

MINISTÈRE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS
Direction Générale Des Douanes et Droits Indirects
Sous-Direction Des Finances et Des Achats
Bureau des achats (FIN 2)
11, RUE DES DEUX COMMUNES
93 558 MONTREUIL CEDEX

CONSULTATION N° 2026-14

FOURNITURE ET MAINTENANCE DE SCANNERS PORTATIFS A RAYON X DESTINES AUX SERVICES OPÉRATIONNELS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES DOUANES ET DROITS INDIRECTS (DGDDI)

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Procédure de passation : APPEL D'OFFRES OUVERT

En application des articles L.2124-2, R.2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5 du Code de la commande publique dans sa version annexée à l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du Code de la commande publique et au décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du Code de la commande publique, en vigueur au jour de la publication de l'avis d'appel public à la concurrence.

Table des matières

Article 1. PRÉSENTATION ET OBJET DU MARCHÉ.....	4
1.1 Objet du marché.....	4
1.2 Présentation de la douane	4
1.3 Présentation des missions de la douane.....	4
1.4 Contexte du marché	5
Article 2. ACTEURS DU MARCHÉ.....	6
Article 3. EXIGENCES RELATIVES AU MARCHÉ	6
3.1 Normes techniques et réglementaires	6
3.1.1 Documents législatifs et réglementaires.....	6
3.1.2 Réglementations à appliquer dans le cadre de l'exécution des prestations.....	6
3.2 Clauses environnementales	7
3.2.1 Livrables.....	7
3.2.2 Motorisation du parc de véhicules dédiés à l'exécution des prestations	7
3.2.3 Emballages.....	7
3.2.4 Reprise des équipements (DEEE).....	8
3.3 Plan de progrès.....	8
Article 4. COMITOLOGIE.....	8
4.1 Réunion de lancement.....	8
4.2 Comités contractuels.....	9
4.3 Comité contractuel de fin de marché	9
Article 5. LIEUX D'EXÉCUTION DE L'ACCORD-CADRE	9
Article 6. PÉRIMÈTRE DES PRESTATIONS	10
6.1 Détail des prestations	10
6.2 Descriptions des caractéristiques techniques minimales des scanners portatifs	11
Article 7. DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	13
7.1 Poste 1 – Fourniture de 10 scanners portatifs et 5 Panneaux de transmission (Prestation à prix forfaitaire).....	13
7.1.1 Objet de la prestation.....	13
7.1.2 Caractéristique de la prestation.....	13
7.1.3 Délais d'exécution de la prestation.....	13
7.1.4 Livrables attendus.....	14
7.2 Poste 2 – UO1 – Fourniture d'un scanner portatif	14
7.2.1 Objet de la prestation/description.....	14
7.2.2 Délais d'exécution de la prestation	14
7.2.3 Livrables.....	14
7.3 Poste 2 – UO 2 – Fourniture d'accessoires complémentaires	15
7.3.1 Objet de la prestation/description.....	15
7.3.2 Délais d'exécution de la prestation	15
7.3.3 Livrables attendus.....	15

7.4	Poste 2 – UO 3 – Maintenance préventive et corrective annuelle des scanners portatifs.....	15
7.4.1	Maintenance préventive annuelle	16
7.4.2	Maintenance corrective annuelle.....	18
7.5	Poste 2 – UO 4 – Prestation de formation des agents formateurs douaniers.....	21
7.5.1	Objet de la prestation/description.....	21
7.5.2	Exigences/caractéristiques.....	21
7.5.3	Livrables attendus.....	22
7.5.4	Délais d'exécution de la prestation	22

Article 1. PRÉSENTATION ET OBJET DU MARCHÉ

1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la fourniture et la maintenance des scanners portatifs à rayon X destinés aux services opérationnels de la Direction Générale des Douanes et Droits Indirects (DGDDI).

Les prestations relatives au présent marché se décomposent de la façon suivante :

- La fourniture des scanners portatifs ;
- La fourniture d'accessoires complémentaires ;
- La maintenance préventive et corrective des scanners portatifs ;
- La formation des agents formateur de la DGDDI ;
- La reprise et le retraitement des scanners.

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (ci-après « CCTP »), décrit les prestations attendues et leurs spécifications techniques.

L'exécution des prestations demandées est soumise à une obligation de résultat. Le Titulaire s'engage à réaliser l'intégralité des prestations commandées par la Douane, telles que décrites dans le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP), et à atteindre les résultats dans les délais attendus.

1.2 Présentation de la douane

La Direction Générale des Douanes et Droits Indirects (DGDDI) est une administration rattachée au ministère chargé du budget et des comptes publics.

Son siège est localisé à Montreuil (93). Outre son rôle traditionnel de régulation des flux de marchandises, plus de 16 000 agents de la douane effectuent des missions variées :

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

1.3 Présentation des missions de la douane

Dans le cadre de la mission de lutte contre la fraude, la dotation de matériels performants est indispensable à la réalisation des missions de contrôle et de constatations effectuées par les services opérationnels (brigades, bureaux et services spécialisés) au quotidien.

A ce titre, ces derniers interviennent sur les 4 vecteurs suivants :

- **Maritime** : qui consiste à la vérification des conteneurs arrivant dans les emprises des principales infrastructures portuaires du territoire national (exemples : navires, bateaux de tous types comme les bateaux de plaisance ou navire commerciale) ainsi que les missions de l'Action de l'Etat en Mer (police de la navigation, mission de sauvetage, surveillance des frontières extérieures de l'UE, etc.).
- **Terrestre** : qui consiste à la vérification des véhicules roulants de toutes tailles et toutes natures circulant sur les principaux axes routiers ou axes secondaires du territoire national. Cet axe prend également en compte les visites domiciliaires, les visites de locaux professionnels, etc.

- **Aérien** : qui comprend la réalisation de contrôles aux frontières compte tenu du flux croissant de voyageurs. Cet axe inclut le contrôle sur l'ensemble des bagages et les contenants transitant par les infrastructures aériennes et éventuellement le contrôle des aéronefs (tout ou une partie de l'avion).
- **Postal** : qui correspond aux contrôles des flux de colis de toutes tailles transitant, soit par le biais de transports identifiés, soit par un envoi individuel. Ces colis peuvent être amenés soit à transiter sur le territoire national, soit à avoir comme destination finale notre territoire.

