

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

MEAE_25054_PRO

Télécommunications

Le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères est dénommé ci-après : « le MEAE » ou « l'Administration ».

L'entreprise titulaire du marché est désignée sous le terme : « le Titulaire ».

Table des matières

1	OBJET DU MARCHÉ	3
1.1	LOT N°1: TELEPHONIE IP ET ACCES DATA 4G/5G	3
1.1.1	<i>Lot n°1: Téléphonie IP</i>	3
1.1.2	<i>Lot n°1: Accès Data 4G/5G</i>	4
1.2	LOT N°2 : LES ACCES A INTERNET ET LES LIAISONS DE DONNEES ET POINT A POINT	4
2	LA PERSONNE PUBLIQUE	5
3	LES INTERVENANTS	5
3.1	LE COORDINATEUR TECHNIQUE	5
3.2	LES ASSISTANTS A MAITRISE D'OUVRAGE	5
3.3	LES TITULAIRES DES AUTRES MARCHES PUBLICS DU MEAE	6
3.4	LES AUTRES INTERVENANTS	6
4	DESCRIPTION DE LA MISSION DU TITULAIRE	6
4.1	MISSION 1 : PROGRAMMATION	7
4.1.1	<i>Diagnostic des installations existantes</i>	7
4.1.2	<i>Phase de programmation technique et de conception</i>	8
4.1.3	<i>Assistance aux autorisations administratives</i>	9
4.2	MISSION 2 : MONTAGE, TESTS DES LIAISONS ET DES EQUIPEMENTS	9
4.2.1	<i>Lot n° 1 : La téléphonie IP et accès Data 4G/5G</i>	9
4.2.2	<i>Lot n°2 : Les accès à Internet et les liaisons de données et point à point</i>	10
4.2.3	<i>Montage et tests du matériel</i>	10
4.3	MISSION 3 : EXPLOITATION	10
4.3.1	<i>Personnels d'astreinte</i>	10
4.3.2	<i>Gestion des demandes urgentes et des incidents</i>	11
4.4	MISSION 4 : DEMONTAGE ET REMISE EN L'ETAT	11
4.5	AUTRES MISSIONS	12
4.5.1	<i>Réunions et visites</i>	12
4.5.2	<i>Etats des lieux contradictoires d'entrée et de sortie du site</i>	12
4.5.3	<i>Recours au catalogue</i>	12
4.5.4	<i>Rapport de fin de mission</i>	12
5.	PRESCRIPTIONS	13
5.1	QUALITE DES PRESTATIONS	13
5.1.1	<i>Qualités du matériel</i>	13
5.1.2	<i>Comportement du personnel du Titulaire</i>	13
5.2	DISPOSITIONS SECURITAIRES	14
5.2.1	<i>Sécurité des matériaux et des installations</i>	14
5.2.2	<i>Sécurité de l'information</i>	14
5.2.3	<i>Sécurité des personnes</i>	15
5.3	CONDITIONS D'ACCES AU SITE	15
5.4	DISPOSITIONS CONCERNANT LES NUISANCES LORS DU MONTAGE ET DEMONTAGE	15
6	DEVELOPPEMENT DURABLE	16

6.1	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE	16
6.2	RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE.....	16
6.3	PREVENTION ET GESTION DES DECHETS.....	16
6.4	MATERIAUX ET PRODUITS.....	16

1 OBJET DU MARCHE

Ce marché alloti a pour objet des prestations de location, de mise en service, de maintenance et de gestion des incidents de service, de téléphonie IP et accès Data 4G/5G (lot 1), d'accès au réseau public Internet et de mise à disposition de liaisons de données point à point (lot 2), ainsi que des services de cybersécurité associés aux lots respectifs, et les prestations de service des personnels chargés de l'installation, exploitation, maintenance technique et démontage des matériels sur le ou les site(s) des sommets, des conférences internationales et des réunions d'experts organisés pour les besoins du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères .

Les événements organisés par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères regroupent les conférences et les sommets internationaux en France métropolitaine.

Les prestations à fournir sont réparties dans les 2 lots suivants :

1. Le lot n° 1 dédié à la téléphonie IP et des accès Data 4G/5G.
2. Le lot n° 2 dédié aux accès Internet et les liaisons de données et point à point.

Ces prestations couvriront pour tous les lots les domaines suivants :

- Etudes de faisabilité si nécessaire ;
- Location et montage d'équipements techniques événementiels en location ;
- Fourniture de services, en particulier dans le domaine de la cybersécurité ;
- Maintenance des équipements en phase exploitation ;
- Démontage des équipements.

Pour chaque lot, les prestations à fournir sont les suivantes :

1.1 Lot n°1: Téléphonie IP et accès Data 4G/5G

Le lot 1 est dédié aux services fournis par les réseaux téléphoniques fixes et mobiles.

Concernant le réseau de téléphonie fixe, les besoins se limitent aux fonctions de téléphonie IP.

Concernant les services sur le réseau de téléphonie mobile, les besoins se concentrent sur le transport de flux de données, de son et d'image dans certains cas.

1.1.1 Lot n°1: Téléphonie IP

Le Titulaire devra fournir les prestations suivantes :

- La livraison des liens TrunkSIP selon les caractéristiques demandées (date de livraison, capacité, SLA, etc.) avec la connectique définie lors de la commande ;
- Les tests de mise en service des liens avec les équipes en charge du déploiement des solutions de téléphonie sur IP et/ou de VOIP ;
- La supervision des lignes et des liaisons pendant l'exploitation ;
- La gestion des incidents ;
- La récupération des équipements et la clôture des accès à la fin de la conférence.

