

**CONDITIONS PARTICULIERES**

Entre d'une part la commune/ville de .....

Représentée en droit par ..... (nom)

..... (fonction)

ci-après dénommé "le client",

et d'autre part, la S.A. de droit public A.S.T.R.I.D.,  
dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Boulevard du Régent 54,  
portant le numéro d'entreprise TVA BE 0263.893.151, RPM Bruxelles,  
représentée par Daniel HACHE, directeur des Relations Externes,

ci-après dénommée "A.S.T.R.I.D.",

Considérant que les présentes conditions particulières, y compris toutes les annexes mentionnées à l'article 10, seront désignées ci-après par "le contrat";

Considérant que la législation sur les marchés publics ne s'applique pas au **contrat**, vu que le **client** se connecte aux **systèmes ASTRID** qui constituent un service public institué par la volonté du législateur;

Considérant que les conditions générales de contrat mentionnées à l'annexe A ne sont applicables que dans la mesure où il n'y est pas dérogé dans les présentes conditions particulières;

Considérant que les termes reproduits en caractères gras et italiques des présentes conditions particulières ont une signification identique à la signification qui leur a été donnée dans les conditions générales de contrat;

Il est convenu de ce qui suit :

**1. Article 1 – Objet et durée du contrat**

- 1.1. Le **contrat** donne le droit au **client** d'utiliser les **systèmes ASTRID** conformément aux conditions mentionnées dans le présent contrat.
- 1.2. Pour la durée des **abonnements** en question, **A.S.T.R.I.D.** mettra également à la disposition du **client** les **LCT** mentionnés en annexe conformément aux conditions mentionnées dans le présent contrat.
- 1.3. Le **contrat** prend cours à la date de signature et expire à l'expiration de tous les **abonnements** mentionnés en annexe.
- 1.4. Les **abonnements** des **LCT** prennent cours le jour de l'**activation** et sont souscrits pour une durée déterminée conformément aux possibilités de délai mentionnées dans le catalogue ASTRID (version mentionnée à l'annexe F) et tel que mentionné à l'annexe C. En concertation entre A.S.T.R.I.D. et le client, il est possible de convenir d'une prolongation, soit sur la base du maintien du même hardware, soit sur la base d'un renouvellement du hardware.
- 1.5. Les **abonnements** des **ACT** prennent cours le jour de l'**activation** et expirent le 31 décembre de la même année de calendrier. A chaque échéance, ils sont automatiquement reconduits pour la durée d'une année de calendrier, à moins qu'ils soient résiliés par lettre recommandée avant le 1er octobre de l'année en cours.

- 1.6. Les activations d'abonnements ACT à court terme sont en principe possibles, mais seront convenues avec le client au cas par cas.
- 1.7. Toutes modifications apportées au contrat et, en particulier, au type ou à la formule des **abonnements** souscrits, feront l'objet d'une clause modificative. Chaque clause modificative mentionne le moment où ces modifications entrent en vigueur.

## 2. Article 2 – Le client, les équipements terminaux, les abonnements et les groupes de communication

- 2.1. L'annexe E définit les groupes de communication établis pour le **client** avec de plus amples détails pour chaque groupe de communication.
- 2.2. L'annexe E énumère les **abonnements** choisis. Pour chaque **abonnement**, un appendice fournit de plus amples détails sur les caractéristiques de l'**abonnement**. Cet appendice diffère selon qu'il traite d'un **ACT** ou d'un **LCT** et suivant le fait (dans le cas d'un **LCT**) que l'**équipement terminal** dispose ou non d'une interface avec le **RCS**. S'il s'agit d'un **LCT**, une fiche d'emploi pour chacun des utilisateurs sera en outre jointe à l'appendice en question.
- 2.3. A.S.T.R.I.D. est tenue à appliquer au moins les standards définis par les autorités respectives, chacune en ce qui concerne son organisation ou sa discipline, et par le comité consultatif des usagers (CCU) en ce qui concerne les standards interdisciplinaires.