1.4 Contexte du marché

Le processus de mondialisation a entraîné une croissance des flux logistiques. Les organisations criminelles profitent de cette massification des flux pour dissimuler au sein des flux légaux des marchandises illicites. Il convient donc d'orienter les contrôles des services douaniers sur ces flux à risque. Néanmoins, le contrôle exercé par l'administration des douanes doit se conformer aux exigences de fluidité du commerce mondial et de la mise en concurrence des ports et aéroports européens qui imposent une durée d'immobilisation des marchandises et des moyens de transport la plus courte possible.

Face à cet impératif de temps, il convient de ne pas immobiliser indûment les marchandises, en utilisant des méthodes de contrôle novatrices avec de nouveaux matériels. Ainsi, la DGDDI fait le choix de l'acquisition de matériels de détection non intrusifs : des scanners portatifs qui permettent une levée de doute rapide dans le cadre de contrôle de reefer, de conteneurs, de camions, de véhicules ainsi que de navires, afin de détecter, notamment les caches aménagées et les marchandises illicites.

La conception ergonomique du moyen doit faciliter la manipulation du moyen par un seul opérateur. L'utilisation d'une plaque de transmission ou d'un bras accroché au scanner, qui doivent rester facultatifs, permettra de passer de la technologie de rétrodiffusion à la technologie de transmission. Bien que les images générées à l'aide d'une plaque ou d'un bras (technologie de transmission) soient plus nettes, dans les cas d'usages identifiés par la douane, l'utilisation sans plaque est la plus appropriée.

En ce qui concerne le transport des scanners portatifs, l'ergonomie du sac de transport devra être optimale. En effet, les agents identifiés pour utiliser ces moyens sont amenés à opérer dans des endroits confinés.

Sur les ports, pour les contrôles de navires :

Dans un premier temps, le scanner portatif sera utilisé par les agents à des fins de contrôle sur les navires. Ils pourront vérifier les coques de navire et contrôler la présence de marchandises illicites dissimulées dans des caches aménagées sur le bateau, comme les zones dédiées aux matériels de sécurité obligatoires, qui ne peuvent pas être ouverts lors des contrôles douaniers.

Sur la route, les aires et les autoroutes :

La DGDDI souhaite déployer des scanners portatifs en appui aux contrôles routiers, sur les aires et sur les autoroutes dans les départements et les régions. Ces moyens de détection légers seront utilisés de façon ponctuelle afin de vérifier la présence de caches aménagées dans les voitures, mais aussi la dissimulation de marchandises illicites dans des conteneurs notamment.

Au regard de l'importance de la demande sur ce type de matériel dans les directions territoriales, il apparaît nécessaire de lancer la procédure d'acquisition de ce moyen, tout en restant dans un dispositif d'« expérimentation » afin de pouvoir s'adapter à une éventuelle évolution réglementaire qui pourrait rendre plus difficile son utilisation, notamment la détention d'une certification spécifique : le certificat d'aptitude à la manipulation des appareils de radiologie industrielle (CAMARI). Cette initiative s'inscrit également dans une démarche d'harmonisation des équipements destinés aux services douaniers.

Article 2. ACTEURS DU MARCHÉ

Le bureau des achats FIN2 (DG/FIN2), implanté au sein de la sous-direction des finances et des achats de la Direction générale des douanes et droits indirects à Montreuil (93), pilote la stratégie d'achats et la politique d'approvisionnement de la douane.

Le bureau de la lutte contre les trafics et la criminalité organisée (JCF3), implanté au sein de la direction générale à Montreuil (93), est en charge du déploiement, du suivi d'exécution du marché ainsi que la répartition des équipements à destination des services opérationnels.

Article 3. EXIGENCES RELATIVES AU MARCHÉ

3.1 Normes techniques et réglementaires

3.1.1 Documents législatifs et réglementaires

Le référentiel pour la réalisation des prestations du marché comprend l'ensemble des textes législatifs et réglementaires (lois, décrets, arrêtés, circulaires, etc.) applicables à ces prestations.

Au titre de son obligation de conseil définie à l'article 10.3 du CCAP, pendant l'exécution du marché, il appartient au titulaire d'analyser les évolutions de l'ensemble des textes législatifs et réglementaires (lois, décrets, arrêtés, circulaires, etc.) applicables à la réalisation des prestations du marché, ayant un impact sur la réalisation des prestations du marché, et d'avertir l'administration des conséquences contractuelles de ces évolutions.

3.1.2 Réglementations à appliquer dans le cadre de l'exécution des prestations

Tous les équipements fournis dans le cadre de l'exécution du marché sont des équipements neufs. Le titulaire doit disposer de l'autorisation des pouvoirs publics et organismes agréés pour commercialiser ce type d'appareil en France.

Le matériel ainsi que ses fournitures et pièces détachées sont conformes aux normes françaises homologuées et aux normes européennes et en particulier aux réglementations suivantes, à titre non exhaustif :

- La Directive 2014/30/UE du Parlement Européen et du Conseil du 26 février 2014 relative à l'harmonisation des législations des Etats Membres concernant la compatibilité électromagnétique (CEM);
- Directive 2013/59/Euratom du Conseil du 5 décembre 2013 fixant les normes de base relatives à la protection sanitaire contre les dangers résultant de l'exposition aux rayonnements ionisants et abrogeant les directives 89/618/Euratom, 90/641/Euratom, 96/29/Euratom, 97/43/Euratom et 2003/122/Euratom ;
- Directive 2014/35/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 relative à l'harmonisation des législations des États membres concernant la mise à disposition sur le marché du matériel électrique destiné à être employé dans certaines limites de tension (refonte) Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE ;
- La Directive 2012/19/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 juillet 2012 relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) (refonte) ;
- La Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire ;
- Le Décret n° 2014-928 du 19 août 2014 relatif aux déchets d'équipements électriques et électroniques et aux équipements électriques et électroniques usagés ;

- Décret n° 2021-1091 du 18 août 2021 relatif à la protection des travailleurs contre les risques dus aux rayonnements ionisants et non ionisants ;
- Décret n° 2024-1238 du 30 décembre 2024 relatif à la protection des travailleurs contre les risques dus aux rayonnements ionisants ;
- La norme **NF C74-100** : Appareils de radiologie - Construction et essais - Règles ;
- La norme **NF EN 13306** : Maintenance – Terminologie de la maintenance ;
- La norme **NF X60-000** d'avril 2016 - Maintenance industrielle - Fonction maintenance ;
- La norme **NF X60-012** d'août 2006 - Maintenance - Termes et définitions des éléments constitutifs des biens et de leur approvisionnement.

