

ANNEXE

Cahier des charges

Fixant les clauses particulières à la mise en œuvre
et l'exploitation des services à valeur ajoutée des
télécommunications, télématiques et audiophoniques

Article premier : objet

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les conditions et les modalités relatives à la mise en œuvre et à l'exploitation des services à valeur ajoutée des télécommunications, télématiques et audiophoniques, tels que définis par le décret n° 97-501 du 14 mars 1997 et l'arrêté du ministre des communications du 22 mars 1997 susvisés.

Art. 2. - Champs d'application

Les dispositions du présent cahier des charges s'appliquent à la mise en œuvre et à l'exploitation des services à valeur ajoutée des télécommunications, télématiques et audiophoniques, par toute personne morale ou par une ou plusieurs personnes physiques spécialistes du domaine et s'engageant à se constituer en personne morale dans un délai de trois mois à partir de la date d'obtention de l'accord de principe, mentionné à l'article 4 ci-dessous, et dénommée ci-après fournisseur de services.

Art. 3. - Dossier de demande d'autorisation

Les documents constituant la demande d'autorisation de mise en œuvre et d'exploitation des services à valeur ajoutée, télématiques et audiophoniques, sont les suivants :

- une demande conformément au modèle, établi par le ministère chargé des communications, et disponible auprès de l'opérateur public concerné.

- pour les personnes morales, les documents justifiant que la société est régie par le droit tunisien et que son capital est détenu nominativement et en majorité par des tunisiens conformément à l'article 4 du décret sus visé n° du.

- pour les personnes physiques, un engagement sur l'honneur de se constituer en une personne morale trois mois après l'obtention de l'accord de principe.

- une attestation bancaire justifiant les moyens financiers bloqués auprès d'une banque et réservés à la réalisation du projet.

- un certificat de non faillite, ou une déclaration sur l'honneur.

- une étude technique du service proposé et des équipements et logiciels associés, établie par un bureau d'études ou par un ingénieur conseil, précisant la localisation du ou des équipements connectables aux réseaux publics des télécommunications ainsi que le mode de connexion projeté.

- les documents justificatifs de mise à disposition d'un local approprié et des équipements et des moyens humains correspondants à la catégorie de la licence d'exploitation demandée.

- un exposé détaillé établissant le service de base et le service optionnel que le demandeur se propose de fournir ainsi que les conditions et les modes d'accès.

- le mode de tarification ainsi que la grille tarifaire envisagés pour la commercialisation du service objet de la demande d'autorisation. Le choix du type d'accès et du palier pour un accès de type kiosque est définitif et ne peut être modifié qu'après autorisation de l'opérateur public concerné.

Les organismes publics intéressés par la mise en œuvre et l'exploitation des services à valeur ajoutée des télécommunications, télématiques et audiophoniques, doivent déposer un dossier spécifique auprès de l'opérateur public concerné dont les éléments constitutifs seront fixés par décision du ministre chargé des communications.

Les demandes d'autorisation de mise en œuvre et d'exploitation des services à valeur ajoutée des télécommunications, télématiques et audiophoniques, doivent être remises à l'opérateur public concerné. Ces demandes peuvent faire l'objet d'un appel d'offres.

Art. 4. - Accord de principe

Dès l'obtention de l'accord de principe conformément à l'article 6 du décret n° 97-501 du 14 mars 1997 susvisé, le fournisseur de service procédera à l'installation des équipements nécessaires à la mise en exploitation du service objet de la demande.

Le délai de mise en œuvre du service ne doit en aucun cas excéder trois (03) mois après la date de l'octroi de l'accord de principe.

L'accord de principe ne dispense pas le fournisseur de services de l'obligation d'obtention de toutes les autorisations éventuellement requises par la législation en vigueur.

Le fournisseur de services doit être diligent vis à vis de toute action engagée par l'opérateur public pour s'assurer que la réalisation des installations techniques et la mise en place du service sont conformes à sa demande.

Art. 5. - Caractéristiques techniques

I - SERVICES TELEMATIQUES

1 - Le raccordement du serveur :

- le fournisseur de services doit connecter son serveur télématique au réseau tunisien de transmission de données par le biais d'une ou de plusieurs liaisons.

- le serveur doit être muni d'équipements nécessaires supportant le protocole de transmission de données approprié capable d'offrir une capacité d'accès simultanés au minimum de 16 accès.

2 - Le mode d'accès au service :

- l'accès à un service télématique ne peut se faire que par la composition du code de service suivi d'un numéro téléphonique national octroyé par l'exploitant des réseaux publics des télécommunications.

- le code de service est automatiquement inscrit sur le guide des services télématiques tunisiens sauf objection formulée expressément par le fournisseur de services.

3 - Attribution du code de service :

Sur proposition du fournisseur de services, le code de service est attribué par l'opérateur public concerné à chaque service télématique.

L'opérateur public concerné se réserve le droit de refuser le libellé du code de service dans les cas suivants :

- le code de service est déjà attribué.

- le libellé du code est susceptible de porter atteinte à l'ordre public ou aux bonnes moeurs.

- le libellé est susceptible de porter atteinte aux droits d'autrui.

- le libellé est de nature à induire en erreur l'utilisateur sur la nature du service proposé.

Tout libellé du code de service doit répondre aux conditions stipulées dans le contrat indiqué à l'article 8 ci-dessous.