1.1.2 Lot n°1: Accès Data 4G/5G

Concernant, les services sur le réseau de téléphonie mobile, les besoins fixes se limitent aux usages de transport de flux données, son et image sur les réseaux 4G/5G. Ces usages seront limités :

- 1) à des fonctions de secours dans le cas de perte des liens optiques afin de transmettre les flux prioritaires en mode dégradé.
- 2) à des raccordements de sites distants pour des flux peu exigeants en performances (bande passante symétrique, latence, gigue). Ces sites pourraient accueillir les points de distribution et de production de badges, être utilisés pour des bureaux hors sites principaux pour accueillir le secrétariat général de l'événement et/ou des services ministériels impliqués dans l'organisation de l'événement).
- 3) à des accès au réseau Internet pour les équipes techniques pendant les phases de montages et de démontages.
- 4) à des besoins très ponctuels concernant des points Presse (Podium pour l'accueil des autorités, Podium pour une photo de famille, Studio TV distant).

Le Titulaire devra fournir les prestations suivantes :

- La livraison des équipements (routeurs) demandées (date de livraison, capacité, SLA, etc.) avec la connectique définie lors de la commande ;
- Les tests de mise en service des liens avec les équipes en charge du déploiement des solutions de collecte des flux ;
- La supervision des équipements et des antennes pendant l'exploitation ;
- La réservation de la bande passante 4G/5G requise selon les capacités et les performances du réseau mobile local ;
- La gestion des incidents ;
- La récupération des équipements et la clôture des accès à la fin de la conférence.

1.2 Lot n°2 : Les accès à Internet et les liaisons de données et point à point.

Le lot n° 2 regroupe l'ensemble des liaisons :

- d'accès au réseau Internet ;
- d'accès au réseau point à point ;
- de réseaux multipoints ;
- de secours permettant un double rattachement pour des raisons de fortes exigences de disponibilité ;
- de multihoming dans les cas de très haute disponibilité ;
- des services complémentaires de détection et de mitigation d'attaques de cybersécurité incluant la participation à une cellule de crise préalablement défini pour l'événement.

Ces liaisons permettent de compléter, voire de renforcer dans une logique d'amélioration de la disponibilité, les infrastructures existantes sur le ou les site(s) de l'événement. Elles peuvent aussi se substituer à l'existant dans les cas où ces infrastructures existantes ne seraient pas réutilisables ou simplement inexistantes.

Le Titulaire devra fournir les prestations suivantes :

- Le raccordement (montage) des liaisons et des équipements d'extrémité dans le local ou les locaux défini(s) par l'Administration sur le ou les site(s) de l'évènement ;

- La fourniture des informations techniques (adresse(s) IP, mode pont ou mode DHCP selon les spécifications techniques de la commande) pour le paramétrage du ou des cœurs du réseau local.
- Les tests de ces liaisons après raccordement des équipements réseaux de l'évènement ;
- La supervision des liaisons et des équipements d'extrémité lors de la conférence ;
- La gestion des incidents ;
- La déconnexion (démontage) des liaisons et des équipements d'extrémité après la conférence.

2 LA PERSONNE PUBLIQUE

Le pouvoir adjudicateur est la sous-directrice des évènements internationaux (PRO/EVINT) du MEAE ou un représentant de cette sous-direction. La gestion de l'accord-cadre est assurée par la sous-direction des évènements internationaux (PRO/EVINT) du MEAE ou son représentant désigné. Seul le MEAE peut passer des commandes auprès du Titulaire. Les autres services du MEAE peuvent également être utilisateurs du présent accord cadre et sont donc ordonnateurs de leurs propres prestations.

Les obligations de l'Administration envers le Titulaire sont les suivantes :

- Définir les besoins logistiques à mettre en place et préciser les grandes lignes du cahier des charges.
- Communiquer toutes les informations sur l'organisation de l'évènement dont principalement :
 - o la date
 - o le site retenu, assorti de la durée de mise à disposition pour les phases de montage, d'exploitation, de démontage
 - o le niveau de complexité
 - o le cadrage budgétaire
 - o les prestataires qui y prendront part.
- Assurer la supervision et le contrôle budgétaire de la prestation.
- Désigner un interlocuteur unique pour chaque évènement.

Les besoins de l'Administration pour l'évènement peuvent être modifiées par des demandes de dernière minute de la part de cette dernière.

3 LES INTERVENANTS

3.1 Le Coordinateur technique

Selon le niveau de complexité de l'évènement, défini dans l'annexe 1 du CCTP, l'Administration peut juger utile de s'appuyer sur le titulaire du marché « Coordinateur technique ». Il peut assurer la coordination des prestataires intervenant dans l'organisation de l'évènement.

3.2 Les Assistants à maîtrise d'ouvrage

Le Titulaire peut être amené à travailler en coordination avec les AMO suivants :

- AMO TIC
- AMO développement durable
- AMO énergie

- AMO audiovisuel

Cette liste n'étant pas exhaustive, des AMO peuvent intervenir dans d'autres domaines à la demande de l'Administration.