3.2 **Clauses environnementales**

Le titulaire et ses éventuels sous-traitants s'inscrivent dans le cadre d'actions de développement durable.

L'ensemble des travaux menés par le titulaire et ses éventuels sous-traitants doivent satisfaire aux contraintes réglementaires et environnementales pour toutes les prestations demandées dans le présent CCTP.

3.2.1 **Livrables**

Tous les documents doivent être mis à disposition de préférence au format dématérialisé (format .pdf ou équivalent).

3.2.2 **Motorisation du parc de véhicules dédiés à l'exécution des prestations**

L'utilisation de véhicules et de carburants plus respectueux de l'environnement est souhaitée.

Le parc servant à l'exécution des prestations comprend de préférence des véhicules à propulsion humaine, des véhicules fonctionnant à l'énergie électrique, au gaz de pétrole liquéfié (GPL), au gaz naturel pour véhicule (GNV), à l'hydrogène ou encore des véhicules hybrides (mixtes électriques et thermiques) conformes aux normes en vigueur.

En tout état de cause, les véhicules relèvent de la vignette Crit'Air1 et/ou Crit'Air verte.

Dans le cas de recours à une prestation externe de livraison ou à la location de véhicules pour l'exécution des prestations, le titulaire s'engage à ce que les véhicules utilisés respectent les prescriptions décrites ci-dessus.

Le titulaire communique à l'acheteur dès la notification du marché (et en cours d'exécution en cas d'ajout de véhicules, sur simple demande et dans le délai mentionné à l'occasion de la demande), les justificatifs relatifs aux modes de déplacement utilisés (cartes grises des véhicules avec mention de la catégorie Crit'Air, du type de motorisation, la norme Euro, abonnement, titres de transport ...).

3.2.3 **Emballages**

La douane incite le titulaire à utiliser des emballages en cartons recyclés et/ou recyclables, en nombre le plus réduit possible tout en garantissant la qualité des fournitures livrées.

Le titulaire veille à supprimer, l'utilisation des plastiques et autres emballages perdus. A défaut, il veille à utiliser des plastiques recyclés et/ou recyclables.

Sur simple demande de la DGDDI, le titulaire communique sans délai, les documents attestant de l'origine et/ou de la matière utilisée pour les emballages des équipements et pièces détachées.

3.2.4 Reprise des équipements (DEEE)

Les conditions d'exécution des prestations intègrent des exigences environnementales, en cohérence avec les objectifs de développement durable, notamment en matière de gestion des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE).

Conformément à la directive 2012/19/UE relative aux DEEE et aux articles R543-172 à R543-206 du Code de l'environnement, le titulaire devra proposer une solution de reprise et de traitement pour les scanners portatifs à rayon X arrivés en fin de vie, ne bénéficiant plus d'une commercialisation ou ne pouvant plus faire l'objet d'une prestation de maintenance.

Sur simple demande de la DGDDI, sans surcoût pour l'acheteur, le titulaire est tenu de procéder à la reprise des équipements concernés. Le titulaire dispose d'un délai **de deux (2) mois maximum** en France métropolitaine et de **trois (3) mois maximum** dans les DROM-COM pour effectuer cette reprise à compter de la demande de reprise.

Le titulaire devra fournir une attestation de reprise pour retraitement dans un délai de **dix (10) jours ouvrés maximum** à compter de la reprise effective de l'équipement.

Le non-respect de cette clause peut entraîner l'application de pénalités à l'encontre du titulaire, conformément à l'article 14.2.6 du CCAP.

3.3 Plan de progrès

Le titulaire et l'acheteur s'inscrivent dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des prestations du marché. Dans cette perspective, les parties conviennent d'élaborer conjointement un plan de progrès dans un délai **d'un (1) an** après la notification du marché.

Les modalités de mises en œuvre de ce plan de progrès sont décrites à l'article 6.7 du CCAP.

Article 4.COMITOLOGIE

Les différentes réunions prévues par le marché peuvent se tenir par tout moyen.

4.1 Réunion de lancement

Sous un délai maximum **d'un (1) mois** à compter de la date de notification du marché, une première réunion de lancement du marché 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 dès que possible au Titulaire, aux coordonnées fixées dans son offre.

L'objectif de cette première réunion est de fixer les modalités d'organisation du marché et de présenter les représentants des deux (2) parties en charge de l'exécution du marché et de son suivi.

Lors de ce premier comité, le Titulaire présente, notamment, les grandes lignes de son organisation et les moyens mis en place pour l'exécution du marché, les procédures à respecter par le personnel de la douane, du Titulaire et de ses éventuels sous-traitants.

Au plus tard dans **les cinq (5) jours ouvrés** suivant la fin de cette réunion de lancement, un compte-rendu établi par le titulaire sera transmis à l'acheteur pour validation du contenu des échanges et des conclusions émises entre les parties lors de cette réunion.

4.2 Comités contractuels

En cours d'exécution, un comité contractuel est convoqué annuellement et peut l'être occasionnellement 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 les points ouverts sur les aspects contractuels et juridiques et prendre les décisions associées;
- L'arbitrage des points soulevés par le pilotage opérationnel ayant un impact contractuel.

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). Ce support récapitule l'ensemble des commandes adressées au Titulaire et leur état d'avancement ainsi que toutes difficultés dans l'exécution du marché.

À l'issue de ce comité contractuel, un compte-rendu est dressé par le Titulaire du marché 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 Comité contractuel de fin de marché

En fin d'exécution du marché, au plus tard **soixante (60) jours calendaires** avant la date d'échéance du marché, est effectué – dans le cadre de ce comité – un bilan de l'exécution de l'accord-cadre.

En amont de cette réunion, le Titulaire adresse, **trois (3) jours ouvrés maximum**, le document support à l'Administration, par courriel, à l'adresse suivante: dg-fin2-achats@douane.finances.gouv.fr.

Au cours de ce comité, le Titulaire présente le rapport final du marché, constitué notamment de l'état des événements techniques majeurs survenus pendant la période d'exécution du marché et de ses observations/remarques.

À l'issue de ce comité contractuel, un compte-rendu est dressé par le Titulaire du marché et transmis par courriel à l'acheteur pour validation dans un délai de **cinq (5) jours ouvrés maximum**.

Article 5. LIEUX D'EXÉCUTION DE L'ACCORD-CADRE

A titre principal, les prestations, objet du présent accord-cadre, sont exécutées dans les locaux de l'ensemble des services de la DGDDI situés sur le territoire métropolitain, les départements, régions d'outre-mer (DROM) et Collectivités d'outre-mer (COM).