4 - La page d'accueil

La page d'accueil doit répondre aux conditions suivantes :

- la ligne zéro (0) doit être réservée à l'opérateur public concerné pour l'affichage du coût du service et des messages d'anomalies ou d'exploitation du service télématique.

- les informations affichées ne doivent pas induire en erreur l'utilisateur sur le contenu du service.

- l'accès à un service de type gratuit, numéro vert ou kiosque doit être sans mot de passe.

5 - Utilisation du reroutage

Le reroutage ne peut être effectué qu'entre deux services ayant le même numéro téléphonique. Dans ce cas, l'autorisation de l'opérateur public concerné est obligatoire.

6 - Fonctionnement du service

Le serveur doit être doté d'un moniteur multi-tâches conforme aux spécifications tunisiennes du système télématique bilingue Arabe/Latin ou aux normes tunisiennes appliquées au traitement de l'information.

Les pages envoyées par le serveur doivent s'afficher normalement sur tout terminal télématique supportant le mode Arabe/Latin.

Le serveur doit être capable de manipuler des messages de services et de diagnostic en bilingue.

II - SERVICE AUDIOPHONIQUE

1 - Raccordement du serveur

Le fournisseur de services doit connecter son serveur audiotex au réseau téléphonique commuté (RTC) par le biais :

- d'une ligne groupée analogique de quatre accès RTC au minimum et autant de dispositifs vocaux,
- ou d'un groupement de lignes numériques compatibles avec le réseau public de téléphonie numérique.

2 - Le mode d'accès au service

- l'accès à un service audiophonique ne peut se faire que par la composition du code de service suivi d'un numéro téléphonique national octroyé par l'exploitant des réseaux publics des télécommunications.

- chaque message doit être court et mémorisable.
- le niveau d'arborescence du service audiotex pour l'obtention de l'information ne doit pas être supérieur à quatre (4).
- l'accès à un service de type gratuit, numéro vert ou kiosque doit être sans mot de passe.

Art. 6. - Essais de mise en service

Le fournisseur de services est tenu de faire procéder à des essais de mise en service par l'opérateur public désigné par le ministre des communications en vue de s'assurer que le contenu du service est conforme aux conditions d'octroi de l'accord de principe.

En cas de conclusion négative aux essais et mesures, l'opérateur public concerné peut décider d'ajourner la mise en exploitation du service jusqu'à la levée, par le fournisseur de services des réserves formulées.

Art. 7. - Licence d'exploitation

Une licence d'exploitation est délivrée au fournisseur de services par le ministre des communications conformément à l'article 7 du décret n° 97-501 du 14 mars 1997 susvisé au vu :

- d'un rapport de réalisation effective des installations envisagées par le fournisseur de services y compris les justificatifs de son entité juridique, des moyens techniques, humains et financiers correspondant à la catégorie de la licence demandée.

- des certificats d'homologation de tous les équipements et accessoires de communication intervenant dans la mise en œuvre de son service.

- l'avis de la commission des services à valeur ajoutée des télécommunications.

Art. 8. - Obligations relatives à la fourniture des services

Le fournisseur de services s'engage à :

- conclure avec l'opérateur public concerné une convention définissant les conditions d'exploitation des services.

- offrir l'accès aux services télématiques et audiophoniques à tous les demandeurs d'accès par les réseaux publics des télécommunications en mettant en œuvre les moyens techniques les plus fiables.

- garder confidentielle toute information relative à la vie privée de ses clients abonnés et n'en faire part que dans les cas prévus par la loi.

- donner à ses abonnés une indication claire et précise de l'objet et des modes d'accès aux services télématiques et audiophoniques et leur porter assistance chaque fois qu'ils le demandent.

- mettre à la disposition de ses abonnés les coordonnées, nom et prénom et numéro de téléphone, de la personne à qui ils peuvent adresser une demande de renseignement ou une réclamation si une demande de service n'a pas été traitée de façon satisfaisante dans le cours normal des activités de son entreprise.

Art. 9. - Obligations relatives au contenu des services

Tout service à valeur ajoutée des télécommunications, télématiques et audiophoniques, doit avoir un directeur.

Le directeur désigné par le fournisseur de services conformément à l'article 14 du décret n° 97-501 du 14 mars 1997 susvisé, et dont le nom doit être communiqué à l'opérateur public concerné, assume la responsabilité du contenu des services fournis aux utilisateurs conformément aux dispositions du code de la presse susvisé.

Le directeur est tenu d'assurer une surveillance constante du contenu des services exploités par le fournisseur de services, pour ne pas laisser perdurer des informations contraires à l'ordre public et aux bonnes moeurs.

Le directeur doit conserver, pendant une année à compter de la cessation du service, sous sa responsabilité, sur des supports écrits et magnétiques, une copie des messages et des documents nécessaires à l'administration de la preuve.

En cas de fermeture ou de cessation de diffusion d'un service à valeur ajoutée des télécommunications télématiques et audiophoniques, le fournisseur de services s'engage à remettre à l'opérateur public concerné, sans délai, l'ensemble des supports d'archivage ainsi que les dispositifs de lecture desdits supports.

Art. 10. - Continuité de service

Le fournisseur de services s'engage, à l'égard des clients à garantir la permanence du service et le fonctionnement des équipements et logiciels en vue d'assurer une qualité satisfaisante des services au public conformément aux conditions du présent cahier des charges, et d'effectuer les maintenances nécessaires d'une façon rapide et efficace. Ces conditions seront stipulées dans le contrat qui sera établi avec l'opérateur public concerné et désigné à l'article 8 ci-dessus.