3.3 Les titulaires des autres marchés publics du MEAE

Pour l'organisation d'un événement, le Titulaire est amené à travailler avec d'autres prestataires, également titulaires de marchés publics conclus avec le MEAE.

3.4 Les autres intervenants

D'autres intervenants peuvent être sollicités par l'Administration pour assurer le bon fonctionnement de l'événement, il s'agit principalement (liste non exhaustive) de :

- L'exploitant, ou le représentant, du site sur le lequel se déroule l'événement
- Le contrôleur technique
- Le coordinateur en matière de Sécurité et de Protection de la Santé (CSPS)
- Les personnels de différents niveaux du « système de sécurité incendie et d'assistance à personne » (SSIAP), comme par exemple le chargé de sécurité.

4 DESCRIPTION DE LA MISSION DU TITULAIRE

Les prestations du Titulaire sont réalisées sous la supervision de l'Administration, assistée, en fonction de la complexité de l'événement, par tout ou partie des intervenants mentionnés dans l'article 2 du présent CCTP. Pour la réalisation de ses prestations, le Titulaire :

- S'assure de la bonne compréhension des besoins définis par l'Administration et des caractéristiques de l'évènement. Il se conforme strictement aux instructions et au programme des différentes séquences de l'évènement.
- Transmet les coordonnées (téléphone et courriel) des points de contact chargés de l'évènement, capables de répondre rapidement aux sollicitations de l'Administration.
- Etablit un devis précis et détaillé.
- Exécute son obligation de conseil et d'informations auprès de l'Administration.
- Sélectionne et mobilise un personnel technique qualifié destiné à intervenir lors des phases d'études, de montage, d'exploitation et de démontage.
- S'assure de la mise en conformité et du bon fonctionnement des équipements définis dans le cahier des charges.
- Prend toutes les dispositions indispensables afin d'être en mesure de garantir la comptabilité technique de l'ensemble des matériels nécessaires à l'exécution des prestations.
- Est autonome en moyens de chantier (accessoires de manutention, nacelles, chariots multi-directionnels etc.) nécessaires aux phases de montage et de démontage.
- Est responsable des accréditations indispensables (personnels et véhicules) pour l'accès et la circulation sur le site de l'évènement.

Il est à noter que les délais des événements sont fréquemment contraints. Aussi, le Titulaire prend en compte cet aspect dans son schéma organisationnel et met en œuvre les solutions les plus adaptées pour respecter les échéances imposées par l'Administration. La modification éventuelle des délais de réalisation des prestations, se fait en concertation avec le Titulaire.

Si, à la demande de l'Administration, l'évènement fait l'objet d'un enregistrement, le Titulaire s'engage à remettre cet enregistrement à l'Administration à l'issue de l'évènement.

Pour effectuer ses prestations, le Titulaire prend notamment en compte :

- Le programme des différentes séquences de l'évènement.
- Les contraintes budgétaires, administratives et réglementaires.
- Les aspects sécuritaires définis par les services de sécurité relevant du Ministère de l'Intérieur ou de la Préfecture de Police.
- Les usages et les exigences protocolaires définies en amont de l'évènement par la Direction du Protocole d'Etat et des événements diplomatiques, sous-direction du Cérémonial.
- Les engagements pris par le MEAE sur l'égalité femmes/hommes et la diversité.
- Le droit du travail.
- Les règles de commande publique.

Toutes les prestations à fournir dans le cadre de ce marché sont adaptées au type d'évènement pour lequel elles sont commandées.

4.1 Mission 1 : Programmation

Le Titulaire désigne un chef de projet dédié, présent à toutes les réunions et durant toutes les phases de l'évènement. Durant l'exploitation, s'ils ne sont pas sur le site de l'évènement, les responsables et régisseurs techniques du Titulaire peuvent être joints sous 2 heures par téléphone ou tout autre moyen de communication.

4.1.1 Diagnostic des installations existantes

L'Administration peut confier au Titulaire une mission de diagnostic des installations existantes. Cette prestation recouvre les domaines suivants :

- Visite de reconnaissance du site de l'évènement, accompagné de l'Administration. Cette visite doit permettre le recueil de données techniques (plans, contrats de gestions, performances...) sur les éléments et matériels déjà existants sur les sites et susceptibles d'être utilisés pour l'évènement.
- Analyse des installations existantes (capacité, vétusté des installations et risques, sécurité existante des installations, adaptation aux besoins de l'évènement)

Rendu attendu dans un délai d'une semaine maximum suite à la visite des installations : rédaction d'un rapport de diagnostic et d'analyse des installations existantes (notamment capacités et plans). Ce premier rapport décrira les contraintes et les aménagements spécifiques nécessaires à l'implantation des équipements et au bon déroulement des opérations de contrôle. Ce rapport comportera également une première estimation financière des prestations.

Le recours à une solution data 4G/5G, comme prévu au lot 1, est conditionné aux résultats d'une étude préalable de faisabilité permettant de mesurer l'efficacité d'une liaison radio, la performance et la qualité du signal, ainsi que les risques associés sur les sites concernés.