## 3. Article 3 – Les différentes formules et types d'abonnements et les tarifs

- 3.1. En ce qui concerne les **équipements terminaux** et **abonnements** mentionnés à l'annexe E, les différentes formules et types d'abonnement, ainsi que les tarifs, sont ceux énoncés dans le catalogue des produits et services (version mentionnée à l'annexe F) et approuvés par le Ministre de l'Intérieur.
- 3.2. Les **abonnements** relatifs aux **LCT** comprennent aussi, outre les coûts d'abonnement proprement dits, les frais pour la mise à disposition de l'équipement nécessaire (hardware + logiciel) conformément aux conditions mentionnées dans le catalogue des produits et services.<sup>1</sup> (version mentionnée à l'annexe F)
- 3.3. En ce qui concerne les **abonnements** activés au cours d'une année de calendrier, le tarif de l'année en question est calculé au pro rata temporis.

### 3.4. Révision des prix

En dérogation de l'article 13 des conditions générales (voir Annexe A), tous les tarifs sont adaptés deux fois par an (au 1er janvier et au 1er juillet) en fonction de la fluctuation de l'indice des prix à la consommation selon la formule énoncée ci-dessous :

$$\text{Tarif adapté} = \frac{\text{tarif initial} \times \text{nouvel indice}}{\text{indice initial}}$$

où

- tarif initial = tarif fixé au moment de la signature du **contrat**;
- indice initial = indice, appliqué pour le calcul du tarif initial;
- nouvel indice = indice du mois de décembre de l'année précédente en ce qui concerne l'adaptation du 1er janvier et du mois de

<sup>1</sup> Exception : en ce qui concerne le CADVIEWER, il est possible de souscrire un abonnement sans la mise à disposition du hardware.

juin de l'année en cours en ce qui concerne l'adaptation du 1er juillet.

- 3.5. Outre les **abonnements**, des coûts supplémentaires (dépassement de **la norme de base**, interconnexion téléphonique, ...) tels que mentionnés dans les tarifs, seront facturés au **client** conformément aux dispositions de l'article 6.

#### 4. Article 4 – Règlement des problèmes

- 4.1. A.S.T.R.I.D. s'engage à mettre à la disposition un point de contact central, à savoir le Contact Center; les personnes de contact spécifiées à l'annexe E pourront y signaler tout problème rencontré dans le cadre du *contrat*.

##### 4.1.1. Missions du Contact Center

- 4.1.1.1. Le Contact Center coordonne le traitement de toutes les questions des clients (uniquement les personnes de contact spécifiées à l'annexe E). Ces questions peuvent être posées par fax, courrier électronique, téléphone ou courrier postal. Chaque question sera confirmée le jour ouvrable suivant au plus tard (le Contact Center contacte personnellement le client pour confirmer la réception de votre appel, le suivi qui y sera donné et le délai présumé du suivi). Ensuite, le Contact Center assure le suivi de votre appel jusqu'à sa clôture.
- 4.1.1.2. Les collaborateurs du Contact Center d'A.S.T.R.I.D. pourront répondre eux-mêmes à la plupart des questions. En ce qui concerne les questions urgentes de nature technique, ils feront immédiatement appel au help-desk de seconde ligne.

##### 4.1.2. Disponibilité

- 4.1.2.1. Le Contact Center est joignable tous les jours, 24h sur 24.
- 4.1.2.2. Le Contact Center est accessible :
- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| par téléphone :             | <b>02-500 67 89</b>                                |
| par fax :                   | 02-500 67 10                                       |
| par courrier électronique : | <a href="mailto:info@astrid.be">info@astrid.be</a> |

- 4.2. Les problèmes non-urgents de nature technique ou les problèmes concernant la qualité des services des systèmes ASTRID.

