



**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

***Accord-cadre à marchés subséquents relatif à la
maintenance des systèmes de vidéoprotection,
contrôle d'accès et anti-intrusion, SSI et moyens de
secours des sites de l'administration centrale du
ministère de la Justice***

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

**LOT N°2 – CONTROLE D'ACCES ET ANTI-
INTRUSION**

Numéro de la consultation : VB14022024

**Procédure d'appel d'offres en application des articles L2124-1, L2124-2 et R2161-2
à 5 du Code de la commande publique**

TABLE DES MATIERES

ARTICLE 1 – OBJET.....	4
ARTICLE 2 – DUREE DE L’ACCORD-CADRE	4
ARTICLE 3 – IDENTIFICATION DU SERVICE BENEFICIAIRE.....	4
ARTICLE 4 – LIEU D’EXECUTION DES PRESTATIONS	4
Article 4.1 - Site de Vendôme	4
Article 4.2 – Site du Millénaire 2 et 3.....	5
Article 4.3 – Site de Russy-Bémont	5
ARTICLE 5 – ETAT DES LIEUX INITIAL.....	5
Article 5.1 – Planning annuel d’intervention pour les visites de maintenance préventive et évolutive.....	6
ARTICLE 6 – DESCRIPTIF DES INSTALLATIONS.....	7
ARTICLE 7 – PRESTATIONS ATTENDUES	7
Article 7.1 – Classification du niveau d’intervention.....	7
Article 7.2 – Contrôle et maintenance préventive	8
Article 7.2.1 – Vérifications périodiques attendues pour les sites du Millénaire (M2+M3) , Vendôme et Russy Bémont.....	9
Article 7.3 – Maintenance corrective.....	10
Article 7.3.1 – Déroulement des interventions.....	11
Article 7.4 – Maintenance évolutive	11
Article 7.4.1 – Fréquences attendues	12
Article 7.5 – Obligation de résultat.....	12
Article 7.6 – Caractéristiques des pièces détachées requises.....	13
Article 7.6.1 – Suivi des pièces détachées	13
Article 7.6.2 – Absence d’exclusivité.....	14
ARTICLE 8 – DISPOSITIONS DIVERSES	14
Article 8.1 – Protection des ouvrages et installations existantes	14
Article 8.2 – Nettoyage et évacuation des matériels changés et déchets résultant de son activité	14
Article 8.3 – Modifications des installations existantes.....	14
ARTICLE 9 – DELAI D’EXECUTION DES PRESTATIONS.....	15

Article 9.1 – Prestation de maintenance préventive et évolutive.....	15
Article 9.2 – Prestations de maintenance corrective	15
Article 9.3 – Prolongement des délais d'exécution	15
ARTICLE 10 – FICHE D'INTERVENTION CONTRADICTOIRE.....	16
ARTICLE 11 – OBLIGATION DE CONSEIL /ALERTE	16
ARTICLE 12 – CADRE TECHNIQUE REGLEMENTAIRE	17
ARTICLE 13 - ACCES AUX SITES ET PLAGES HORAIRES D'INTERVENTION.....	17
ARTICLE 14 – ACCESSIBILITE ET CONFIDENTIALITE.....	18
Article 14.1 - Accessibilité – Agrément des intervenants.....	18
Article 14.2 – Confidentialité	18
ARTICLE 15 – STOCK TAMPON ET STATIONNEMENT LORS DES INTERVENTIONS	19
Article 15.1 - Gestion du stock tampon	19
ARTICLE 16 – OBLIGATION DU TITULAIRE	19
ARTICLE 17 – MOYENS HUMAINS, MATERIELS ET QUALIFICATION DU PERSONNEL	20
ARTICLE 18 – BILAN ANNUEL	21
ARTICLE 19 – EVOLUTION DES EQUIPEMENTS	22
ARTICLE 20 – CONSIDERATIONS ENVIRONNEMENTALES	23
ARTICLE 21 – REVERSIBILITE AU TERME DE L'ACCORD-CADRE	23
ARTICLE 22 – INVENTAIRE A TITRE INDICATIF	24
Article 22.1 - Liste des équipements du site de Vendôme	24
Article 22.2 - Liste des équipements du site du Millénaire	24
Article 22.3 - Liste des équipements du site de Russy-Bémont.....	25

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent CCTP décrit les attendus techniques pour les prestations de maintenance préventive, corrective et évolutive des systèmes de contrôle d'accès et anti-intrusion pour les trois sites de l'administration centrale du ministère de la Justice : Vendôme, Millénaire et Russy-Bémont, conformément aux dispositions réglementaires et aux normes en vigueur à la date de notification de l'accord-cadre.

Le code CPV de la consultation est le suivant : **50610000 – Services de réparation et d'entretien du matériel de sécurité.**

ARTICLE 2 – DUREE DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre est conclu pour une durée de 2 ans fermes à compter de sa notification, reconductible tacitement 1 fois 2 ans, sans excéder 4 ans.

En cas de non-reconduction, l'administration notifie sa décision au titulaire avec un préavis de 3 mois avant la date anniversaire de l'accord-cadre par lettre avec accusé de réception, couplé d'un mèl.

La non-reconduction n'ouvre droit à aucune indemnité au profit du titulaire.

ARTICLE 3 – IDENTIFICATION DU SERVICE BENEFICIAIRE

Le département défense, sûreté, sécurité (DD2S) a par délégation de la secrétaire générale du ministère de la Justice, la responsabilité des sites de l'administration centrale parisienne concernant la sécurité et la sûreté.

ARTICLE 4 – LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Article 4.1 - Site de Vendôme

Le site de Vendôme constitue le site historique du ministère de la Justice situé au 13 Place Vendôme à Paris dans le 1^{er} arrondissement. Il se compose de cinq bâtiments: Vendôme, Bourvillais, Horloge, Cambon neuf et Cambon vieux. Il accueille sur une surface utile nette de 6 000 m² plus de 600 agents publics. Le site accueille les appartements du ministre, garde des Sceaux, son bureau, son cabinet, le secrétariat général, les directions des affaires criminelles et des grâces et des affaires civiles et du sceau et la délégation interministérielle d'aide aux victimes.