4.1.2 Phase de programmation technique et de conception

Sur demande de l'Administration, le Titulaire fournit une étude répondant aux besoins exprimés par l'Administration dans le cahier des charges et précisant les mesures à prendre pour la bonne réalisation de l'évènement. Cette étude comprend notamment :

- La définition du niveau de sécurité et la validation des dispositifs par les organismes chargés de la sécurité du réseau électrique.
- Le cadrage des besoins exprimés par l'Administration avec les contraintes du site (délais, coûts).
- L'étude de faisabilité en fonction du type d'évènement, avec la définition des matériels à mettre en œuvre et des espaces nécessaires pour installer les infrastructures en cohérence avec les différents espaces et zones communes de tous les prestataires.
- La production des scénarios techniques avec proposition de solutions adaptées au site et à ses contraintes (accès, raccordements aux services et aux fluides, raccordements aux réseaux, construction, exploitation, évaluation des risques, assainissements, risques structurels, etc..), ainsi que des propositions de synoptiques techniques et/ou d'une architecture technique.

L'Administration se réserve le droit de demander au Titulaire de reformuler son cahier des charges et le chronogramme de déploiement de ses prestations s'ils ne sont pas en adéquation avec ce qui est attendu. Dans ce cas, le Titulaire reprend à sa charge leur rédaction jusqu'à approbation par l'Administration.

Rendus attendus dans un délai de deux semaines maximums suivant la demande du MEAE :

- Une **étude technique**, incluant le plan d'implantation et les synoptiques techniques des infrastructures, matériels, équipements installés avec, le cas échéant, leurs câblages et raccordements. Il fournit également des plans (plan de câblage, plan d'accroche, plan de distribution, synopsis de transmission...) ou intègre l'implantation des équipements techniques dans les plans existants. La conformité de cette étude aux besoins de l'Administration est vérifiée par l'AMO TIC.
- Un **chronogramme de déploiement** de sa prestation et notamment de son personnel.
- Un **budget prévisionnel** en matériels et personnels en recherchant le meilleur rapport coût/temps d'immobilisation. Dans le cas d'un dépassement de l'enveloppe financière prévisionnelle de l'évènement, le Titulaire du présent marché pourra être conduit à proposer des solutions techniques différentes afin de respecter le montant de cette enveloppe.
- Si nécessaire :
 - Demande d'autorisation d'usage de fréquence,
 - Demande d'un AS Number (Autonomous System Number) si nécessaire,
 - Demande de clés de cryptage.

Le coordinateur technique peut solliciter le Titulaire du présent marché pour des avis techniques et des devis permettant de comparer les coûts estimés des aménagements avec l'enveloppe financière prévisionnelle de l'évènement fixée par l'Administration.

3.1.3 Assistance aux autorisations administratives

L'Administration peut demander au Titulaire son assistance pour les demandes et le suivi des autorisations administratives nécessaires à l'organisation de l'événement, dans son domaine de compétence

Rendu attendu dans un délai de deux semaines maximums suivant la demande du MEAE :

- Copie des autorisations administratives nécessaires.

4.2 Mission 2 : Montage, tests des liaisons et des équipements

Cette mission se décline de manière spécifique pour les deux lots du présent marché.

- Lot n° 1 : La téléphonie IP et accès Data 4G/5G ;
- Lot n° 2 : Les accès à Internet et les liaisons de données et point à point.

4.2.1 Lot n° 1 : La téléphonie IP et accès Data 4G/5G

Téléphonie sur IP

Lors du montage, la livraison des accès de type TrunkSIP doit être réalisée dans le local ou les locaux défini(s) par l'Administration sur le ou les site(s) de l'évènement. Cette livraison doit respecter le calendrier défini en amont dans les phases de conception avec le Coordinateur technique et l'Administration. La qualité des communications doit être irréprochable tant au niveau de l'établissement de la communication que de la restitution du son. Le ou les lien(s) TrunkSIP doivent être conformes aux caractéristiques demandées (notamment en termes de capacité et de SLA) et supporter la connectique définie lors de la commande. La connectique avec des éventuels convertisseurs optique ⇔ filaire reste à la charge du Titulaire.

Le montage comprend les opérations d'installation, de mise en service et de tests de bon fonctionnement avec l'IPBX si nécessaire.

Il sera utilisé les services et équipements suivants :

- SDA (point n°2.1 à 2.4 du BPU Annexe 1)
- Téléphone IP (point n°3.1 à 3.4 du BPU Annexe 1)
- Postes téléphoniques

Accès Data 4G/5G

Ce type d'accès pourra être utilisé dans les cas suivants :

- Pour renforcer la disponibilité d'une installation en ajoutant un lien de secours pour les usages sensibles (visioconférences, ...) ;
- Pour répondre à une demande de dernière minute pour laquelle aucune solution filaire ou optique ne peut être mise en œuvre dans les délais ;
- Pour compléter une installation dans laquelle un besoin ponctuel et localisé doit être couvert (un point de distribution de badges par exemple).

Le recours à cette solution est conditionné aux résultats d'une étude préalable de faisabilité permettant de mesurer l'efficacité d'une liaison radio et les risques associés sur les sites concernés. Les équipements mis à disposition par le titulaire doivent permettre la connexion avec des équipements tiers de type LAN (Switch, Firewall...). L'agrégation des capacités de plusieurs antennes est une solution acceptée, y compris le recours à des capacités provenant de plusieurs opérateurs.

4.2.2 Lot n°2 : Les accès à Internet et les liaisons de données et point à point

Ces liaisons sont mises en service quelques jours avant l'évènement afin de procéder à des tests et réaliser tous les réglages nécessaires pour satisfaire les performances requises pour l'évènement (SLA – Service Level Agreement).