A titre subsidiaire, celles-ci peuvent être effectuées dans les locaux du titulaire.

En tout état de cause, le bon de commande précise le lieu exact de livraison des matériels ou d'exécution des prestations.

Article 6. PÉRIMÈTRE DES PRESTATIONS

6.1 Détail des prestations

Dans le cadre du marché, le titulaire assure obligatoirement les prestations suivantes qui se décomposent de la façon suivante :

- ◆ Poste 1 : Fourniture de 10 scanners portatifs et 5 Panneaux de transmission.

Cette prestation est traitée à prix global et forfaitaire, conformément à la Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF) définie à l'annexe financière de l'acte d'engagement.

Les prestations attendues au titre du forfait sont :

- La fourniture et la livraison de dix (10) scanners portatifs 140 kev et de cinq (5) panneaux de transmission ;
- La garantie portant sur les scanners portatifs et les accessoires du scanner, incluant les opérations de maintenance préventive et corrective durant cette période.

Le démarrage des prestations du poste 1 fait l'objet d'un ordre de service dans les conditions définies à l'article 6.3 du CCAP.

- ◆ Poste 2 : Prestations à bon de commande.

L'ensemble des prestations de ce poste sont à destination de la France métropolitaine et des DOM- COM et sont traitées à prix unitaires prenant la forme d'unités d'œuvre (UOs) sur la base des prix fixés au bordereau des prix unitaires (BPU).

Ces unités d'œuvre concernent les prestations suivantes :

- La fourniture des scanners portatifs ;
- La fourniture d'accessoires complémentaires ;
- La maintenance préventive et corrective des scanners portatifs ;
- La formation des agents formateur de la DGDDI.

Les prestations du poste 2 sont commandées à la survenance d'un besoin de l'acheteur, après émission d'un bon de commande dans les conditions prévues à l'article 6.3 du CCAP.

6.2 Descriptions des caractéristiques techniques minimales des scanners portatifs

Les caractéristiques techniques des scanners portatifs attendus au titre du poste 1 et du poste 2 sont identiques.

Le tableau ci-dessous présente les exigences attendues par la douane pour ces moyens.

Exigences	Caractéristiques techniques attendues	Précisions sur les exigences
Exigences n° 1	Le scanner portatif doit disposer de la technologie de rétrodiffusion.	Le scanner doit pouvoir être utilisé en mode transmission et /ou en mode backscatter (rétrodiffusion)
Exigences n° 2	Le scanner doit pouvoir être utilisés sans panneau de transmission ou bras articulés à rayon X.	
Exigences n° 3	La vitesse de scan minimale devra être de 15 cm par seconde avec un champ de vision assez large de 60° minimum	
Exigences n° 4	Source de rayons X : La puissance du générateur doit être de 140 Kev.	En mode transmission ou rétrodiffusion
Exigences n° 5	Fichiers d'images à rayons X : - Résolution des images archivées avec le mode de rétrodiffusion : haute résolution avec un dpi supérieur ou égal à 180 ; - L'image devra contenir 1000 pixels minimum ; - Stockage des images : au moins 64 GB de mémoire.	L'opérateur doit pouvoir obtenir des images d'une qualité suffisante pour observer des matériaux organiques. Le logiciel de lecture d'images doit permettre de les mettre en évidence : ils doivent être clairement visibles, leur forme doit pouvoir être distinguée.
Exigences n° 6	La puissance du scanner doit permettre une pénétration d'au moins 5 millimètres dans l'acier sur les deux modes (rétrodiffusion / transmission).	La puissance du scanner doit permettre de traverser l'acier corten utilisé pour la structure des conteneurs de façon à pouvoir constater, sur l'image obtenue, l'existence de produits dissimulés dans l'armature du conteneur ainsi que dans des caches aménagées, y compris d'autres moyens de transport.
Exigences n° 7	Le détecteur doit : - Posséder un poids maximum de 5,5 kg avec batterie ; - Avoir une certification IP54 minimum ; - Avoir une température d'utilisation entre 0°C et 40°C minimum.	Les scanners doivent être assez compacts afin de pouvoir être utilisés dans des zones exiguës. De plus, ces moyens étant utilisés à bout de bras, ils ne devront pas être trop lourds. Ils doivent être résistants à des conditions climatiques difficiles (humidité importante, une forte salinité, etc.).

Exigences n° 8	Le scanner doit pouvoir fonctionner pendant plusieurs heures, soit une autonomie de 4 h minimum en activité.	
Exigences n° 9	Les images générées par le scanner doivent être disponibles en plusieurs formats dont le format UFF ou convertissables au format UFF.	
Exigences n° 10	L'écran du scanner doit être d'une qualité optimale. Le scanner devra intégrer un écran ou une tablette ayant : - 7 pouces minimum avec une résolution HD minimum ; - Un appareil photo de 13Mpx couleur minimum ;	
Exigences n° 11	La scanner doit permettre la possibilité de se connecter à un écran secondaire externe.	PC ou tablette déportée, permettant le lancement de la séquence de scan ainsi que la lecture de l'image.
Exigences n° 12	L'écran du scanner doit permettre la lecture d'images dans plusieurs formats.	
Exigences n° 13	Le scanner doit être équipée d'outils/logiciels de traitement de l'image permettant de l'exploiter au maximum des capacités techniques disponibles.	
Exigences n° 14	Archivage des données : Le scanner doit permettre de stocker manuellement des fichiers sur un disque dur.	
Exigences n°15	Le scanner doit être livré avec sa documentation complète en français. La documentation comprend à minima : le manuel d'utilisation et le manuel d'entretien et/ou de stockage. Tous les menus des logiciels présents au sein du scanner doivent être en langue française.	
Exigences n°16	Le scanner doit être livré avec son logiciel à jour permettant son utilisation par les agents.	
Exigences n°17	Le scanner devra être équipé d'au moins une interface de communication réseau, de type Wi-Fi ou Ethernet.	
Exigences n°18	Le scanner doit être conforme aux normes déterminées par l'ASNR en France.	Il doit bénéficier d'une autorisation de commercialisation en France au moment de la notification du marché.

Article 7.DESCRPTION DES PRESTATIONS

7.1 Poste 1 – Fourniture de 10 scanners portatifs et 5 Panneaux de transmission (Prestation à prix forfaitaire)

7.1.1 Objet de la prestation

La prestation attendue est la fourniture 10 scanners portatifs et 5 Panneaux de transmission répondant aux exigences et caractéristiques définies dans le présent CCTP.

