire	X	7 jours calendaires (cf 6.4.2 et 6.5.1) du CCTP	
Statut de la commande	X	2 jours ouvrés	
Toute question en lien avec le SAV / suivi des commandes	X	2 jours ouvrés	
Paramétrage incombant à FIN2	X	Transmission FIN2 en 2 jours ouvrés	x
Demande Galonnage/ regalonnage	X	2 jours ouvrés pour transmettre les éléments au demandeur permettant le traitement de la demande	
Toutes questions en dehors de celles reprises supra	X	Transmission FIN2 en 2 jours ouvrés	X

Le non-respect des délais de traitement d'une demande ouvre droit à l'application des pénalités de retard définies à l'article 18.8.1 du CCAP.

6.6.1.3 Informations du service support

Le service support devra opérer une démarche proactive d'information des agents dans le SI, via la publication de messages, qui pourront concerner les points suivants (liste non exhaustive) :

- Rupture de stocks temporaire,
- Maintenance à venir du SI,
- Diffusion d'informations d'ordre général.
-

6.6.2 – Service après-vente

Le service support gère également le service après-vente des effets commandés par les agents ou services selon deux niveaux :

- Niveau 1 : SAV opéré par le titulaire,
- Niveau 2 : SAV opéré par l'acheteur.

Le service après-vente concerne essentiellement :

- les échanges d'effets,
- les réclamations,
- les prestations complémentaires.

Les demandes de service après-vente sont obligatoirement déposées dans le SI du titulaire et historisées dans celui-ci. Elles sont prises au titre de l'assistance dans **un délai de 2 heures** à compter de la création du ticket conformément à l'article 6.6.1.1 ci-dessus.

Le non-respect du délai de prise en charge d'une demande de SAV ouvre droit à l'application des pénalités de retard définies à l'article 18.8.2 du CCAP.

6.6.2.1 Échanges

Les échanges sont opérés par le seul niveau 1 du SAV.

Pour pouvoir procéder à un échange d'effet, les conditions suivantes doivent être réunies :

- Un échange ne peut être sollicité que dans le cas d'une inadéquation de la taille de l'effet avec celle de l'agent,
- Les effets échangés ne doivent pas avoir été portés (sauf pour l'essayage),

L'agent qui souhaite échanger un effet doit obligatoirement formuler sa demande dans le SI du titulaire.

Le seul motif d'échange proposé par le SI est l'inadéquation de la taille de l'effet aux mensurations de l'agent. Une fois la demande d'échange validée par l'agent dans le SI, le système établit un bon d'échange pour l'organisation du retour de l'effet.

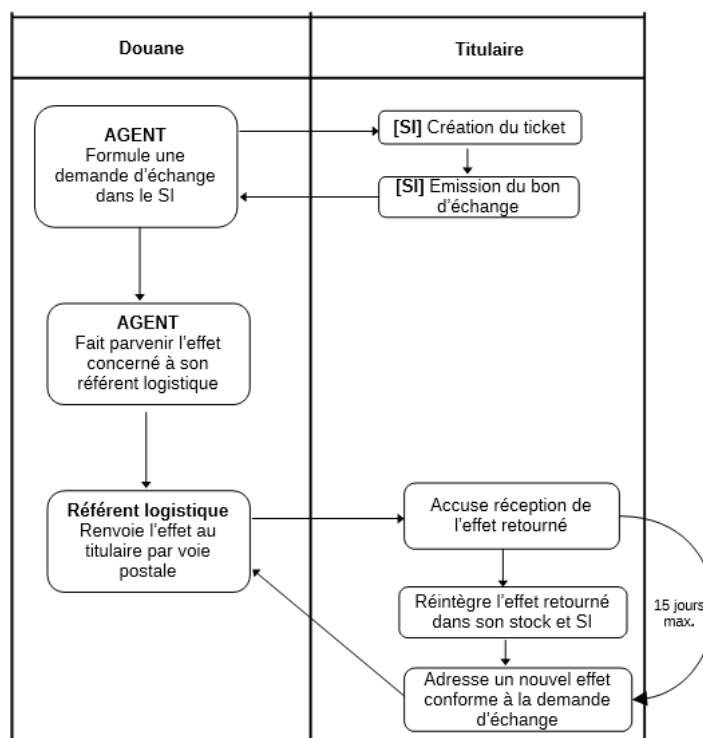
Ce bon d'échange mentionne, a minima :

- L'effet concerné (avec numéro de demande initiale)
- Le service du bénéficiaire
- Le prénom et l'identifiant ministériel du bénéficiaire concerné,
- L'adresse où l'effet doit être renvoyé.

Les formalités et frais d'envoi pour le retour de l'effet sont à la charge de l'administration.

Le titulaire accuse réception du colis retourné dans ses locaux et dispose de **quinze (15) jours calendaires** à compter de cette réception, pour réintégrer l'effet retourné dans ses stocks ainsi que dans son SI, et procéder à l'envoi d'un nouvel effet, sous peine des pénalités de retard définies à l'article 18.8.2 du CCAP.