Les liaisons optiques demandées seront utilisées pour :

- Relier le ou les site(s) d'un événement au réseau Internet,
- Interconnecter des sites distants, utilisés par un événement, pour les fédérer sur un réseau unique,
- Accéder à des centres de services de données, de sons et images.

La durée de location peut se limiter à l'exploitation de la conférence, mais dans certains cas, inclure une partie des phases de montage (Phase de tests en particulier) et de démontage. La durée exacte sera déterminée pendant les études et précisée lors de la commande.

Le raccordement (montage) des liaisons et des équipements d'extrémité devra être dans le local ou les locaux défini(s) par l'Administration et sera à la charge du Titulaire.

4.2.3 Montage et tests du matériel

Les tests des liaisons seront faits après raccordement des équipements (Switch, Routeur, Firewall selon les configurations des réseaux). Les performances, la stabilité de la bande passante, la qualité (latence, gigue, perte de paquets, etc.) ainsi que la disponibilité du service doivent être de haut niveau. Tous les moyens de maintien de ce niveau de qualité ainsi que des moyens de supervision doivent être mis en œuvre systématiquement afin de réduire les délais de diagnostic et de résolution des éventuels incidents.

Attendus avant le début de l'évènement :

- Tests de bon fonctionnement de tous les équipements techniques déployés sur le site
- Cahier de recette, dont fiche de test, correction et nouveaux tests concernant les dysfonctionnements relevés
- Le cas échéant, procès-verbal établi par le bureau de contrôle (structure, SSI, électrique etc)

4.3 Mission 3 : Exploitation

Les conférences organisées par le MEAE sont des événements sensibles tant au niveau de l'image du pays organisateur qu'au niveau de la sécurité. Tout incident, affectant les services de communication (voix, données, images) et qui pourrait avoir des conséquences sur le déroulement de la conférence ne saurait être toléré par l'Administration. Une attention particulière est demandée au Titulaire pour assurer un service sans faille pendant l'exploitation de l'évènement en mettant en œuvre toute mesure susceptible de détecter les dysfonctionnements au plus tôt, avant que les impacts de ces incidents soient ressentis par les utilisateurs.

4.3.1 Personnels d'astreinte

Pour cela, le Titulaire du présent marché devra mettre en œuvre des dispositifs de supervision afin de détecter au plus tôt les dysfonctionnements (pannes, variations sensibles des performances, etc.) et d'anticiper les incidents avant que ceux-ci ne perturbent les services mis à la disposition des utilisateurs.

Il est invité à proposer des dispositifs de supervision des installations informatiques et des réseaux sur site et à distance permettant lorsque cela sera possible de réduire le personnel sur site. La localisation (sur site ou à distance) des dispositifs de supervision ne doit pas réduire la capacité et l'efficacité de la supervision, ni la réactivité concernant le traitement des alertes et des incidents.

Les dispositifs de supervision à distance doivent présenter toutes les garanties de sécurité (accès sécurisés, authentification, etc.) et être audités à la demande de l'Administration. Un mécanisme de traçabilité des actions réalisées sur les équipements installés dans le périmètre de la conférence, depuis le centre de supervision à distance, est obligatoire. Les traces pourront être demandées à n'importe quel moment par l'Administration pendant l'exploitation et seront remises sous la forme d'un fichier (txt, csv, XML, json) à la fin de l'événement.

Le Titulaire met à disposition les moyens en personnel pour assurer les astreintes selon les horaires indiqués par l'Administration. L'équipe d'astreinte devra être correctement dimensionnée pour répondre aux sollicitations et cela la phase d'exploitation de l'évènement. Cette période peut être élargie en fonction de l'agenda ou des modifications de l'agenda décidées au dernier moment. Une proposition du dispositif d'astreinte sera exigée lors de la phase de programmation pour validation. Bien que la validation du dispositif d'astreinte soit une étape qui permet d'ajuster les ressources, ce dispositif doit être souple et adaptable pour être en mesure de répondre efficacement aux demandes de l'Administration.

4.3.2 Gestion des demandes urgentes et des incidents

En complément à la supervision, une astreinte devra être mise en œuvre pour traiter les incidents signalés par le Coordinateur technique ou l'Administration et traiter les demandes de dernière minute.

L'équipe d'astreinte sur site doit être organisée pour être autonome dans les décisions et les actions qui relèvent de l'astreinte, notamment :

- Toute décision nécessaire à la relève d'un incident :
 - Changement d'un équipement ;
 - Modification du paramétrage ;
 - Bascule sur un lien de secours ;
 - Retour en situation nominale, etc.
- Établissement rapide d'un devis relatif à une demande de dernière minute de l'Administration ;
- Réalisation des travaux pour satisfaire une demande de dernière minute après validation d'une FMP.

Toute action sur les aménagements techniques doit être présentée et validée par l'Administration en évaluant les risques liés et les possibles impacts sur le fonctionnement de la conférence. Tout incident devra faire l'objet d'un rapport, destiné à l'Administration, dans lequel seront exposées les mesures prises par le Titulaire afin que cet incident ne se reproduise plus.

4.4 Mission 4 : Démontage et remise en l'état

A la fin de l'événement, l'ordre de démontage est donné uniquement par l'Administration. Lors du démontage, la dépose (déconnexion et enlèvement des câbles et équipements) du ou des lien(s) doit être réalisée en suivant le planning défini en amont avec le Coordinateur technique.