4.2.1. Le **client** et **A.S.T.R.I.D.** s'accordent pour se concerter régulièrement sur d'éventuels problèmes et solutions, pendant l'exécution du **contrat**. Afin que ces discussions puissent être documentées, A.S.T.R.I.D. invite le **client** à aviser immédiatement **A.S.T.R.I.D.** de tout problème constaté. A cet effet, il utilisera de préférence un "Service problem report" (Cf. annexe) et l'envoie au Contact Center (voir ci-avant).

4.2.2. **A.S.T.R.I.D.** s'engage à traiter tous les problèmes constatés dans le cadre des services de base proposés en exploitant les moyens dont elle dispose. Pour chaque problème signalé dans le cadre des services de base proposés, **A.S.T.R.I.D.** communiquera au client comment et quand il y sera traité. En cas de signalement de problèmes non relatifs aux services de base proposés, il sera décidé en concertation entre A.S.T.R.I.D. et le client qui remédie au problème concerné et qui prendra en charge les coûts y relatifs.

4.2.3. **A.S.T.R.I.D.** vise aussi à assurer en toute confidentialité via l'Internet le signalement et la résolution rapide des problèmes.

## 5. Article 5 – Sécurité - responsabilité

### 5.1. Responsable de la sécurité du *client*

5.1.1. Conformément à l'article 16.2 des conditions générales du contrat, une personne est désignée par le *client* à l'annexe E (données génériques du client) comme responsable de la sécurité.

### 5.2. Consignes de sécurité ou "User Security Policy (UseP)"

5.2.1. Cette annexe fait intégralement partie du *contrat*. Tout comme A.S.T.R.I.D., le *client* est tenu de la respecter scrupuleusement et d'aviser immédiatement **A.S.T.R.I.D.** par écrit de toute anomalie dans son application.

## 6. Article 6 – Facturation et paiement

### 6.1. Groupes de facturation

6.1.1. Le client peut grouper le temps système pour les appels individuels de différents abonnements des formules "Standard – Voice+SDS" et "Standard – Voici+SDS+Long Data" ; il en résulte qu'en ce qui concerne les appels individuels, la quantité d'air time auquel le groupe a droit correspond à la quantité totale de l'air time alloué avec les formules concernées à chacun des différents abonnements. La norme de base, pour les appels individuels, est donc calculée sur ce volume cumulé; ceci réduit le risque que le client dépasse la norme de base puisque des utilisateurs intensifs du système (qui dépasseraient la norme) cohabitent avec des utilisateurs qui font un usage réduit de leur terminal. En ce qui concerne les abonnements de la formule "Executive", le client ne peut grouper le temps système des appels individuels.

### 6.1.2. Taille et composition d'un groupe de facturation :

La taille d'un groupe de facturation est égale au nombre d'abonnements souscrits – au sein d'une unité administrative<sup>2</sup> de taille limitée - de la même formule, à savoir "Standard – Voice+SDS" et "Standard – Voici+SDS+Long Data".

La composition peut être revue sur une base annuelle, à l'initiative et en coopération avec le client.

### 6.2. Cycle de facturation

6.2.1. **LCT** : les coûts de l'interconnexion téléphonique ainsi que les coûts de dépassement de la norme de base sont facturés mensuellement au client. Les coûts d'abonnement sont inclus dans la facture mensuelle de l'abonnement pour les systèmes.

### 6.2.2. **ACT** :

6.2.2.1. Les coûts d'abonnement : sont facturés sur une base annuelle, en ce compris que les coûts pour l'année 2006 sont facturés au pro rata temporis jusqu'au 31 décembre inclus de cette année et ce, immédiatement après l'activation de l'abonnement. Pour les années suivantes, la facturation aura lieu au cours du mois de janvier.

6.2.2.2. Les coûts de dépassement de la norme de base et les coûts de l'interconnexion téléphonique sont facturés sur une base mensuelle.

6.2.3. Tous les autres coûts seront spécifiés sur la facture suivante, après l'exécution de la prestation par A.S.T.R.I.D..