Processus d'échange



6.6.2.2 Réclamations

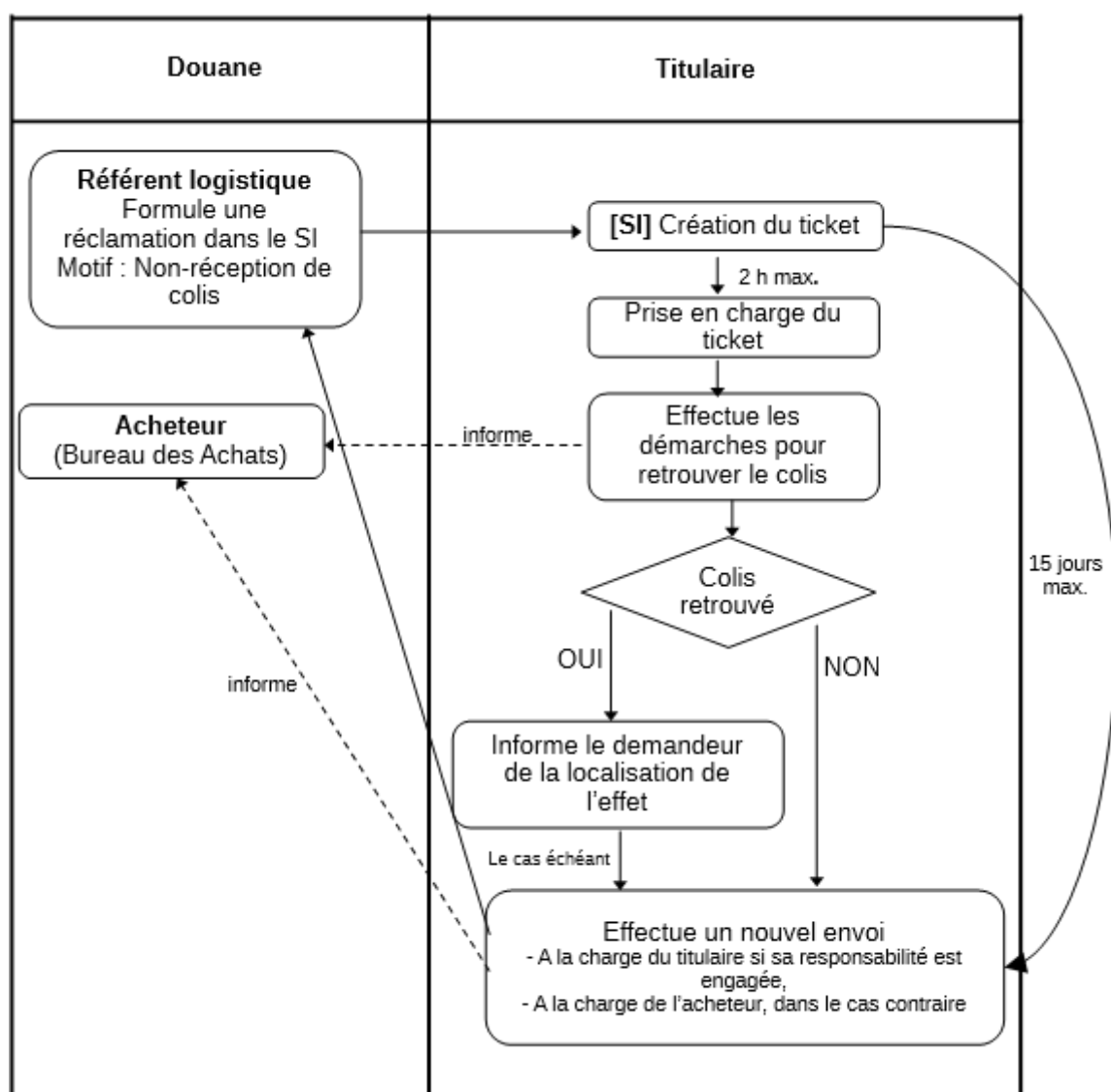
La réclamation doit obligatoirement être formulée dans le SI suivant une liste déroulante reprenant les différents motifs de réclamation (cette liste doit pouvoir être complétée en tant que de besoin, via paramétrage). Le titulaire informe l'acheteur de toute réclamation dans un **délai de 2 jours ouvrés**.