Article 4.2 – Site du Millénaire 2 et 3

Le site du Millénaire est situé au 35 rue de la Gare dans le 19^e arrondissement parisien en bordure du périphérique nord au niveau de la porte d'Aubervilliers. Il est composé de 2 bâtiments immédiatement voisins: l'immeuble Millénaire 3 rebaptisé depuis « Olympe de Gouges » ainsi que d'une partie de l'immeuble Millénaire 2.

Le site héberge le bureau du ministre, garde des Sceaux, le cabinet de la secrétaire générale, les services du secrétariat général, les directions de l'administration pénitentiaire, de la protection judiciaire de la jeunesse, des services judiciaires et l'inspection générale de la Justice.

- le bâtiment Olympe de Gouges accueille depuis septembre 2015 environ 1 600 agents publics sur une surface globale de 32 000 m². Cet immeuble a été érigé en 7 étages autour d'un atrium central ; il dispose en outre d'un parking de 349 places sur 2 niveaux de sous-sol;
- le bâtiment du Millénaire 2 est un immeuble multi-occupants dont l'occupant principal est le ministère de la Justice depuis la fin de l'année 2020, représentant 90% d'occupation avec 1400 agents publics. Ce bâtiment, d'une surface globale de 22 854 m², comprend 6 étages sur 2 niveaux de sous-sol avec un parking et des locaux techniques.

Article 4.3 – Site de Russey-Bémont

Le site de Russey Bémont est situé à 80 kilomètres de Paris, au lieu-dit Les Fermes de Russey à Russey-Bémont dans le département de l'Oise.

Il s'agit d'un ensemble immobilier à usage d'entrepôt. Le bien comprend trois cellules attenantes d'environ 12 000 m², communicant entre elles, sur un terrain de 23 611 m². Les fonctions principales du bâtiment sont la conservation des archives de l'administration centrale; la conservation des fonds de la bibliothèque de la Chancellerie; le stockage du patrimoine mobilier; le stockage du matériel. Il accueille les agents du département des archives et du patrimoine.

ARTICLE 5 – ETAT DES LIEUX INITIAL

Dès la première visite, dans le mois suivant la notification de l'accord-cadre, le titulaire réalisera un état des lieux assorti d'un diagnostic précis des installations pour chacun des sites couverts par le présent accord-cadre. Le titulaire remettra au service bénéficiaire dans un délai maximum d'1 mois un compte rendu de visite comprenant :

- un schéma d'implantation des équipements sous Autocad ou équivalent pour l'ensemble des sites ;
- un inventaire exhaustif des équipements sous la forme d'une liste détaillée comprenant pour chacun d'eux : un emplacement géographique (site, bâtiment, étage, pièce, localisation) ; les caractéristiques essentielles (type, marque, modèle, date de mise en service, état de fonctionnement, etc.)

Ce document fera l'objet d'une mise à jour qui sera effectuée par le titulaire lors de chaque contrôle ultérieur qu'il réalisera ;

- une notice des instructions nécessaires au maintien en bon état de fonctionnement des installations sera fournie pour chaque matériel installé. Cette notice comportera une description des caractéristiques de l'installation.

Cette reconnaissance porte notamment sur :

- L'état général des lieux et le quantitatif des équipements existants au moment de la visite ;
- L'origine et la provenance des matériels et équipements qui doivent être maintenus afin de juger de la capacité d'entretien de l'ensemble du parc et des possibilités de remplacement à l'identique ou le cas échéant par des produits similaires homologués ;
- Les conditions à mettre en oeuvre pour réaliser sa mission ;
- La nécessité de réaliser certaines interventions en dehors des heures ouvrées ;
- La localisation précise du matériel concerné ainsi que les conditions d'accessibilité.

En conséquence, aucune plus-value ou indemnité particulière pour méconnaissance d'inconvénients, sujétions ou difficultés de quelque nature que ce soit ne pourra être réclamée.

En l'absence de transmission dans le délai demandé, le titulaire s'expose aux pénalités énumérées à l'article 12 du CCAP.

Article 5.1 – Planning annuel d'intervention pour les visites de maintenance préventive et évolutive

Le titulaire sera chargé de programmation et de planification des prestations de maintenance préventive et évolutive pour chaque campagne annuelle d'entretien.

A ce titre, ce dernier s'engage à adresser dans le délai susvisé, un planning d'intervention sous forme d'un tableau reprenant de façon exhaustive la liste des opérations minimales d'entretien, la liste des pièces ou mécanismes à vérifier, les dates d'intervention préventive retenues ainsi que les mises à jour logicielles à venir.

Ce planning devra prendre en compte les caractéristiques du lieu desservi, les technologies spécifiques des installations, les stipulations du CCTP, la fréquence d'utilisation, les prescriptions du fabricant ainsi que les textes réglementaires.

Le service bénéficiaire se réserve la possibilité de formuler des observations.

Dans cette hypothèse, le titulaire actualise son planning d'intervention et le transmet au service concerné dans un délai de 2 semaines au maximum à compter de la demande.

En cas de non-respect des dates fixées conjointement hors cas de force majeure dûment

notifié, le titulaire s'expose aux pénalités prévues à l'article 12 du CCAP.

ARTICLE 6 – DESCRIPTIF DES INSTALLATIONS

Les sites du Millénaire et de Vendôme sont équipés des systèmes de contrôle d'accès et anti-intrusion alors que le système de sécurité du site de Russy-Bémont comprend seulement de l'anti-intrusion.

Lors de la première visite de maintenance et dans un délai maximum d'un mois suivant la date de notification de l'accord-cadre, le titulaire et le service bénéficiaire devront s'accorder sur la liste exhaustive des systèmes répertoriés.

Les installations confiées au titulaire sont en état de fonctionnement à la notification du présent accord-cadre.

Le titulaire accepte de les prendre en l'état.

Il ne pourra ultérieurement remettre en cause cet état initial pour se soustraire à leurs obligations contractuelles, ni pour réclamer une indemnité supplémentaire de prise en charge.

Le descriptif quantitatif des installations concourant à la sécurité des 3 sites vis-à-vis du risque intrusion, est donné ci-après à titre indicatif à l'article 22 du présent document.