Cette dépose comprend également les travaux éventuels de remise en état des lieux en accord avec le Coordinateur technique et l'Administration. Le montage et le démontage des installations de téléphonie sur IP sont à la charge du Titulaire. Ce dernier a la responsabilité des conséquences que peuvent avoir ses installations sur les infrastructures existantes (par exemple, des éventuels trous ou fissures).

4.5 Autres missions

4.5.1 Réunions et visites

A la demande de l'Administration, le Titulaire peut être sollicité pour :

- Participer aux réunions de cadrage qui consistent en une concertation avec l'Administration et tout ou partie des intervenants cités dans l'article 2 du présent CCTP. Elles conditionnent la suite des prestations et permettent leur bon déroulement.
- Participer aux réunions organisées par l'Administration lors de la phase de programmation ou de montage.
- Participer à des visites sur site. Le Titulaire est représenté à chaque visite dont la fréquence et le nombre sont dictées par les contraintes du site et de l'ampleur de la manifestation.
- Assister l'Administration pour la visite de la commission de sécurité.

4.5.2 Etats des lieux contradictoires d'entrée et de sortie du site

En fonction du site retenu, un état des lieux contradictoire d'entrée et de sortie est réalisé par huissier, au début et à la fin de chaque manifestation. Le Titulaire peut être sollicité pour :

- Participer aux états des lieux réalisés sur le site de l'événement.
- Examiner d'éventuels dégradations ou autres problèmes signalés par l'Administration ou son représentant.

Les frais de réalisation d'état des lieux sont pris en charge par l'Administration.

4.5.3 Recours au catalogue

En cas de besoin de prestations et/ou matériels complémentaires non prévues au BPU, il peut être recouru au catalogue du Titulaire dans les conditions suivantes :

- Dans la mesure où les matériels/prestations sont de même nature que celles visées dans le présent CCTP ;
- A condition que ces matériels/prestations ne dépassent 10% du montant maximal de cet accord-cadre.

Dans ce cas, le prix des matériels/prestations correspond au tarif public du Titulaire assorti d'une remise dont le pourcentage est fixé dans le BPU.

4.5.4 Rapport de fin de mission

Sur demande de l'Administration, le Titulaire rédige un rapport de fin de mission dans un délai de 2 semaines à l'issue de l'évènement. Ce rapport comporte, entre autres :

- Un bilan détaillé des prestations réalisées et des moyens mis en œuvre (financiers, matériels et humains) afin d'en dégager les points positifs et négatifs
- Un rapport sur la qualité et la concordance des prestations avec le cahier des charges.
- Un bilan budgétaire définitif.
- Un rapport sur les incidents ainsi que sur les problèmes rencontrés et l'analyse des mesures correctives apportées immédiatement pour réduire ou éliminer les risques.

- Une proposition de pistes d'amélioration dans la préparation et la mise en œuvre des événements futurs.

Dans le cas où ce rapport ne répondrait pas aux exigences de l'Administration (qualité, présentation, contenu, etc), le Titulaire reprend, à sa charge, la rédaction jusqu'à approbation par l'Administration. A l'issue de l'événement, le Titulaire peut être convié à une réunion de RETEX.

5. PRESCRIPTIONS

5.1 Qualité des prestations

5.1.1 Qualités du matériel

Les événements organisés par l'Administration revêtent un caractère de prestige. Le Titulaire a donc une obligation de résultat. La qualité requise pour l'ensemble de la prestation doit être optimale et l'ensemble des prestations et matériels fournis de qualité irréprochable. Le MEAE s'autorise à refuser toute prestation ou fourniture présentant un défaut quel qu'il soit.

Le Titulaire s'engage par ailleurs à remettre les lieux en état après démontage. Les percements éventuellement réalisés seront retraités avec des matériaux identiques à ceux en place.

Les matériels fournis doivent être de génération récente, homogènes, conformes aux règles de sécurité et de qualité pour les types d'événements cités dans le présent CCTP. Tout matériel ne répondant pas aux critères fixés par le cahier des charges sera refusé. Le Titulaire s'engage à remplacer, réparer ou modifier à ses frais exclusifs, toute fourniture, tout ouvrage reconnu défectueux.

Il garantira, en conséquence, l'Administration, contre les recours et contre les préjudices développés par des tiers qui pourraient être générés dans l'exécution des installations ou du fait de leur utilisation.

5.1.2 Comportement du personnel du Titulaire

Le Titulaire est seul responsable de son personnel technique. Il s'assure que l'ensemble de son personnel dispose de la capacité de répondre intégralement aux besoins de l'Administration.

Le Titulaire se porte garant de son personnel technique qui doit respecter la confidentialité de l'événement, faire preuve de la plus grande discrétion et adopter une attitude adaptée au public de l'événement. Ainsi, et particulièrement en phase d'exploitation, le personnel technique, susceptible d'être au contact des membres des délégations officielles, s'abstient de tout contact physique ou de tout geste de familiarité, et porte une tenue vestimentaire correcte.

Les personnels techniques font preuve à la fois de dynamisme, de réactivité et de courtoisie dans l'exercice de leur mission. Ils observent une neutralité et une discrétion constantes. Aucune opinion personnelle de nature politique ou religieuse n'est exprimée au cours de l'événement. A aucun moment, le personnel du Titulaire ne sollicite de demande sans rapport avec l'événement type selfie, autographe ou autres. La prise de photographies, les enregistrements des débats ou des interventions et la diffusion de ceux-ci sur les réseaux sociaux est strictement interdite.