Les motifs susceptibles de donner lieu à réclamation sont les suivants :

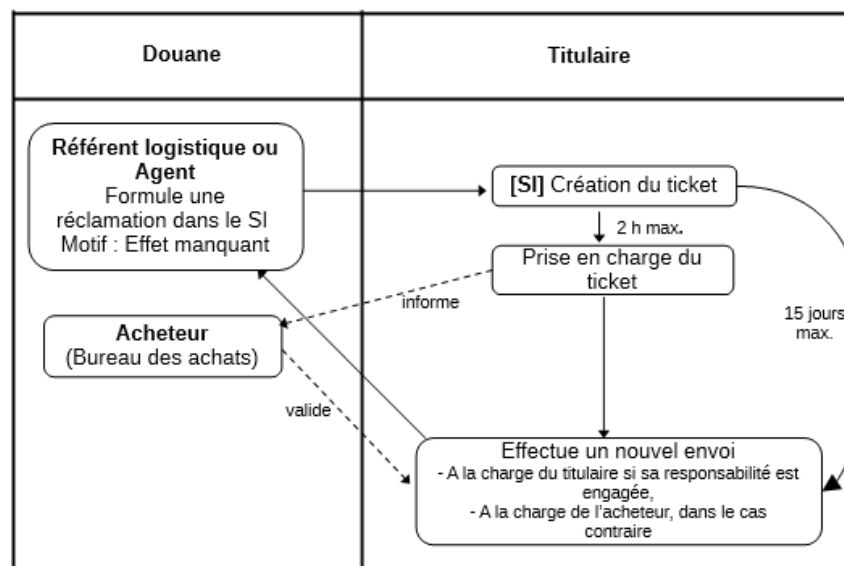
- **Non-réception de colis alors que le SI indique que le colis a été livré** : dans ce cas, il appartient au titulaire d'entamer les démarches nécessaires auprès de son transporteur pour justifier du dépôt du colis au lieu indiqué sur le bon de livraison. L'acheteur est informé par le titulaire des suites qui sont données à la réclamation. En tout état de cause, un nouvel effet est adressé à l'agent dans un **délai de 15 (quinze) jours calendaires** suivant l'ouverture du ticket, sous peine des pénalités de retard définies à l'article 18.8.2 du CCAP.

Si, après investigations, la responsabilité du titulaire (ou de son transporteur) est engagée, le coût de la réexpédition ainsi que de l'effet sont à la charge de ce dernier.

Dans le cas contraire, l'administration prend en charge l'ensemble des coûts afférents à la réexpédition de l'effet.

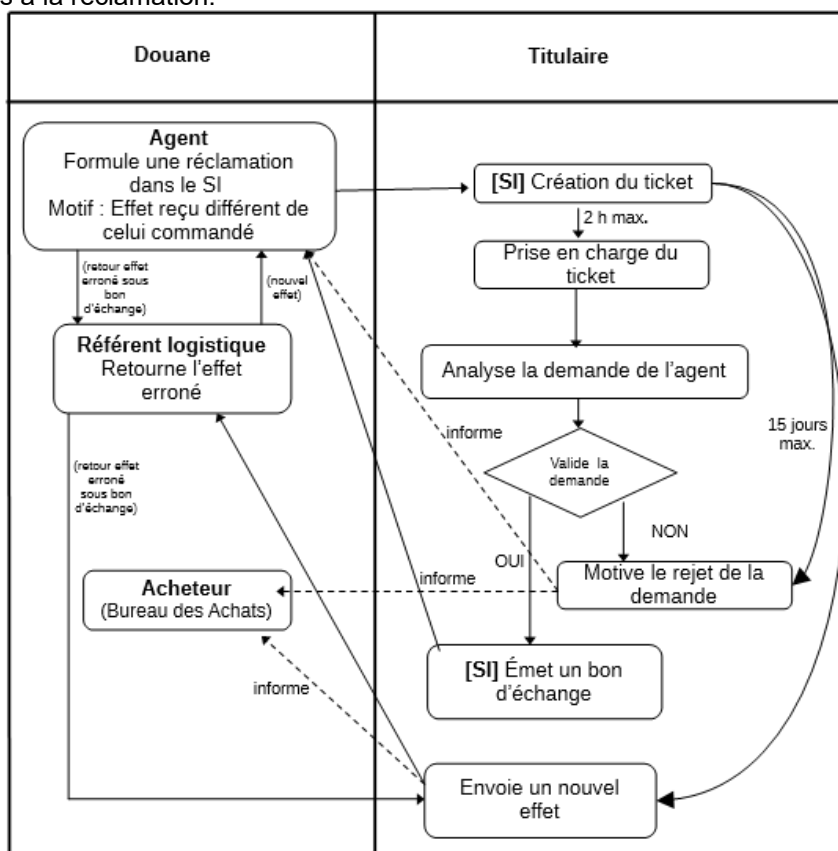


Effet manquant par rapport au bon de livraison : dans ce cas, il appartient au titulaire d'expédier, à ses frais, l'effet manquant. Cet envoi est effectué dans un **délai de 15 (quinze) jours calendaires** suivant l'ouverture du ticket, sous peine des pénalités de retard définies à l'article 18.8.2 du CCAP. L'acheteur est informé par le titulaire des suites qui ont été données à la réclamation.