7.1.2 Caractéristique de la prestation

Le titulaire s'engage à réaliser les prestations suivantes :

- La fourniture et la livraison de dix (10) scanners portatifs 140 kev et de cinq (5) panneaux de transmission ;
- La garantie portant sur les scanners portatifs et les accessoires du scanner, incluant les opérations de maintenance préventive et corrective durant cette période.

La garantie est mise en œuvre dans les conditions prévues à l'article 9.2 du CCAP.

Le titulaire s'engage à réaliser l'ensemble des opérations de maintenances préventive et corrective dans les mêmes conditions que celles décrites à l'article 7.4 du présent CCTP.

7.1.3 Délais d'exécution de la prestation

En application de l'article 6.3 du CCAP, à compter de l'émission de l'ordre de service de démarrage des prestations du poste 1, le titulaire s'engage à mettre à la disposition de l'acheteur 10 scanners portatifs et 5 panneaux de transmission sans fil.

Les différents sites de livraison seront précisés dans l'ordre de service de démarrage.

Les délais d'exécution pour la réalisation de la prestation et de remise des livrables sont définies dans le tableau ci-après :

Désignation	Zone de livraison	Quantités	Date de livraison
Fourniture d'un scanner portatif 140 keV	France Métropolitaine	9	T0+ 2 mois
Fourniture d'un Panneau de transmission sans fil	France Métropolitaine	4	T0+ 2 mois
Fourniture d'un scanner portatif 140 keV	Martinique	1	T0+ 3 mois
Fourniture d'un Panneau de transmission sans fil	Martinique	1	T0+ 3 mois

T0= date d'émission de l'ordre de service de démarrage des prestations du poste 1.

Le non-respect du délai d'exécution peut être sanctionné par l'application de pénalités mentionnées à l'article 14.2.1 du CCAP.

7.1.4 Livrables attendus

Les livrables attendus au terme de l'exécution de la prestation sont les suivants :

- 10 scanners portatifs ;
- 5 Panneaux de transmission sans fil ;
- La documentation technique des équipements.

Tous les livrables remis au titre de la réalisation des prestations doivent être obligatoirement rédigés en français.

Les modalités de vérification et de réception des livrables s'exécutent conformément à l'article 8.2 du CCAP.

7.2 Poste 2 – UO1 – Fourniture d'un scanner portatif

7.2.1 Objet de la prestation/description

La prestation attendue est la fourniture et la livraison de scanners portatifs répondant aux exigences et caractéristiques définies dans le présent CCTP.

7.2.2 Délais d'exécution de la prestation

Le titulaire doit assurer la livraison des équipements sur l'ensemble des sites de la douane situés en France métropolitaine, dans les DROM et dans les COM, dans les conditions énoncées à l'article 7 du CCAP.

L'adresse de livraison du ou des équipements est indiquée au titulaire sur le bon de commande correspondant.

Le délai d'exécution pour la réalisation de la prestation et la remise des livrables est de :

- **Trente (30) jours ouvrés maximum** pour la France métropolitaine ;
- **Quarante (40) jours ouvrés maximum** pour les DROM ;
- **Cinquante (50) jours ouvrés maximum** pour les COM.

Ces délais courent à compter de l'émission du bon de commande par l'acheteur.

Le non-respect des délais d'exécution peut être sanctionné par l'application de pénalités mentionnées à l'article 14.2.2 du CCAP

7.2.3 Livrables

Les livrables attendus au terme de l'exécution de la prestation sont les suivants :

- Le scanner portatif ;
- La documentation technique de l'appareil.

Tous les livrables remis au titre de la réalisation des prestations doivent être obligatoirement rédigés en français.

Les modalités de vérification et de réception des livrables s'exécutent conformément à l'article 8.2 du CCAP.

7.3 Poste 2 – UO 2 – Fourniture d'accessoires complémentaires

7.3.1 Objet de la prestation/description

L'acheteur se réserve la possibilité de commander des pièces et accessoires complémentaires à l'utilisation du scanner portatif.

La liste d'accessoires susceptibles d'être commandés figure au bordereau des prix unitaires ou au catalogue fournisseur remis par le titulaire dans son offre (y compris ces éventuelles évolutions en application de l'article 6.8 du CCAP.)

Le périmètre de ce catalogue fournisseur couvre l'ensemble des accessoires additionnels non inclus dans le bordereau des prix unitaires.

Les modalités de mises en œuvre de ce catalogue sont précisées à l'article 6.4 du CCAP.

7.3.2 Délais d'exécution de la prestation

Le délai d'exécution pour la livraison des accessoires complémentaires est de **vingt (20) jours ouvrés maximum** pour la France métropolitaine, **trente (30) jours ouvrés maximum** pour les DROM et **quarante (40) jours ouvrés maximum** pour les COM à compter de l'émission du bon de commande.

Le non-respect des délais d'exécution peut être sanctionné par l'application de pénalités mentionnées à l'article 14.2.2 du CCAP.

7.3.3 Livrables attendus

Les livrables attendus au terme de l'exécution de la prestation sont :

- Les accessoires complémentaires ;
- La documentation technique associée, le cas échéant.

Le titulaire s'engage à assurer la livraison de ces équipements sur l'ensemble des sites de l'acheteur, situés en France métropolitaine (en ce compris la Corse) ainsi que dans les DROM-COM.

Tous les livrables remis au titre de la réalisation des prestations doivent être obligatoirement rédigés en français.

Les modalités de vérification et de réception des livrables s'exécutent conformément à l'article 8.2 du CCAP.

7.4 Poste 2 – UO 3 – Maintenance préventive et corrective annuelle des scanners portatifs

Le titulaire s'engage à réaliser l'ensemble des opérations de maintenance décrits ci-après pendant la période de garantie des scanners. A l'issue de la période de garantie, les prestations de maintenance préventive et corrective annuelle du scanner sont déclenchées par l'émission d'un bon de commande annuel établi par l'acheteur pour chaque scanner portatif.

La totalité des opérations de maintenance, de niveau 2 à 4, sont prises en charge par le titulaire, à l'exception des opérations de niveau 1 (selon la norme NF X60-000) qui sont à la charge des services douaniers. Ces opérations de niveau 1 correspondent à des opérations simples recommandées par le constructeur, nécessaires ou souhaitables, pour l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité, sans formation à la maintenance, telles que l'arrêt et le redémarrage de l'équipement ou le nettoyage de l'écran.