L'Administration se réserve le droit d'interdire l'accès à ses locaux et de demander le remplacement du personnel qui ne respecterait pas ces dispositions, notamment en cas de comportement inadéquat ou de violence verbale ou physique.

5.2 Dispositions sécuritaires

Le référentiel de sécurité de base auquel le Titulaire doit se conformer, est décrit dans l'Article 4.3 du CCAP intitulé « Socle de sécurité de base des systèmes d'information ». Ce socle doit être considéré comme le niveau de base exigible sur toutes les prestations, niveau qui pourra être renforcé si le contexte d'un événement l'impose. L'ensemble des fonctions décrites dans le présent CCTP doivent être conforme à ce socle de sécurité de base.

Toutes les communications entre les intervenants de l'événement doivent respecter des règles de sécurité et de confidentialité minimale qui pourront être renforcées à la demande de l'Administration. La liste des personnes en copie des échanges devra être réduite aux personnes dont le contenu du message est strictement nécessaire à la réalisation de leur mission. Les documents techniques et toutes les informations techniques doivent être diffusés uniquement aux personnes dont la mission nécessite l'accès à ces informations.

Le Titulaire devra se conformer aux dispositions demandées relatives à la sûreté du site.

5.2.1 Sécurité des matériaux et des installations

Le Titulaire respecte les obligations réglementaires et techniques dans son domaine de compétence notamment celles relatives aux normes françaises et européennes. Si nécessaire, il recourt à un bureau de contrôle afin de garantir que les matériels et équipements utilisés sont conformes aux normes européennes homologuées et que leur usage se fait dans le cadre de la réglementation en vigueur. Pour rappel, toutes les installations fournies respectent obligatoirement la réglementation de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les E.R.P.

Le Titulaire produit tous les documents nécessaires à l'accomplissement des missions du coordinateur SPS et respecte les avis, prescriptions et réglementations applicables aux installations qui lui sont imposés par le coordinateur SPS. Le Titulaire l'informe de la désignation et de la présence de ses sous-traitants.

L'Administration peut faire appel à un bureau de contrôle technique pour tout type de mission normalisée selon le besoin constaté. L'intervention de cet organisme oblige le Titulaire :

- À fournir tous les documents nécessaires à l'accomplissement de ses missions.
- À respecter, à ses frais, les avis, prescriptions et réglementations applicables aux prestations qui pourraient leur être imposés par le contrôleur technique.
- La participation du contrôleur technique aux tests effectués par le Titulaire n'est prise qu'une seule fois en charge par l'Administration.
- Tous les tests dont les résultats n'auront pas été satisfaisants sont renouvelés jusqu'à l'obtention de résultats conformes aux exigences réglementaires. Les honoraires du contrôleur technique pour ces essais supplémentaires sont à la charge du Titulaire.

5.2.2 Sécurité de l'information

Les communications entre tous les prestataires impliqués dans l'organisation de l'événement respectent des règles de sécurité et de confidentialité minimales susceptibles d'être renforcées par l'Administration. Les documents techniques et tout autre fichier sont diffusés uniquement aux chefs de projet désignés par le Titulaire lors de la réunion de cadrage organisée par l'Administration. La liste des personnes en copie des échanges électroniques est strictement réduite aux personnes dont le contenu du message est indispensable à la réalisation des prestations. L'usage de messagerie personnelle est proscrit pour transmettre et recevoir des

informations sensibles sur les équipements et leurs configurations. Les informations sensibles doivent être contenues dans des fichiers protégés par un mot de passe constitués de 12 caractères minimum, joints au message. Le mot de passe doit être transmis via SMS ou par un autre moyen, à l'exception de la messagerie utilisée pour l'envoi du fichier.

5.2.3 Sécurité des personnes

Le Titulaire veille à la mise en œuvre des principes généraux de prévention en matière d'hygiène et de sécurité résultant du code du travail et de toute autre législation ou réglementation applicable.

Le Titulaire se conforme aux mesures de sécurité imposées par l'Administration et par les textes réglementaires pendant toutes les phases de l'événement.

5.3 Conditions d'accès au site

Afin d'accéder au site de l'événement, les personnels et les véhicules du Titulaire font l'objet d'un criblage. Obtenir un avis positif au criblage est une condition sine qua none pour bénéficier d'une accréditation. Le Titulaire communique la liste de tous les personnels à accréditer, dont le personnel susceptible d'intervenir en cas d'indisponibilité ou d'avis négatif de l'enquête administrative, ainsi que les immatriculations des véhicules mobilisés au minimum 48h avant le début de l'événement.

L'Administration est chargée de l'élaboration des badges nominatifs d'accréditation qu'elle attribue au Titulaire pour lui permettre, ainsi qu'à son personnel et ses véhicules, d'accéder au site. Elle s'efforce de lui communiquer, au minimum 7 jours avant l'événement, les modalités d'obtention des accréditations.

Sur demande formulée à l'Administration, et uniquement en cas de perte ou de vol des badges imputable au personnel du Titulaire, ceux-ci sont remplacés.

A l'issue de l'événement, le Titulaire remet à l'Administration les badges confiés pour l'exécution de la prestation.