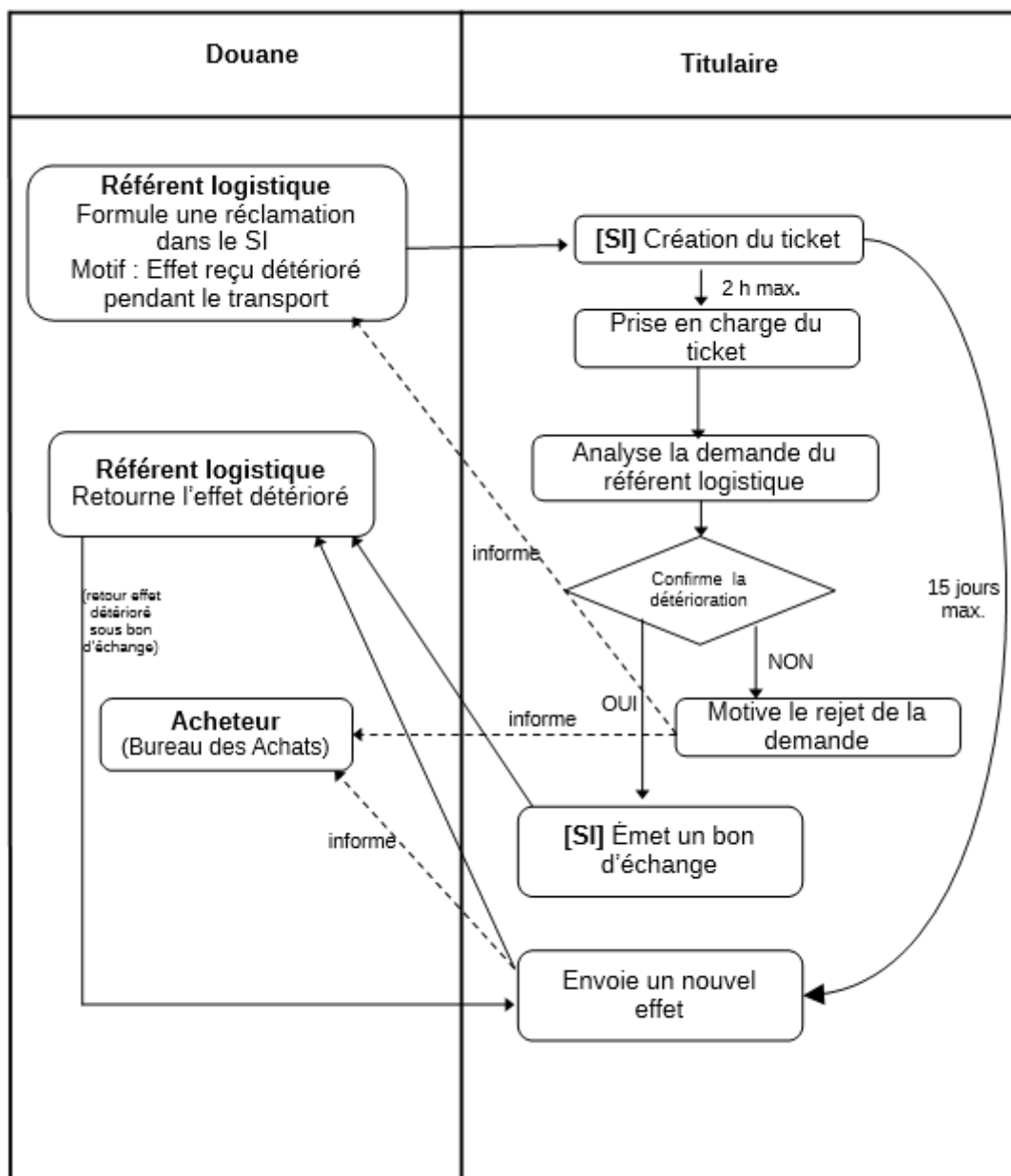
- **Effet / Équipement différent par rapport à celui qui a été commandé par l'agent** : dans ce cas, il appartient au titulaire d'expédier, à ses frais, l'effet / équipement conforme à la commande initiale.

L'agent effectuera une demande de retour de l'effet dans le SI et se verra attribuer un bon d'échange/retour. L'agent retourne l'effet au titulaire via son référent logistique. À réception de l'effet en retour, le titulaire en informe l'acheteur et dispose d'**un délai de 15 (quinze) jours calendaires** suivant la réception de l'effet pour adresser un nouvel effet à l'agent, sous peine des pénalités de retard définies à l'article 18.8.2 du CCAP. L'acheteur est informé par le titulaire des suites qui ont été données à la réclamation.



- **Effet / Équipement détérioré pendant le transport** : dans ce cas, il appartient au titulaire d'expédier, à ses frais, un nouvel effet / équipement. En règle générale, c'est au moment de la livraison des colis qu'une détérioration en cours de transport est détectée.

Il appartient donc au référent logistique d'effectuer la réclamation dans le SI. Si la dégradation de l'effet est validée par le titulaire, un bon d'échange/retour est établi dans le SI. L'agent retourne l'effet au titulaire via son référent logistique. À réception de l'effet en retour, le titulaire en informe l'acheteur et dispose d'**un délai de 15 (quinze) jours calendaires** suivant la réception de l'effet pour adresser un nouvel effet à l'agent, sous peine des pénalités de retard définies à l'article 18.8.2 du CCAP. L'acheteur est informé par le titulaire des suites qui ont été données à la réclamation.