7.4.1 Maintenance préventive annuelle

7.4.1.1 Objet de la prestation/description

Les opérations de maintenance préventive ont pour but de réduire la probabilité de défaillance ou de dégradation des matériels et de maintenir le fonctionnement de ces derniers en conformité avec les spécifications techniques établies ainsi qu'avec les normes de sécurité en vigueur.

7.4.1.2 Fréquence et planification des opérations de maintenance préventive

Le titulaire doit définir et réaliser les opérations de maintenance préventive sur la base de la documentation technique du constructeur dans les règles de l'art. La douane souhaite **à minima une (1) opération de maintenance préventive par an** pour l'ensemble des équipements, aussi bien pendant la période de garantie légale des appareils qu'au-delà de cette période. Le titulaire doit mettre à disposition de la douane, pendant toute la durée du marché, le personnel et les moyens nécessaires pour permettre les interventions de maintenance préventive.

Un calendrier prévisionnel des interventions est élaboré pour l'ensemble des appareils et transmis à l'acheteur à l'adresse suivante : dg-fin2-detection@douane.finances.gouv.fr, au plus tard le 31 janvier de chaque année civile. L'acheteur dispose d'un délai de **quinze (15) jours ouvrés** pour valider ou rejeter le calendrier. En cas de rejet, le titulaire soumet une nouvelle proposition dans un délai de **dix (10) jours ouvrés**.

En cas de modification du calendrier initial, le planning révisé est communiqué aux services douaniers locaux au minimum quinze (15) jours ouvrés avant la date initialement prévue.

Sur la base du calendrier prévisionnel, la date effective de chaque visite préventive ou de récupération des appareils pour maintenance préventive est fixée d'un commun accord entre l'équipe technique du titulaire et le service des douanes concerné. Cette opération doit être programmée au minimum **quinze (15) jours ouvrés** avant sa date de réalisation.

Le non-respect des délais indiqués peut être sanctionné par l'application de pénalités mentionnées à l'article 14.2.2 du CCAP.

7.4.1.3 Exigences/caractéristiques

Pour l'exécution de la prestation de maintenance préventive, il est procédé à minima aux opérations prévues au manuel de maintenance établi par le constructeur qui précise notamment la nature, la périodicité de ces interventions et les opérations correspondantes.

Tous les défauts relevés au cours d'une intervention de maintenance seront éliminés au fur et à mesure de leur localisation, afin qu'à l'issue de l'opération, l'appareil soit en parfait état de marche.

La maintenance préventive comprend également les **misés à jour et évolutions éventuelles des logiciels**.

Une opération de maintenance préventive ne peut être effectuée que sur un système en état de fonctionnement.

Les opérations de maintenance préventive sont réalisées, in situ, sur le lieu d'implantation du scanner ou dans les locaux du titulaire.

Toutes les prestations de maintenance préventive comprennent les pièces, la main d'œuvre, les frais de déplacement (transport de l'intervenant et de son matériel, son hébergement et ses repas) ou lorsque la prestation est réalisée sur le site du titulaire, le cas échéant, les frais de transport pour la récupération de l'équipement sur le site douane et sa réexpédition sur son lieu de localisation initial à la fin de la maintenance.

La prestation de maintenance préventive comprend au minimum les opérations suivantes :

- Le nettoyage de l'appareil ;
- Les vérifications usuelles indispensables à son bon fonctionnement ;
- Les contrôles et inspections de l'appareil ;
- Les mises à jour logicielles et évolutions éventuelles, le cas échéant ;
- Le remplacement des pièces et consommables que le titulaire jugera utile, en prévention de futurs dysfonctionnements, le cas échéant.

Chaque scanner portatif doit être doté d'un carnet de maintenance où seront consignés toutes les opérations de tests et réglages effectués ainsi que l'état de l'appareil.

Les pièces et consommables fournis dans le cadre de la prestation de maintenance préventive doivent être certifiés par le constructeur et/ou répondre aux exigences du manuel d'utilisation du constructeur pour les appareils pour lesquels ils sont destinés et posséder des caractéristiques et des performances équivalentes à celles déjà installées.

Les pièces remplacées dans le cadre d'une prestation de maintenance bénéficient d'une garantie contre tout défaut de matière ou de fabrication d'une durée minimale **d'un (1) an** à compter de la date de leur installation.

7.4.1.4 Délais d'exécution de la prestation

Lorsqu'elles sont réalisées sur un site de la douane, les interventions de maintenance préventive sont effectuées les jours ouvrés, du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00 (Heure locale).

Le délai d'exécution débute à compter de la date fixée dans le calendrier prévisionnel des interventions validé par l'administration.

Lorsqu'elles sont réalisées sur le site du titulaire, le délai d'exécution correspond au temps écoulé entre la date fixée dans le calendrier prévisionnel des interventions validé par l'administration pour la récupération par le titulaire de l'appareil sur le site de la douane et la date du retour de l'appareil ayant bénéficié d'une maintenance préventive dans son lieu de localisation initial.

Les délais d'exécution pour une opération de maintenance préventive ne peuvent excéder (délais de re-livraison compris) :

- **Trois (3) jours ouvrés maximum** pour une prestation en France Métropolitaine & Corse ;
- **Cinq (5) jours ouvrés maximum** pour une prestation dans les DROM- COM.

Le non-respect des délais indiqués pour la remise des livrables peut être sanctionné par l'application de pénalités mentionnées à l'article 14.2.2 du CCAP.

7.4.1.5 Mise à disposition d'un appareil de remplacement

Dans le cas où le délai d'intervention sur un appareil risque d'excéder **trois (3) jours ouvrés** en France métropolitaine et **cinq (5) jours ouvrés** dans les DROM-COM, le titulaire s'engage à prévoir la mise à disposition d'un appareil équivalent jusqu'au retour de l'appareil maintenu dans son lieu de localisation initial.

La mise à disposition d'un appareil de remplacement suspend le décompte du délai d'exécution. A défaut, le titulaire se voit appliquer une pénalité dans les conditions prévues à l'article 14.2.2 du CCAP.

Les frais de livraisons et de retour de l'appareil de remplacement sont à la charge du titulaire.

7.4.1.6 Livrables

Chaque fin d'opération de maintenance préventive donne systématiquement lieu par le titulaire à l'établissement d'un rapport d'intervention (RI) pour chaque scanner concerné.