ARTICLE 7 – PRESTATIONS ATTENDUES

Le titulaire du marché assurera le contrôle, la maintenance préventive, corrective et évolutive des systèmes de contrôle d'accès et anti-intrusion des 3 sites de Vendôme, du Millénaire et de Russy-Bémont.

Selon les prestations requises, le titulaire pourra être amené à intervenir sur de la maintenance de niveau III à IV (référentiel ANSSI).

Les prestations de maintenance respecteront les normes suivantes :

- NF A2P ;
- NF EN 501 131 ;
- NF Service & APSAD NF367-180 mai 2021 ;
- NFA2P de type 3 ;
- Règlement RGPD ;
- Recommandations de l'ANSSI

Article 7.1 – Classification du niveau d'intervention

Le titulaire prendra en charge les opérations de maintenance de niveau 1 à 5, au sens de la norme NFX60-000.

Article 7.2 – Contrôle et maintenance préventive

La maintenance préventive consiste à contrôler complètement les installations, vérifier leur bon état de fonctionnement et à en assurer l'entretien.

Elle renvoie à toute prestation programmée dans l'intention de réduire la probabilité d'une défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu et de maintenir dans le temps les performances de ce bien à un niveau proche de ses performances initiales, en vue d'assurer son utilisation optimale.

Il réalisera à minima les interventions suivantes :

Partie logiciel :

- vérification de la base de données et applicatifs, nettoyage et mise à jour.

Volet matériel :

- Inspection visuelle de l'ensemble des équipements, installation (vérification visuelle de l'installation, câblage, tableaux, état des batteries, fusibles et piles ;
- Vérification et contrôle test de la détection ;
- Examen des alimentations : contrôle des tensions, serrage des connexions, remplacement des piles, batteries le cas échéant ;
- Inspection des systèmes de commande : lecteurs de badges, commutateurs à clés ou à code et test de fonctionnement ;
- Vérification fonctionnel des alarmes visuelles et sonores ;
- Test fonctionnel des détecteurs ;
- Identification des pièces à remplacer.

Il est attendu que les logiciels et matériels soient strictement en état de fonctionnement optimal.

Le titulaire s'engage à avertir sans délai le service bénéficiaire en cas de dysfonctionnements identifiés.

Cette visite de contrôle annuelle de l'ensemble des installations, à une date convenue entre les parties, fera l'objet d'un rapport adressé par voie dématérialisée sous une semaine au plus tard au DD2S. Le rapport renseignera les tâches effectuées, les actions correctives recommandées afin d'assurer une totale disponibilité du système et si besoin les préconisations nécessaires à la remise en conformité des installations ou à l'amélioration des performances du système avec valorisation financière (devis).

Au cours de la visite préventive, s'il est constaté des dégradations mineures ne faisant plus l'objet d'une garantie du constructeur et/ou du prestataire des systèmes de contrôle d'accès et anti-intrusion, la réparation fait l'objet d'un bon de commande spécifique conforme au déboursé réel ainsi qu'au bordereau des prix.

Le devis ne portera pas sur le remplacement des éléments à durée de vie limitée (batteries) inclus au forfait (main d'œuvre et déplacement compris).

Un rapport mentionnera les réparations réalisées.

Les composants ne bénéficiant plus d'aucune garantie feront l'objet d'un justificatif et d'une proposition financière à bon de commande, pour leur remplacement, conforme au déboursé réel affecté du coefficient multiplicateur entreprise.

Le titulaire s'engage à joindre les factures correspondantes.

Il est attendu que durant ces interventions, seul le coût du matériel soit facturé hormis les éléments à durée de vie limitée (batteries) inclus au forfait.

Article 7.2.1 – Vérifications périodiques attendues pour les sites du Millénaire (M2+M3) , Vendôme et Russey Bémont

- Contrôle d'accès : 1 visite annuelle pour chacun des sites ;
- 2 PNG Vendôme : 2 visites annuelles ;
- 4 PNG Millénaire : 2 visites annuelles ;
- 4 road blocker de PDM3 : 2 visites annuelles (1 partielle + 1 complète)
- 1 road blocker à Vendôme : 2 visites annuelles (1 partielle + 1 complète)
- Une visite bimensuelle (1/2 journée) pour installation des patch micro-sésame.

Sites	Essais fonctionnels	Niveau de service
Millénaire 2 et 3		
	Contrôle d'accès	1 visite par an
	4 portillons non gardiennés- Millénaire 3	2 visites par an
	4 road blockers	2 visites annuelles (1 partielle + 1 complète)
	Visite pour installation des patchs micro-sésame	2 par mois
	Remplacement des équipements de vie à durée limitée (batteries)	Inclus au forfait préventif
	Rapport annuel (Millénaire 3 et 2)	Livable attendu
Vendôme		
	Contrôle d'accès	1 visite par an
	2 portillons non gardiennés	2 visites par an
	1 road blocker	2 visites annuelles (1 partielle + 1 complète)
	Visite pour installation des patchs micro-sésame	2 par mois
	Remplacement des équipements de vie à durée limitée (batteries)	Inclus au forfait préventif
	Rapport annuel	Livable attendu
Russey-Bémont		
	Intrusion	1 visite par an

	Remplacement des équipements de vie à durée limitée (batteries)	Inclus au forfait préventif
	Rapport annuel	Livrable attendu

Article 7.3 – Maintenance corrective

La maintenance corrective a pour objet une intervention ponctuelle suite à un dérangement, un dysfonctionnement des équipements constitutifs d'une partie ou de l'ensemble des systèmes de contrôle d'accès et anti-intrusion.

La maintenance corrective désigne l'ensemble des interventions effectuées afin d'assurer la remise en état de fonctionnement des biens à la suite d'une défaillance totale ou partielle, d'altération ou cessation de l'aptitude du bien à accomplir la fonction requise, la découverte d'une anomalie constatée lors d'une opération de maintenance préventive forfaitisée.

La maintenance corrective dite palliative consiste en une réparation permettant de retrouver un état de fonctionnement avec un caractère provisoire.

La maintenance corrective dite curative implique le remplacement partiel ou total du matériel le cas échéant.