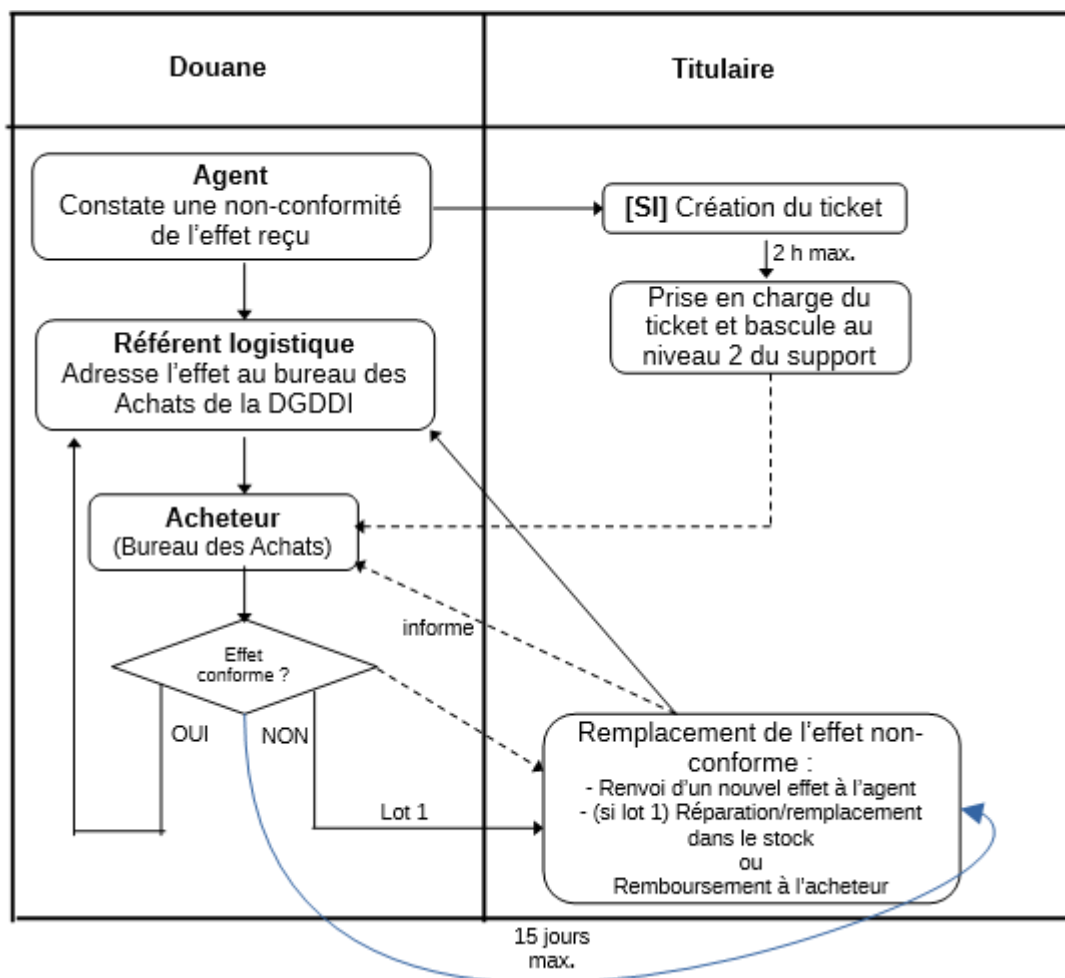
- **Livraison à une mauvaise adresse** :

Dans l'hypothèse où l'erreur dans l'adresse est imputable au titulaire (non mise à jour des paramètres dans le SI), il appartient à ce dernier de récupérer le colis et de le livrer à la bonne adresse à ses frais. Cette nouvelle livraison est effectuée dans **un délai de 15 (quinze) jours calendaires** suivant l'ouverture du ticket, sous peine des pénalités de retard définies à l'article 18.8.2 du CCAP. L'acheteur est informé par le titulaire de la réclamation et des suites qui y ont été données.

Dans l'hypothèse où l'erreur est imputable à l'administration, l'effet sera adressé par cette dernière à l'agent, à ses propres frais.