Le titulaire établit un rapport d'intervention qui précise notamment :

- les références de l'appareil ;
- son lieu d'implantation ;
- la date et les horaires de l'intervention ;
- les opérations réalisées et les observations qui en découlent ;
- le nom et la signature de l'intervenant.

Ce rapport d'intervention est établi en trois (3) exemplaires :

- un exemplaire est remis au représentant du service des douanes où est localisé l'appareil ;
- un exemplaire est transmis par mail au service détection du bureau des achats (dg-fin2-detection@douane.finances.gouv.fr) ;
- le dernier exemplaire est conservé par le titulaire.

Le rapport d'intervention est transmis à la douane par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception dans un délai maximum de **deux (2) jours ouvrés** à compter de la fin de l'opération et ce pour les opérations réalisées en France métropolitaine et dans les DROM-COM.

Tous les livrables remis au titre de la réalisation des prestations doivent être obligatoirement rédigés en français.

Les modalités de vérification et de réception des livrables s'exécutent conformément à l'article 8.2 du CCAP.

7.4.2 Maintenance corrective annuelle

7.4.2.1 Objet de la prestation/description

La maintenance corrective comprend toutes les opérations de remise en état de marche opérationnel d'un appareil à la suite d'une panne ou d'un dysfonctionnement constaté par l'acheteur. Le nombre de maintenance corrective n'est pas limité. Elles sont réalisées selon les besoins identifiés par l'acheteur.

La maintenance corrective inclut :

- L'assistance téléphonique (Hotline),
- Le diagnostic du matériel en panne ou du dysfonctionnement ;
- La résolution de la panne ou du dysfonctionnement ;
- Le remplacement des pièces défectueuses, usagées et la main d'œuvre nécessaires à la réparation de l'appareil ;
- Le déplacement du technicien ou la récupération et la livraison du matériel ayant bénéficié d'une maintenance corrective dans son lieu de localisation initial, le cas échéant ;
- La mise à disposition d'un appareil de remplacement, le cas échéant.

Les opérations de maintenance corrective sont réputées achevées lorsque l'appareil est redevenu pleinement opérationnel. Le résultat des actions réalisées doit présenter un caractère permanent. Des modifications et améliorations peuvent être apportées, afin de réduire l'occurrence d'apparition de la défaillance ou d'en limiter l'incidence.

Les opérations de maintenance corrective sont réalisées, in situ, sur le lieu d'implantation du scanner ou dans les locaux du titulaire.

Le titulaire assure la maintenance corrective des équipements aussi bien pendant la période de garantie légale ou commerciale des appareils qu'au-delà de cette période sous réserve de la commande de maintenance annuelle. La maintenance corrective est due par le titulaire et demeure à sa charge pour toute intervention de réparation ou de mise au point lorsque cette intervention relève de la mise en jeu de la garantie prévue aux articles 9 du CCAP et 33 du CCAG-FCS.

Si l'appareil est déclaré irréparable, le titulaire transmet un **rapport technique circonstancié** dans un délai maximal de **quinze (15) jours calendaires**. Ce rapport, expliquant les raisons de l'impossibilité de réparation, est envoyé par courriel au représentant du service douanier concerné.

7.4.2.2 Déclenchement de la maintenance corrective et assistance téléphonique (Hotline)

Le représentant de l'administration contacte le titulaire par appel téléphonique, puis confirme obligatoirement sa demande d'intervention par courriel, aux coordonnées renseignées par le titulaire dans son offre. La maintenance corrective est réputée déclenchée à compter de l'envoi de ce courriel de confirmation suivi obligatoirement d'un courriel de confirmation de la demande d'intervention par l'administration.

La demande précise les éléments suivants :

- la date et l'heure de la demande,
- la référence de l'appareil concerné,
- son lieu d'implantation,
- Si l'intervention demandée relève du champ de la garantie ou du champ d'une demande de maintenance corrective complémentaire à la charge de l'acheteur.

Le titulaire doit assurer une assistance téléphonique (hotline) toute l'année (hors jours fériés), **du lundi au vendredi, entre 8h30 et 19h00 (Heure de Paris)**. La maintenance doit être garantie dans des conditions similaires en France métropolitaine et en Outre-mer.

7.4.2.3 Délais d'exécution de la prestation

7.4.2.3.1 Délais d'intervention

Le délai d'intervention court à partir de la date d'émission du courriel envoyé par un représentant de la Douane précisant le dysfonctionnement et jusqu'à l'arrivée sur site du technicien ou, lorsque la prestation est réalisée sur le site du titulaire, la date de la récupération par le titulaire de l'appareil sur le site de la douane.

Les délais maximums sont les suivants :

- **Deux (2) jours ouvrés** pour les interventions en France métropolitaine (Corse comprise);
- **Cinq (5) jours ouvrés** pour les interventions dans les DROM-COM.

Le non-respect des délais indiqués peut être sanctionné par l'application de pénalités mentionnées à l'article 14.2.2 du CCAP.

7.4.2.3.2 Délais de résolution

Le délai de résolution court à partir de la date d'émission du courriel envoyé par un représentant de la Douane précisant le dysfonctionnement et jusqu'à la remise en état de fonctionnement normal de l'appareil défectueux ou, lorsque la prestation est réalisée sur le site du titulaire, la date du retour de l'appareil, remis en état de fonctionnement normal, sur son lieu de localisation initial.

Cette durée de résolution (délais d'intervention compris) de l'équipement ne peut excéder :

- **Cinq (5) jours ouvrés** en France métropolitaine (Corse comprise);
- **Dix (10) jours ouvrés** dans les DROM- COM ;

Le non-respect des délais indiqués peut être sanctionné par l'application de pénalités mentionnées à l'article 14.2.2 du CCAP

7.4.2.4 Mise à disposition d'un appareil de remplacement

Dans le cas où le délai d'indisponibilité d'un appareil risque d'excéder **cinq (5) jours ouvrés** en France métropolitaine et **Dix (10) jours ouvrés** dans les DROM-COM, le titulaire s'engage à prévoir la mise à disposition d'un appareil équivalent jusqu'à la remise en état de fonctionnement normal de l'appareil défectueux.

La mise à disposition d'un matériel de remplacement suspend le décompte du délai d'indisponibilité. A défaut, le titulaire se voit appliquer une pénalité dans les conditions prévues à l'article 14.2.2 du CCAP.

Les frais de livraisons et de retour de l'appareil de remplacement sont à la charge du titulaire.