Lorsque des opérations correctives des installations sont nécessaires, le titulaire rédige après son intervention un rapport décrivant la ou les défaillances et fournit au DD2S un devis au plus tard le premier jour ouvré suivant la visite ayant permis d'identifier la ou les défaillances.

Les interventions de maintenance curative sont déclenchées uniquement sur demande de prise en charge formulée par le service bénéficiaire.

Un bon de commande de régularisation interviendra a posteriori et reprendra les prix indiqués dans le BPU hormis le remplacement des éléments à durée de vie limitée (batteries inclus au forfait annuel de maintenance préventive).

Tout élément considéré comme hors bordereau fera l'objet d'un rapport et d'un devis, pour son remplacement, si et seulement si cet ou ces éléments n'ont plus de garantie du constructeur ou du prestataire.

Les actions correctrices et, éventuellement, les opérations de mises en conformité des équipements, font l'objet de bons de commande individualisés, et s'inscrivent en dehors du forfait relatif au volet préventif.

Dans le devis adressé par le titulaire au DD2S, sont repris et distingués :

- la nature des opérations correctives ou de mise en conformité ;
- le coût du déplacement et de la main d'oeuvre horaire facturés selon le BPU ;
- le coût des matériaux et pièces à remplacer, le cas échéant conforme au déboursé réel affecté du coefficient multiplicateur indiqué dans l'offre du titulaire.

Le devis d'exécution des prestations nécessaires sera adressé par messagerie électronique au DD2S.

L'acceptation du devis vaudra bon de commande et fera ensuite l'objet d'un bon de commande à titre de régularisation.

La maintenance corrective prévoit aussi une astreinte téléphonique incluse 7j/7 et 24h/24 avec prise en main à distance et des interventions sur site à planifier, qui feront l'objet de bons de commande.

Le titulaire aura accès au VPN (Virtual Private Network) permettant d'intervenir à distance sur le réseau du ministère.

Article 7.3.1 – Déroulement des interventions

Les réparations se déroulent comme suit :

- L'intervention : Elle correspond au déplacement du technicien, à la constatation de la défaillance et pour un problème simple à la réparation finale du défaut ;
- Le dépannage (ou maintenance corrective dite palliative) : remise en état de fonctionnement effectuée in situ, avec un caractère « provisoire »
- La réparation définitive (ou maintenance corrective dite curative) : caractérise les réparations, faites in situ ou en atelier, après dépannage, le cas échéant, avec un caractère définitif ;
- L'essai de fonctionnement, mise en route le cas échéant.

Article 7.4 – Maintenance évolutive

La maintenance évolutive consiste à faire évoluer une application, un logiciel en vue de modifier son comportement et/ou de proposer de nouvelles fonctions. Elle concourt ainsi à améliorer, voire à redévelopper des fonctions existantes mais aussi à développer de nouvelles fonctionnalités afin de faire face à de nouvelles exigences.

Le DD2S devra être informé des mises à jour majeures sur les systèmes (serveur, logiciels, firmwares...) permettant de faire fonctionner le contrôle d'accès et l'anti-intrusion.

Par ailleurs, dans le cadre de sa maintenance évolutive, le titulaire du marché fera automatiquement bénéficier le DD2S des nouvelles versions des logiciels déployés.

Concernant les mises à jour de versions (mises à jour évolutives) des logiciels, le titulaire informera le DD2S de sa faisabilité.

Il indiquera clairement les changements (en plus et/ou en moins) fonctionnels de la nouvelle version en mettant à disposition par écrit la synthèse des évolutions de chaque version.

Chaque mise à jour ne devra pas engendrer de dégradation des anciennes fonctionnalités (critère de non régression du produit).

Dès l'aval du DD2S, sous forme d'un mail, après validation du devis correspondant et de la pertinence de l'évolution envisagée, le titulaire pourra intervenir pour la mise en œuvre de la nouvelle version de la solution applicative.

Le titulaire procédera à la transmission des livrables de la nouvelle version.

Par ailleurs, dans le cadre de sa maintenance évolutive, le titulaire du marché fera automatiquement bénéficier le DD2S des nouvelles versions des produits déployés après autorisation expresse du service bénéficiaire.

Article 7.4.1 – Fréquences attendues

La maintenance évolutive est déclenchée sur la base d'un forfait annuel comprenant une mise à jour annuelle majeure, les livrables, le coût de l'intervention (main d'œuvre et déplacements inclus).

Le titulaire indique dans le planning d'intervention, les dates retenues par site dans le respect des niveaux de service ci-après :

Sites	Essais fonctionnels	Niveau de service
Millénaire 2 et 3	Contrat logiciel MSL avec une mise à jour majeur annuelle	1 migration majeure tous les ans
Vendôme	Contrat logiciel MSL avec une mise à jour majeur annuelle	1 migration majeure tous les ans

Article 7.5 – Obligation de résultat

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat, par remise en fonctionnement (éventuellement en mode dégradé par une action palliative) des installations en cas de panne.

Si le dépannage définitif ne peut être mené à bien, une solution provisoire pourra être mise en œuvre afin de remédier à l'anomalie détectée. Il s'agira de prendre toutes les mesures pour placer les installations en mode dégradé permettant de maintenir le matériel en service, et proposer des solutions au DD2S.

En cas de fonctionnement des installations en mode dégradé (réparation d'urgence, fonctionnement réduit, ...) le titulaire doit informer le plus rapidement possible le DD2S qui prendra les mesures d'exploitation appropriées.

Toute opération conduisant à modifier la configuration et ayant une répercussion sur le fonctionnement des équipements et sur la sécurité des usagers ne sera mise en œuvre qu'en présence, ou au moins qu'avec l'accord formel du DD2S.

Dans le cas où le DD2S aurait accepté le fonctionnement en mode dégradé, cela signifie que la réparation définitive est reportée.

Par conséquent, le DD2S adressera au titulaire un nouveau bon de commande précisant les temps passés, les fournitures et le délai de la réparation attendu.

Dans le cadre des interventions curatives, il appartient au titulaire de mettre en place les actions palliatives pour mettre fin au désordre constaté.

La constatation, le diagnostic de la panne ne sont pas considérés comme des résultats suffisants attendus libérant ainsi ce dernier de son obligation de résultat.