- **Non-conformité d'un effet (défaut de confection, coloris etc.)** : dans ce cas, l'effet est renvoyé par l'agent au bureau FIN2, via son référent logistique. À ce stade, l'acheteur se prononcera sur la non-conformité de l'effet et se rapprochera :
 - du titulaire du lot n°1 si l'effet concerné fait partie de ceux repris à l'annexe 1 du présent CCTP,
 - du fournisseur tiers, dans le cas contraire.
- Si l'effet, d'où qu'il provienne, est jugé conforme par l'acheteur, il est retourné par ce dernier à l'agent. L'acheteur informe le titulaire du lot n°1 de ses conclusions afin que le ticket de SAV puisse être clôturé.
- Si un effet relevant du lot n°1 est jugé non-conforme par l'acheteur, ce dernier en informe le titulaire pour remplacement de l'effet concerné dans un délai de **quinze (15) jours calendaires** à compter de la décision de non-conformité par l'acheteur, sous peine de l'application des pénalités définies à l'article 18.8.2 du CCAP. L'effet non-conforme est restitué par l'acheteur au titulaire du lot n°1 pour réparation ou remplacement à l'identique et réintégration dans le stock. À défaut de pouvoir réparer ou remplacer l'effet non-conforme, le montant de l'effet concerné devra être remboursé par le titulaire à l'acheteur.
- Si un effet relevant d'un fournisseur tiers est jugé non-conforme par l'acheteur, ce dernier en informe le titulaire du lot n°1 pour remplacement de l'effet concerné dans un délai de **15 (quinze) jours calendaires** à compter de la décision de non-conformité par l'acheteur, sous peine de l'application des pénalités définies à l'article 18.8.2 du CCAP. L'acheteur se rapprochera du fournisseur tiers pour obtenir la réparation ou le remplacement à l'identique de l'effet non-conforme, pour réintégration dans le stock du titulaire du lot n°1.

Dans l'hypothèse où le titulaire du lot n°1 ne disposerait pas d'un effet / équipement de remplacement dans ses stocks, il en informe l'agent concerné ainsi que l'acheteur.



6.6.2.3 Prestations complémentaires : regalonnage

Les demandes de regalonnage des casquettes de marins, des bas de manches et des épaules des vestes de cérémonie des personnels des brigades aéromaritimes (cf. articles 6.1.5.4 et 6.1.5.5 du présent CCTP) sont gérées dans le cadre du service après-vente.

La demande de regalonnage fait l'objet d'un ticket dans le SI du titulaire et est gérée par le niveau 1 du SAV. Une fois la saisie réalisée par l'agent, le SI délivre un bon de prestation à insérer dans le colis. Ce bon de prestation reprend :

- Un numéro de demande ;
- Le prénom et l'identifiant ministériel du demandeur ;
- L'adresse du service du demandeur ;
- La Dénomination de l'effet correspondant concerné par le regalonnage ;
- L'adresse où l'effet doit être adressé pour le regalonnage.

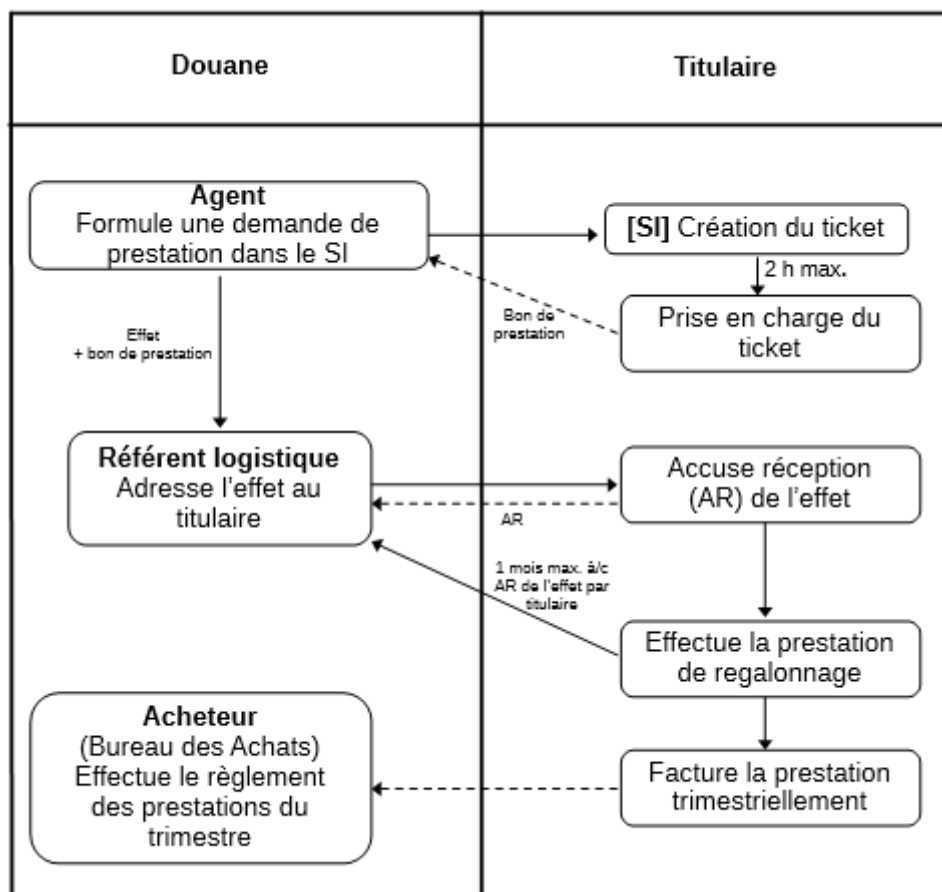
Le titulaire dispose d'un **(1) mois** à compter de la réception de l'effet dans ses locaux pour restituer l'effet à l'agent, prestation réalisée, sous peine de l'application des pénalités définies à l'article 18.8.2 du CCAP.