7.4.2.5 Fourniture des pièces détachées nécessaires à la réparation de l'appareil

Le titulaire s'engage à couvrir le remplacement de toutes les pièces défectueuses qu'il jugera utile afin que l'appareil soit à nouveau opérationnel. Les pièces détachées remplacées dans le cadre d'un échange standard pour une prestation de maintenance deviennent de plein droit la propriété de l'administration.

Les pièces détachées remplacées dans le cadre d'une prestation de maintenance bénéficient d'une garantie contre tout défaut de matière ou de fabrication d'une durée **minimale d'un an** à compter de la date de leur installation.

Le titulaire s'engage à reprendre les pièces défectueuses ou usées dans les locaux de l'acheteur le jour même de la mise à disposition de la pièce de remplacement et à les retraiter conformément au règlement relatif aux déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E), le cas échéant.

7.4.2.6 Livrables

Chaque fin d'opération de maintenance corrective donne systématiquement lieu à l'établissement d'un rapport d'intervention (RI) par le titulaire pour chaque scanner concerné.

Le rapport d'intervention (RI) mentionne au minimum :

- la date de signalement du dysfonctionnement,
- les références et la localisation de l'appareil concerné,
- les dates et heures de début et de fin d'intervention,
- la nature de la panne,
- les opérations réalisées et les éventuelles pièces remplacées,
- les suites à prévoir, le cas échéant.

Ce rapport d'intervention est établi en **trois (3)** exemplaires :

- un exemplaire est remis au représentant du service des douanes où est localisé l'appareil ;
- un exemplaire est transmis par mail au service détection du bureau des achats (dg-fin2-detection@douane.finances.gouv.fr) ;
- le dernier exemplaire est conservé par le titulaire.

Le rapport d'intervention est transmis à la douane par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception dans un délai maximum de **deux (2) jours ouvrés** à compter de la fin de l'opération et ce pour les opérations réalisées en France métropolitaine et dans les DROM-COM.

Tous les livrables remis au titre de la réalisation des prestations doivent être obligatoirement rédigés en français.

Les modalités de vérification et de réception des livrables s'exécutent conformément à l'article 8.2 du CCAP.

7.5 Poste 2 – UO 4 – Prestation de formation des agents formateurs douaniers

7.5.1 Objet de la prestation/description

Le titulaire est chargé d'assurer des prestations de formation aux agents formateurs douaniers afin qu'ils soient en mesure d'assurer la formation interne des futurs opérateurs douaniers en interne selon les besoins de l'acheteur.

Cette formation devra être dispensée en présentiel sur un site douanier. La formation devra avoir une approche "formateur relais".

7.5.2 Exigences/caractéristiques

La formation, dispensée en français, doit permettre aux agents formés :

- D'avoir une maîtrise complète des fonctionnalités du scanner portatif dans le cadre de leurs fonctions ;
- De maîtriser l'analyse et l'interprétation des images produites par le scanner ;
- De maîtriser l'utilisation du logiciel associé au scanner ;
- De réaliser de manière autonome les **opérations de maintenance de niveau 1**, incluant notamment les tests de fonctionnement et les vérifications courantes ;
- De connaître et comprendre les procédures associées à la gestion des alarmes, à la sécurité d'utilisation et aux bonnes pratiques de manipulation du scanner ;
- D'être en capacité de **former à leur tour d'autres agents** utilisateurs (selon une approche "formateur relais").

L'acheteur pourra commander, au fur et à mesure de ses besoins, par l'émission d'un bon de commande, une prestation de formation aux agents formateurs qui se déroulera selon un calendrier défini entre les services utilisateurs et le titulaire.

Le titulaire assure une session de formation pour **deux (2) à dix (10)** agents des douanes maximum.

Le programme de cette formation doit s'articuler, à minima, autour des points suivants :

- Sécurité : contexte réglementaire et précautions d'emploi de l'appareil ;
- Présentation générale de la technologie employée ;
- Présentation détaillée de l'ensemble des menus et sous-menus des appareils ;
- Les opérations de maintenance de niveau 1 ;
- Analyse et interprétation des images ;
- Procédures de résolution des alarmes et pannes (diagnostic, interprétation, etc.) ;
- Bonnes pratiques d'utilisation en sécurité du scanner.

Un support pédagogique reprenant les différents aspects abordés au cours de cette formation doit impérativement être fourni à l'issue de la session de formation à chaque agent formé, ainsi qu'une attestation de formation établie par le titulaire dans un délai de **cinq (5) jours ouvrés maximum** à l'issue de la formation.

7.5.3 Livrables attendus

Les livrables attendus au terme de l'exécution de la prestation sont les suivants :

- Le support pédagogique transmis à l'agent à l'issue de la formation ;
- Une attestation de formation adressée à l'agent et à l'administration à l'issue de la formation
- Une feuille d'émargement pour chaque session de formation.

Tous les livrables remis au titre de la réalisation des prestations doivent être obligatoirement rédigés en français.

Les modalités de vérification et de réception des livrables s'exécutent conformément à l'article 8.2 du CCAP.

7.5.4 Délais d'exécution de la prestation

La durée attendue par l'acheteur pour une session de formation est de **trois (3) jours au maximum**.

Après émission d'un bon de commande par l'acheteur, le titulaire transmet dans un délai de **trois (3) jours ouvrés** une proposition de date pour l'organisation de la session de formation. Le service bénéficiaire de la formation s'engage à valider la proposition de date dans un délai de **cinq (5) jours ouvrés**.

Le titulaire est tenu de programmer la session de formation dans un délai de **deux (2) mois maximum** à compter de la date d'émission du bon de commande, sauf si le bon de commande prévoit la réalisation de la session de formation à une date postérieure.

Dans l'éventualité où le créneau proposé ne correspondrait pas aux attentes de l'acheteur, le titulaire s'engage à proposer une autre date dans un délai de **trois (3) jours ouvrés**. L'acheteur dispose alors d'un délai de **trois (3) jours ouvrés** pour formuler son accord ou son refus de la nouvelle date.

En cas de nouveau refus, l'administration fixera unilatéralement une date.

En cas d'annulation d'une session formation par l'acheteur, le représentant de l'acheteur doit en informer le titulaire par mail au plus tard **cinq (5) jours ouvrés maximum** avant la date prévue pour la formation. Le titulaire accusera réception de ce mail.

Le non-respect de ces délais d'exécution peut être sanctionné par l'application de pénalités mentionnées à l'article 14.2.3 du CCAP.