S'agissant des prestations de maintenance préventive et évolutive, le titulaire doit veiller à ce que tous les matériels, logiciels soient toujours dans un état de fonctionnement optimum.

Il s'engage à avertir sans délai, le représentant du service utilisateur sur la nécessité de remplacer un matériel définitivement.

Article 7.6 – Caractéristiques des pièces détachées requises

Les pièces détachées devront être remplacées en ultime recours à partir des pièces détachées neuves et à minima de caractéristiques et performances identiques ou équivalentes à celles préconisées par le constructeur ou existantes sur les sites (matériau, aspect, dimensions, fonctionnement, technologie).

Les pièces proposées devront répondre aux normes de l'ANSSI (référentiel), niveaux de licence HIGH SECURE garantissant un chiffrement des données.

Les équipements respecteront également la norme NFA2P de type 3.

Le titulaire s'engage à ce que ces équipements soient compatibles avec le fonctionnement et la pérennité des matériels et installations existants.

A titre dérogatoire et après validation expresse du service bénéficiaire, le prestataire peut recourir à des pièces d'occasion dès lors qu'il n'existe plus sur le marché de pièces neuves, en raison de l'obsolescence des équipements de l'administration.

Il procède alors à toute démarche de contrôle qualité de nature à prévenir des dysfonctionnements éventuels résultant de l'emploi de ces pièces.

Article 7.6.1 – Suivi des pièces détachées

Le titulaire devra tenir à jour un document dématérialisé indiquant de manière exhaustive les informations suivantes :

- Type de pièce commandée avec sa marque, référence, n° série ;
- Date d'entrée en service ;
- Durée de la garantie correspondante ;
- Principales caractéristiques techniques ;
- Emplacement.

Ce suivi devra permettre de visualiser l'ensemble des pièces détachées acquises durant l'exécution de l'accord-cadre. Le prestataire veillera à son actualisation régulière.

A défaut, il s'expose aux pénalités énoncées à l'article 12 du CCAP.

Article 7.6.2 – Absence d'exclusivité

S'agissant de l'achat de pièces détachées auprès du titulaire, le service bénéficiaire se réserve la possibilité de s'adresser à un autre opérateur économique en cas de rupture de stock et/ou délai d'approvisionnement trop contraint au regard de la criticité de la défaillance.

ARTICLE 8 – DISPOSITIONS DIVERSES

Article 8.1 – Protection des ouvrages et installations existantes

Lors de toute intervention du titulaire, les techniciens doivent prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la conservation sans dommage des ouvrages, installations existantes.

Toute détérioration sera imputée au titulaire.

Article 8.2 – Nettoyage et évacuation des matériels changés et déchets résultant de son activité

Les sites de l'administration, doivent toujours être maintenus en parfait état de propreté.

Les déchets sont évacués au fur et à mesure de l'intervention.

Le titulaire doit enlever toutes les protections qu'il aura mise en place et nettoyer tous les environnements touchés par son intervention.

Sera à la charge du titulaire l'évacuation des matériels changés et la présentation quand cela est nécessaire (obligatoire pour les batteries) d'un bordereau de suivi des déchets industriels (B.D.S.I.).

En aucun cas, il ne sera admis de stockage dans les locaux d'intervention.

En cas de non observation de ces dispositions, le maître d'ouvrage fera procéder au nettoyage ou à l'évacuation des déchets par une entreprise de son choix et la facturation de cette intervention sera à la charge de l'entreprise titulaire.

Article 8.3 – Modifications des installations existantes

Pendant toute intervention sur les sites du ministère, le titulaire ne peut en aucun cas de son propre chef, modifier les installations existantes sans l'accord préalable express du représentant du service bénéficiaire.

En cas de manquement constaté, ce dernier s'expose aux pénalités énumérées à l'article 12 du CCAP.

ARTICLE 9 – DELAI D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Article 9.1 – Prestation de maintenance préventive et évolutive

Le titulaire s'engage à respecter les délais et échéances retenus dans son planning d'intervention sauf cas de force majeure. A défaut, ce dernier s'expose aux pénalités prévues à l'article 12 du CCAP.

Article 9.2 – Prestations de maintenance corrective

Au titre de la maintenance corrective, le titulaire s'engage à intervenir en cas d'incident, d'arrêt ou de fonctionnement défectueux des installations, pour les remettre en fonctionnement normal, dans les conditions suivantes :

Sur simple appel téléphonique du représentant du service bénéficiaire couplé d'un mël, les dépannages et réparations sont effectués sur une plage d'intervention 24h/24 et 7j/7 dans les délais maximaux indiqués ci-après à compter de la demande de prise en charge :

Intervention critique sur site, est entendu comme tout incident relatif à la sécurité du personnel et/ou du site

- **GTI** : 2h pour la prise en main à distance via une connexion VPN permettant l'intervention sur le réseau, 4h ouvrées si un déplacement s'avère nécessaire
- **GTR** : 72h

Intervention non critique, est entendu tout incident relatif au fonctionnement normal des équipements et risquant de détériorer des biens, équipements.

- **GTI** : 4h pour la prise en main à distance via une connexion VPN permettant l'intervention sur le réseau, 4h ouvrées si un déplacement sur site s'avère nécessaire
- **GTR** : 7 jours

Le cas échéant, un bon de commande de régularisation conforme au prix indiqués au BPU sera émis à posteriori.

En cas de non-respect, hors cas de force majeure, le titulaire s'expose aux pénalités indiquées à l'article 12 du CCAP.

Article 9.3 – Prolongement des délais d'exécution

Le titulaire s'engage à avertir le service bénéficiaire dans les plus bref délais en cas d'impossibilité liées notamment à une intervention urgente auprès d'autre commanditaire pour les prestations de maintenance préventive et évolutive.

Pour les prestations de maintenance corrective, le titulaire respectera les délais indiqués à l'article 9.2 du présent document.

Le prolongement des délais se réalise dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-FCS.

Toutefois, dans une situation d'urgence impérieuse menaçant gravement la sécurité, surêté des sites et des agents, en l'absence de réponse du titulaire et/ou en cas d'impossibilité d'intervenir dans le délai demandé, le service bénéficiaire se réserve la possibilité de recourir à un prestataire extérieur.