Le titulaire informe le demandeur de la réalisation de la prestation, en communiquant en particulier sur les étapes suivantes :

- Réception de l'effet ;
- Finalisation de la prestation ;
- Envoi de l'effet regalonné sur le site de livraison.

Le coût relatif aux prestations et à l'acheminement des effets est pris en charge par l'administration et est réglé trimestriellement sur la base des unités d'œuvre suivantes:

- UOPRES01 – Regalonnage des casquettes des marins
- UOPRES02 – Regalonnage des bas de manches sur les vestes de cérémonie des agents des brigades aéromaritimes
- UOPRES03 – Regalonnage des épaules (attentes) des vestes de cérémonie des agents de catégorie A des brigades aéromaritimes



6.6.2.4 Synthèse SAV

Motifs	Détail du motif	Actions attendues du titulaire	Coût supporté par
Échange	Taille non conforme	A réception de l'effet, le titulaire en expédie un nouveau	Transport et logistique à la charge de l'administration
Colis non livré	Apparaît comme livré dans le SI mais non reçu effectivement par le bénéficiaire	Information du Bureau FIN2 Vérification du titulaire et ré-expédition éventuelle du colis concerné après validation du bureau FIN2.	Titulaire (coût des effets, de la logistique et du transport), si responsabilité avérée. À défaut, coût supporté par l'acheteur.
Effet/équipement manquant	Effet sur bon de livraison mais absent du colis	Information du Bureau FIN2. Vérification du titulaire et ré-expédition de l'effet concerné, après validation du bureau FIN2.	Titulaire (coût de la logistique et du transport), si responsabilité avérée. À défaut, coût supporté par l'acheteur.
Effet/équipement différent	Effet reçu différent de celui commandé	Information du Bureau FIN2. Récupération par le titulaire de l'effet erroné et ré-expédition de l'effet correct.	Titulaire (coût de la logistique et du transport et de la réintégration)
Effets détériorés pendant le transport	Il s'agit des effets détériorés pendant la livraison et le transport	Information du Bureau FIN2. Récupération de l'effet à échanger puis expédition d'un nouvel effet conforme.	Titulaire pour le coût de l'effet, de la logistique et du transport
Ré-expédition	Livraison à une mauvaise adresse	Le titulaire récupère le colis à l'adresse initiale et le ré-expédie à l'adresse correcte	Transport et logistique à la charge de l'administration, sauf erreur du titulaire.
Non-conformité	Effets présentant une confection non-conforme au CCTP (coutures, broderies, couleur, usure anormale etc.)	Le titulaire adresse un nouvel effet à l'agent. Le cas échéant, il répare et réintègre l'effet réparé dans son stock et dans son SI, information du bureau FIN2. Si l'effet n'est pas réparable, remplacement à l'identique dans le stock, information du bureau FIN2.	Pour les effets fournis par le titulaire : coût de l'effet, de la logistique et du transport à la charge de ce dernier
			Effets ou équipements fournis par un prestataire tiers : Transport et logistique à la charge de l'administration.

NB : Cette liste est non exhaustive et peut être amenée à évoluer sur décision de l'acheteur.

6.7 Traçabilité et gestion des risques

Afin d'assurer la continuité des prestations, le titulaire s'engage à mettre en œuvre, tout au long de l'exécution du marché, des mesures de gestion des risques permettant à l'acheteur de prévenir toute rupture d'approvisionnement.

Le titulaire tient à jour pendant toute la durée du marché, les éléments suivants relatifs à la traçabilité de sa chaîne d'approvisionnement et à sa capacité à assurer la continuité de service :

- **Les noms, adresses précises, pays, et points de contact des sites de production et des entrepôts de stockage** des articles concernés par le marché, y compris les éventuels sous-traitants de rang 1.
- **Les justificatifs documentaires attestant l'existence et l'activité des sites mentionnés**, tels que :
 - Liste des fournisseurs et sous-traitants avec adresses
 - Bons de commande et factures liés à chaque étape de fabrication
 - Certificats d'origine
 - Documents de transport et douanes
 - Audit de traçabilité ou certification tierce (ex. : Oeko-Tex STeP, GOTS, FairWear)
 - Plateformes de traçabilité numérique (Blockchain, ERP, etc.)
- Ces justificatifs concernent *a minima* les étapes suivantes :
 - Tissage / tricotage
 - Teinture / impression / finition
 - Confection
- **Une description complète des capacités de production**, incluant :
 - La capacité maximale du site (en unités ou en m²),
 - Le pourcentage de cette capacité dédié au présent marché,
 - Des éléments factuels à l'appui (planning de production, carnet de commandes, historique de volumes).