5.4 Dispositions concernant les nuisances lors du montage et démontage

Le Titulaire se conforme aux dispositions relatives à la lutte contre le bruit codifiées aux articles L. 571-1 et suivants, et R. 571-1 et suivants du Code de l'environnement, dans les circulaires d'application, ainsi que dans tous les arrêtés correspondants.

Le titulaire doit répondre, vis-à-vis de l'Administration, de toutes plaintes justifiées qui pourraient être formulées par les compagnies et sociétés concessionnaires, par les riverains ou les services techniques eu égard aux nuisances constatées par suite du non-respect des dispositions contractuelles et des exigences réglementaires applicables.

Si la réalisation de mesures particulières est nécessaire pour réduire ces nuisances, le Titulaire doit les mettre en œuvre quelles que soient les incidences sur son devis et sur le délai global d'exécution des travaux.

Pour l'ensemble de ces dispositions particulières, l'offre remise par le Titulaire pour l'événement doit être accompagnée d'un document détaillé précisant les solutions envisagées et leurs limites.

6 DEVELOPPEMENT DURABLE

6.1 Système de management responsable

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre, pour chaque événement, un système de management responsable et à fournir à l'Administration les documents attestant de celui-ci tels que:

- le rapport Responsabilité sociétale et environnementale (à titre volontaire ou conformément à la loi NRE)
- les documents attestant des certifications ISO 20121, ISO 14001 ou autres ;
- le document attestant du suivi des principes de la norme ISO 26000 ou autres ;
- la fourniture éventuelle des labels auxquels il est adhérent (ex. : GRI, UN Global Compact, Label Egalité, Label Diversité, Carbon Disclosure Project...) accompagnés des attestations ou rapports associés.

6.2 Responsabilité environnementale

Le Titulaire du présent marché s'engage à présenter aux fins de validation pour chaque événement par l'Administration un document appelé « charte pour l'organisation d'un chantier à faibles nuisances environnementales ».

Le Titulaire du présent marché s'engage à imposer cette charte à l'ensemble de ses sous-traitants.

Le Titulaire s'engage également à fournir toutes les informations nécessaires au Maître d'ouvrage afin de mesurer l'empreinte carbone de l'événement. A ce titre, le Titulaire doit être en mesure de fournir des informations relatives à l'impact de ses activités sur l'environnement (transport, stockage, consommation électrique, etc.).

6.3 Prévention et gestion des déchets

Le Titulaire précisera les dispositifs et les objectifs pour :

- Limiter les emballages tout en s'assurant de la protection des équipements lors des transports ;
- Limiter la quantité de déchets produite durant toute la période d'intervention (montage, exploitation et démontage) et au-delà limiter la production de déchets ;
- Favoriser la location, le réemploi, la réutilisation, le recyclage des produits et matériaux utilisés dans le cadre du Marché (en favorisant la participation et/ou dons aux associations locales).

Le Titulaire devra collecter, réemployer et recycler les déchets produits durant l'exécution du marché. Les prix mentionnés dans l'annexe financière n°1 de l'acte d'engagement (BPU) incluent ces prestations.

A la fin de chaque événement, le Titulaire réalisera un inventaire exhaustif des matériaux effectivement mis en œuvre et des déchets selon un format validé avec l'organisateur.

6.4 Matériaux et produits

Le Titulaire du présent marché doit utiliser des matériaux et des produits sans danger pour les utilisateurs sur le plan sanitaire. Soucieux des questions de santé pour les professionnels intervenants dans les locaux et les usagers, le pouvoir adjudicateur affiche quatre objectifs pour les matériaux et produits utilisés :

- Absence de toxicité ;

- Absence de dangerosité pour la reproduction ;
- Biodégradabilité dans l'environnement ;
- Faible émission de Composés organiques volatils (COV) dans l'air.

Seront écartés des propositions du Titulaire les produits contenant des substances identifiées comme substances extrêmement préoccupantes (SVHC) publiées par l'agence européenne des produits chimiques (ECHA). Le Titulaire du présent marché se tiendra informé régulièrement des substances susceptibles d'être incluses dans la liste d'autorisation.

Le Titulaire du présent marché veille à réduire considérablement ou à exclure de tous produits émissifs (colles, vernis, peintures et autres) les solvants organiques émetteurs de Composés organiques volatils (COV) nocifs pour la santé et l'environnement.

Sur demande de l'Administration, le Titulaire du présent marché remet avant chaque début d'aménagement :

- Les fiches techniques des produits utilisés ;
- La Déclaration environnementale Produit (EPD) ;
- La Fiche de Déclaration environnementale et sanitaire (FDES) ;
- Les fiches de sécurité des produits utilisés ;
- Le certificat de tout label ou certification déclaré(e) ;
- L'étiquetage du produit concernant les émissions dans l'air intérieur (étiquetage obligatoire pour tous les produits depuis septembre 2013), ainsi que l'indication de la valeur effective des émissions de COV totaux après 3 jours et 28 jours (en $\mu\text{g}/\text{m}^3$) ;
- Les certificats relatifs à la réglementation européenne sur les substances (EC 1907/2006), ainsi que les documents commerciaux associés aux produits certifiés faisant l'objet du marché ;

Tout document permettant de justifier de la toxicité ou des critères environnementaux d'un produit.

Une attention particulière sera portée par l'Administration aux certifications ou labels s'appliquant aux différents matériaux et produits utilisés (Ecolabel européen, Ange Blue, NF Environnement, PEFC, FSC, APUR, Ecocert, Pure ou autres).