---

<sup>2</sup> A titre d'exemple, on peut considérer que la zone de police constitue une entité géographique réaliste dans le cas de la nouvelle police locale.

## 7. Article 7 – Installation tardive de LCT

En cas de retard dans l'installation d'un LCT, dû entièrement à la négligence d'A.S.T.R.I.D., **A.S.T.R.I.D.** ne facturera pas les coûts d'abonnement de l'équipement ayant subi un retard d'installation et ce, durant au moins une période égale au dépassement du délai d'installation conclu.

## 8. Article 8 – Clauses dérogatoires

- 8.1. Les paragraphes 3.1.2. et 3.1.3. des conditions générales de contrat ne sont pas d'application;
- 8.2. Les paragraphes 5.4. et 5.7. des conditions générales de contrat sont seulement applicables aux **abonnements** relatifs aux **LCT**;
- 8.3. Les articles 6, 7 et 8 des conditions générales de contrat sont seulement applicables aux **abonnements** relatifs aux **LCT**;
- 8.4. Les applications visées au paragraphe 7.5. des conditions générales de contrat sont celles décrites dans le catalogue des produits et services d'A.S.T.R.I.D.;
- 8.5. Le paragraphe 10.6. des conditions générales de contrat est remplacé par la clause suivante : "les engagements d'**A.S.T.R.I.D.** passés pendant la durée du **contrat** sont ceux prévus et décrits dans le catalogue des produits et services d'A.S.T.R.I.D.. Ceux-ci sont en principe identiques aux engagements stipulés dans le contrat conclu entre **A.S.T.R.I.D.** et ses sous-traitants. Le **client** peut être informé du contenu des contrats sur simple demande. **A.S.T.R.I.D.** aspire également à permettre au client de consulter le texte des contrats ci-avant sur Internet";
- 8.6. Le terme stipulé dans le paragraphe 12.2 des conditions générales de contrat est modifié en 50 jours de calendrier.
- 8.7. Le paragraphe 16.1 des conditions générales de contrat n'est pas encore d'application. **A.S.T.R.I.D.** avisera immédiatement le **client** dès qu'il sera d'application.

## 9. Article 9 – Engagement

- 9.1. Par la présente, le **client** se déclare d'accord pour transiter, endéans les cinq ans, prenant cours à la date de signature du contrat, vers le système RCS ASTRID pour l'intégralité de ses besoins mobiles opérationnels en communication de groupe pour lesquels **A.S.T.R.I.D.** peut offrir une application.
- 9.2. Les services de police ne respectant pas le délai mentionné sous §.9.1. mais qui font un usage effectif des services dispatching CAD<sup>3</sup>, seront redevables d'une indemnité à **A.S.T.R.I.D.** d'un montant de 25.000 euros par an, calculé au pro rata temporis, que les services CAD ont effectivement été utilisés.

---

<sup>3</sup> L'utilisation de **LCT** dotés de fonctionnalités CAD est également concernée. Une exception est faite pour le CAD-Viewer utilisé à des fins de distribution et de gestion.

**10. Article 10 - Annexes**

10.1. Annexe A : Les conditions générales de contrat d'**A.S.T.R.I.D.**

10.2. Annexe B : Consignes de sécurité

10.3. Annexe C : Les services assurés par **A.S.T.R.I.D.**

10.4. Annexe D : Carte de prédiction de la couverture radio-électrique

10.5. Annexe E :

- Données génériques du **client**
- Formulaires d'abonnement
- Service problem report
- Groupes de communication - GSSI
- Fiche d'emploi Radio-Dispatch
- Demande Type LCT

10.6. Annexe F : Référence du catalogue des produits et services d'ASTRID

Etabli en deux exemplaires originaux en date du ...../...../..... à .....  
chacune des parties déclarant avoir reçu un exemplaire original signé.

A.S.T.R.I.D.,

Le client,

Daniël Haché  
Directeur Relations Externes