Le titulaire ne peut recourir, en cours d'exécution, à un autre site de production ou de stockage sans **l'accord préalable et écrit de l'acheteur**. Tout changement proposé doit être accompagné des preuves équivalentes listées ci-dessus, démontrant une capacité de production, une qualité d'articles, et une sécurité des approvisionnements équivalentes.

L'acheteur se réserve le droit de procéder à **des vérifications annuelles sur site aux frais du titulaire**, directement ou par l'intermédiaire d'un organisme mandaté, afin de s'assurer de la véracité des éléments fournis, sans préavis en cas de doute ou de signalement.

En cas de manquement aux obligations de traçabilité ou de non-respect des mesures de gestion des risques, des pénalités pourront être appliquées en application de l'article 18.10 du CCAP, sans préjudice d'une éventuelle résiliation du marché pour faute.

6.8 Exigences environnementales

Le titulaire et ses éventuels fournisseurs s'inscrivent dans le cadre d'actions de développement durable. L'ensemble des travaux menés par le titulaire satisfont aux contraintes réglementaires et environnementales pour les prestations demandées dans le présent cahier des charges.

Le titulaire et ses éventuels fournisseurs assurent la traçabilité des produits susceptibles de nuire à la préservation de l'environnement.

Ils mettent en place les procédures nécessaires suivantes :

- La gestion efficiente des éléments polluants (traitement des effluents, etc.) ;
- Le tri et l'élimination des déchets (collecte des déchets, traitement des résidus, etc.).

Ils prennent aussi toutes les dispositions indispensables à la réduction de la consommation énergétique issue des ressources fossiles et en faveur du développement durable.

ARTICLE 7 : TRANSFÉRABILITÉ AU TERME DU MARCHÉ (UOFM01)

7.1 Objet de la prestation

La présente prestation a pour objet d'organiser, en fin d'accord-cadre, une transférabilité du titulaire du lot 1 au profit du prochain titulaire ou à l'Administration. Cette transférabilité porte sur :

- Le transfert physique des stocks appartenant à la DGDDI depuis le stock déporté du titulaire vers le site logistique qui lui sera indiqué ;
- Le transfert de l'historique des données issues du SI du titulaire

Le titulaire s'interdit de faire obstacle à cette décision et s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération.

7.2 Exigences

Le stock d'effets restant disponible à la date de fin du marché est conservé par le titulaire dans ses locaux jusqu'à la reprise du stock.

La prestation de transfert donnera lieu à émission d'un bon de commande de la part de l'Administration.

Au plus tard, quinze (15) jours après la réception du bon de commande, le titulaire du lot 1 remet à l'Administration :

- Un planning prévisionnel de transférabilité
- Un état prévisionnel des stocks, qui comprendra a minima les informations suivantes : nombre d'effets par taille, par conformation, le nombre et le types d'unité de manutention (cartons, sachets...), ainsi que les caractéristiques logistiques des unités de manutention (hauteur, largeur, profondeur et poids) et leur colisage.

Par la suite, et dans le délai indiqué à l'article 7.3 *infra*, le titulaire procédera au recensement définitif des effets détenus dans son stock déporté, avec a minima les informations suivantes : nombre d'effets par taille, nombre et type des unités de manutention et caractéristiques logistiques des unités de manutention, leur numéro et leur colisage.

En outre, le titulaire :

- Identifie et numérote les palettes,
- Charge les camions des personnes désignées par l'Administration,
- Permet l'inventaire exhaustif ou sur échantillon des effets avant le transfert,
- Restitue à l'administration les têtes de série en sa possession.

Concernant le système d'information, le titulaire :

- Transmet la totalité des données contenues et des modèles de données dans sa solution logicielle dans un format facilement exploitable et convenu avec l'Administration,
- Détruit toute donnée relative à l'exécution du présent accord-cadre à l'exception de la dernière année d'exécution, afin d'être en mesure de couvrir la période de garantie des derniers effets livrés, qui sera détruite à l'issue,
- Garantit l'intégrité des données cédées.

Un point du transfert des effets et des données du SI sera réalisé par le titulaire à l'intention de l'Administration.

Cette prestation donne lieu à l'émission d'un bon de commande sur la base de l'unité d'œuvre suivante :

- UOTFM01 Unité d'œuvre liée au transfert des effets et des données du SI en fin de marché

7.3 Délais d'exécution

Le délai pour le recensement, le transfert des effets et le transfert des données du SI vers le nouveau titulaire est fixé à **trois (3) mois** à compter de la date d'émission d'un bon de commande de l'administration, faisant suite à la notification du nouveau marché.

7.4 Livrables attendus

- Planning prévisionnel de transférabilité (effets + données du SI)
- États prévisionnel et définitif des effets à transférer,
- Un point mensuel du suivi des opérations de transfert,
- Un procès-verbal de bonne exécution des opérations de la prestation de transférabilité

* *
*