ARTICLE 10 – FICHE D'INTERVENTION CONTRADICTOIRE

A l'issue de chaque intervention, le titulaire devra veiller à faire signer une fiche d'intervention édité par ses soins, par un représentant du site, dont le nom et coordonnées seront transmis à la notification.

Cette fiche devra être assortie de photographies permettant de visualiser les désordres le cas échéant.

Pour les prestations de maintenance préventive et évolutive : la fiche mentionnera notamment :

- la nature des contrôles effectués et le type d'équipements concernés, les anomalies, usures, risque de détérioration identifiées, les observations sur l'état général des équipements et installations et des propositions d'intervention supplémentaires.

Concernant les prestations de maintenance corrective, cette fiche indiquera à minima :

- date et heure de début , date et heure de fin de l'intervention et résolution de l'incident, nom, qualité de l'intervenant, l'objet du déplacement, le diagnostic de la panne, la nature des prestations réalisées, le détail des pièces changées et remplacées (caractéristiques du matériel avec marque et fournisseur, type et n° de série), les propositions d'intervention supplémentaire si nécessaire.

Ce document devra être impérativement joint à la facture pour permettre son règlement.

Une version dématérialisée devra être également transmise à l'adresse électronique du service bénéficiaire ou par le biais d'une plateforme numérique.

Le candidat joindra dans son offre technique une proposition de fiche d'intervention au format dématérialisé.

ARTICLE 11 – OBLIGATION DE CONSEIL /ALERTE

Le titulaire s'engage à assister, accompagner, le service utilisateur notamment sur les points suivants :

- assistance technique : propositions de mesures à mettre en œuvre et de nature à améliorer les performances techniques et économiques des équipements ;

- apporter une assistance pour la mise en conformité en cas d'évolution des règlements, de la législation ou des matériels, logiciels plus performants, innovants et ce dès que le prestataire en aura connaissance ;
- Partager ses préconisations sur les pistes d'amélioration d'exploitation des installations et équipements en particulier, lorsque des systèmes vétustes peuvent être remplacés par des équipements ayant une meilleure adéquation avec les besoins et notamment en termes de performance énergétique et sécuritaire.

Il alerte sans délai le service bénéficiaire en cas de découverte lors de ses interventions, des dysfonctionnements potentiels au titre de ses prestations.

Le titulaire est tenu de rendre compte immédiatement de toute difficulté rencontrée pendant l'exécution des prestations et de signaler tout document manquant ou incohérent qui serait nécessaire à son intervention.

Il est rappelé que la responsabilité du titulaire pourrait être engagée en cas de manquement à ce devoir d'information et de conseil.

Le titulaire doit avertir les services en cas d'utilisation non conforme à la réglementation et être force de proposition pour assurer l'utilisation des systèmes en conformité avec ce cadre.

ARTICLE 12 – CADRE TECHNIQUE REGLEMENTAIRE

Le titulaire s'engage à respecter les textes et normes européennes applicables aux établissements recevant des travailleurs (ERT) pour les sites de Vendôme et du Millénaire et aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) en ce qui concerne le site de Russy-Bémont tant pour les vérifications que pour les pièces et matériels fournis.

Le titulaire informera le service bénéficiaire de toutes évolutions réglementaires ou normatives.

ARTICLE 13 - ACCES AUX SITES ET PLAGES HORAIRES D'INTERVENTION

Les dates et heures d'intervention seront prises en concertation avec le DD2S qui prendra les dispositions nécessaires pour rendre accessible aux agents du titulaire l'ensemble des espaces et installations concernés par les prestations.

Les trois sites de Vendôme, du Millénaire et de Russy-Bémont fonctionnent 24/7 de par une présence assurée en continu par des agents de sécurité (personnels pénitentiaires, ADS) et des agents de sécurité incendie et assistance à personnes (SSIAP).

D'une manière générale, les horaires d'ouverture des sites sont du lundi au vendredi : de 7h à 19h.

Le titulaire pourra être amené à intervenir en dehors des heures et jours ouvrés.

Aucun matériel ne sera mis à la disposition du titulaire. Il lui appartiendra en conséquence de fournir l'ensemble du matériel nécessaire à la réalisation de ses prestations.

ARTICLE 14 – ACCESSIBILITE ET CONFIDENTIALITE

Article 14.1 - Accessibilité – Agrément des intervenants

Les interventions dans les locaux des sites de Vendôme et du Millénaire sont soumises à l'obtention d'une autorisation d'accès délivrée par le DD2S après avis de la préfecture de police de Paris et conformément aux dispositions législatives et réglementaires du code de la défense (article L1332-2-1 et les articles R1332-22-1 et suivants).

Cette autorisation est obligatoire pour l'ensemble des personnes amenées à intervenir sur ces sites. Le délai d'obtention de cette autorisation d'accès est de 7 jours environ, après communication au DD2S des copies des pièces d'identité en cours de validité des personnes susceptibles d'intervenir.

Le titulaire devra adresser au représentant du DDSS les demandes d'agrément dans un délai de 10 jour ouvrés à compter de la notification du présent accord-cadre.

En cas de refus d'autorisation, le titulaire doit être en mesure de proposer au DD2S le remplacement des personnes non autorisées.

En cas d'impossibilité, le contrat peut être résilié.

Aucune réclamation ne pourra être émise pour les contraintes inhérentes à ces autorisations.

Il est recommandé au titulaire de demander l'agrément pour plusieurs intervenants afin de pallier un éventuel non agrément, des congés ou autre absence et d'éviter ainsi un arrêt ou retard dans l'exécution des prestations.

Article 14.2 – Confidentialité

Le titulaire doit respecter l'obligation de confidentialité requise pour l'exécution de cette mission impliquant l'accès à des infrastructures sensibles, le traitement d'informations et supports classifiés.

Il s'engage à ne pas diffuser les plans et documents en sa possession et à signaler au maître d'ouvrage en cas de perte ou de vol de ces derniers.

Le titulaire aura l'interdiction formelle de divulguer à un tiers, sous quelque forme que ce soit, sans limitation de durée, toute information ou donnée informatique auxquelles il aurait eu accès dans le cadre de la mise en œuvre de sa solution et de ses relations avec le ministère de la Justice.

En cas de non-respect, le titulaire s'expose à la résiliation pour faute prévue à l'article 41 du CCAG-FCS.

ARTICLE 15 – STOCK TAMPON ET STATIONNEMENT LORS DES INTERVENTIONS

Il est à noter que le titulaire devra prévoir en stock du matériel suffisamment si le délai d'approvisionnement excède le délai prévu par la GTR afin d'assurer la continuité et la sécurité du service.

La liste des pièces concernées sera déterminée conjointement entre le service bénéficiaire et le titulaire dans le mois suivant la réunion de démarrage avec la justification technique, criticité, délai d'approvisionnement.

Un local fermant à clef pourra être mis à disposition du titulaire.

Son emplacement sera défini lors de la réunion de cadrage entre les deux parties.

En aucun cas l'administration ne sera dépositaire du matériel entreposé dans le local.

Celui-ci reste sous la responsabilité exclusive du titulaire, et aucun dédommagement ne sera accordé en cas de dégradations, de vol ou de tout autre incident intervenant sur le matériel entreposé.

Un emplacement pour stationner un véhicule léger pourra aussi être mis à disposition pour la durée des interventions.

Les demandes de stationnement de véhicules de livraison de matériel, ou véhicules spéciaux (nacelles, ...), ainsi que les dégagements nécessaires aux opérations devront faire l'objet d'une demande préalable au service bénéficiaire avec un délai de prévenance d'au moins 24h.

Article 15.1 - Gestion du stock tampon

Le titulaire après constitution du stock, devient responsable de son intégrité et assure :

- Gestion optimisée : inventaire exhaustif des pièces actualisé ;
- Approvisionnement en tenant compte des évolutions des besoins le cas échéant uniquement après l'accord-express du service bénéficiaire ;
- Maintien des pièces en l'état.

Chaque mois, le prestataire fait état du mouvement du stock (entrée et sortie) et de l'état final du stock, des pièces de rechanges et consommables du mois précédent.

ARTICLE 16 – OBLIGATION DU TITULAIRE

Le présent accord-cadre comporte une obligation de résultat.

Tous les équipements doivent être toujours opérationnels et strictement en état de fonctionnement.

Le titulaire s'engage à satisfaire notamment les exigences suivantes :

- mobiliser un personnel compétent, qualifié, adapté au regard des prestations demandées ;
- respecter les délais d'exécution des prestations sauf cas de force majeure dûment notifié ;
- fournir le service demandé conformément aux exigences de qualité attendues par le service bénéficiaire ;
- assurer la maintenance de l'ensemble des équipements concernés quel que soit la gamme, marque, type d'appareil ;
- respecter scrupuleusement les réglementations, normes en vigueur ou postérieures à la notification de l'accord-cadre ;
- exécuter les interventions selon les règles de l'art et dans le respect des prescriptions techniques ;
- assurer les prestations demandées dans des conditions optimales de sécurité, de confort et d'économie ;
- soumettre au service bénéficiaire les solutions possibles visant à améliorer la fiabilité des installations ou à faire des économies ;
- informer le service bénéficiaire des incompatibilités éventuelles des installations ;
- proposer toute actualisation adéquate en cas de modification de la législation, réglementation ;
- n'apporter aucune installation, modification sans l'accord express du service bénéficiaire ;
- garantir la continuité du service.

ARTICLE 17 – MOYENS HUMAINS, MATERIELS ET QUALIFICATION DU PERSONNEL

Le titulaire veille à mobiliser pour réaliser les prestations, un personnel compétent, qualifié et en nombre suffisant, pourvu des moyens matériels appropriés.

Ce dernier s'assure et certifie que l'ensemble du personnel d'intervention a bien la qualification exigée au regard des prestations attendues.

L'ensemble du personnel intervenant sur les sites doit disposer d'une habilitation professionnelle portant sur les équipements et systèmes objet de l'accord-cadre.

Ainsi, il est demandé que le titulaire soit certifié partenaire élite chez TIL et que les personnes en charge de la maintenance logicielle ou mise à jour disposent de la formation TIL en cybersécurité afin d'éviter tout risque de mauvaise utilisation.

Il joindra dans son offre, les agréments fournisseurs et attestations de formation correspondants.

Il lui appartient de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires à la réalisation des prestations selon les bons de commande émis et les stipulations du présent document.

En cas d'absence de l'un des agents en charge d'une des prestations prévues à l'accord-cadre, ou en cas d'arrêt de travail d'un ou plusieurs de ses agents sur le site, le titulaire s'engage à assurer la continuité des prestations, dans les délais impartis.

Tout retard expose le titulaire à des pénalités.

Le personnel du titulaire porte des tenues de travail adaptées à l'activité, propres et identifiées au nom de l'entreprise.

Le titulaire est responsable de la discipline, du respect des consignes et de la réglementation par ses employés, ainsi que de la prise de connaissance des documents contractuels.

Le titulaire avise ses sous-traitants de ce que les obligations énoncées au présent article leur sont applicables. Le titulaire demeure responsable du respect de celles-ci.

ARTICLE 18 – BILAN ANNUEL

Le titulaire devra faire parvenir au représentant du service bénéficiaire, un bilan annuel d'activité pour chacun des sites couvert par le présent accord-cadre sous format dématérialisé illustrant notamment :

- Une vue statistique fidèle de l'activité au cours de l'année écoulée, volumétrie, état des facturations et consommations, état du stock tampon ;
- Récapitulatif des différentes interventions avec nombre et durée des interventions préventives, correctives et évolutives, pièces et consommables utilisés, rapports sur des interventions spécifiques, anomalies, inventaire des nouveaux matériels installés au cours de l'exercice ainsi que la liste des équipements en fin de vie ou défectueux à remplacer ;
- L'état des matériels, le cas échéant des propositions d'action de modernisation ou de mise en conformité y compris mise à jour des logiciels ;
- Le détail des opérations correctives à réaliser avec une synthèse des anomalies identifiées, assorti de mesures pour y remédier ;
- Inventaire exhaustif actualisé des équipements existants avec leurs principales caractéristiques (marque, type et n° de série) ;
- Un rapport sur la non-conformité éventuelles et sur l'évolution de la réglementation concernant les équipements entretenus ;
- Des propositions chiffrées d'actions visant à moderniser, mettre en conformité des installations ainsi que des préconisations en vue d'améliorer la qualité du service ;

- Un plan d'action et de progrès face aux éventuels problèmes rencontrés (préconisations visant à optimiser l'exécution de l'accord-cadre sur les aspects : logistique, technique, financier, administratif etc.

Le contenu de ce rapport d'activité doit avoir pour objectif de suivre l'exécution de l'accord-cadre et d'améliorer la qualité du service rendu, en particulier le fonctionnement des installations.

Le titulaire fera part de ses observations et suggestions qui permettront, le cas échéant, de prendre les dispositions qui imposent des ajustements et corrections éventuelles ainsi que des objectifs avancés.

Ce rapport d'activité devra impérativement être transmis une fois par an, à la date d'anniversaire de l'accord-cadre au service bénéficiaire.

A défaut, en l'absence de production dudit document et/ou de retard non dûment justifié, le titulaire s'expose aux pénalités prévues à l'article 12 du CCAP.

Il est attendu que le titulaire prenne l'initiative de transmettre le document exigé dans le délai imparti sans que le représentant du service utilisateur n'ait à réaliser une demande expresse.

Plus généralement, les deux parties peuvent convenir d'une date afin de réaliser des rapides retours d'expérience afin de prononcer les mesures correctives qui s'imposent.

ARTICLE 19 – EVOLUTION DES EQUIPEMENTS

Lorsque des modifications techniques, des logiciels ou des nouvelles versions peuvent apporter une amélioration aux équipements sans pour cela changer les caractéristiques du matériel, le titulaire peut le proposer au service bénéficiaire, en détaillant les avantages que procureraient ces changements et le coût de leur installation.

Si le service utilisateur accepte cette proposition, il le notifie par un bon de commande au titulaire, ces équipements bénéficient des conditions du présent accord-cadre.

En outre, une notice technique, rédigée en langue française, doit accompagner la livraison des nouvelles versions des équipements.

Si durant l'accord-cadre de nouveaux règlements ou de nouvelles normes entraînent en vigueur, le titulaire s'engage à réaliser l'ensemble des travaux de mise en conformité des appareils et ce, après acceptation préalable d'un devis par le service bénéficiaire, concrétisé par l'envoi d'un bon de commande.

ARTICLE 20 – CONSIDERATIONS ENVIRONNEMENTALES

Le titulaire s'engage à exécuter ses prestations dans une démarche éco-responsable.

Il devra à cet effet :

- Optimiser la tournée des techniciens afin de réduire les émissions de CO2 ;
- Former les techniciens à l'écoconduite des véhicules ;
- Mobiliser une flotte de véhicules propres lors de ses interventions ;
- Réduire les consommations d'énergie ;
- Fournir les livrables attendus sous format dématérialisé ;
- Trier et valoriser les déchets résultant de son activité (DEE, emballages, piles, huiles, batteries, câbles etc.)

Le service bénéficiaire se réserve la possibilité de demander la communication sans délais des pièces justificatives notamment les remises de bons en déchetterie.

En cas de non-respect, le titulaire s'expose aux pénalités prévues à l'article 12 du CCAP.

ARTICLE 21 – REVERSIBILITE AU TERME DE L'ACCORD-CADRE

Au terme de l'accord-cadre, le titulaire s'engage à accompagner le service bénéficiaire en assurant la réversibilité auprès du nouveau prestataire le cas échéant.

En conséquence, il prendra les engagements utiles de manière à faciliter la transmission des informations nécessaires à la reprise des prestations.

La phase de réversibilité doit permettre au service bénéficiaire la réappropriation de l'ensemble des données lui permettant de garantir une continuité de service sans rupture.

Cette phase est déclenchée à l'initiative du prestataire 2 mois calendaires avant l'échéance de l'accord-cadre.

Le titulaire sortant réalisera un état des lieux de sortie et assurera le recouvrement avec le prestataire entrant le cas échéant.

Cet état des lieux mentionnera la liste exhaustive des équipements, les carnets de maintenance à jour, l'ensemble de la documentation technique et réglementaire (plan de prévention, registre de sécurité, rapports de visites et contrôles réglementaires), l'historique des opérations réalisées, la référence des matériels et consommables.

En cas de non-respect, ce dernier s'expose aux pénalités visées à l'article 12 du CCAP.

ARTICLE 22 – INVENTAIRE A TITRE INDICATIF

Article 22.1 - Liste des équipements du site de Vendôme

Désignation	Marque
10 UTL (alimentation 12V et 24V inclus)	TIL TECHNOLOGIES
61 lecteurs filaire	TIL TECHNOLOGIES
8 apéros	TIL TECHNOLOGIES
1 serveur rack 1 licence cube PRIME	TIL TECHNOLOGIES
2 postes client	TIL TECHNOLOGIES
1 imprimante a badge	TIL TECHNOLOGIES
3 lecteurs de carte d'identité	TIL TECHNOLOGIES
2 enrôleurs Std	TIL TECHNOLOGIES
1 encodeur Omnikey	TIL TECHNOLOGIES
1 mobilis	TIL TECHNOLOGIES
2 PNG	
1 road blocker	
1 poste chef et 1 poste d'appel visiophonie POE COMMEND	
1 poste chef et 4 postes d'appel en BUS, 1 centrale COMMEND	
6 interphones	

Article 22.2 - Liste des équipements du site du Millénaire

Bâtiment	Désignation
Millénaire 3 (Olympe de Gougues)	87 UTL (alimentation 12V et 24V inclus)
	246 lecteurs filaire
	712 apéros
	1 SERVEUR RACK 1 licence cube PRIME
	5 postes client
	3 switch reseau
	1 imprimante encodeur a badge
	2 lecteurs de carte d'identité
	3 enrôleurs std / 1 encodeur omnikey / 1 encodeur BIO
	1 mobilis
	200 points intrusion (DO, DV, BV)
	4 PNG et 2 PMR entrée, 1 portillon accès visiteurs bagage
	4 Road Blocker

	15 interphones de type CASTEL
Millénaire 2	14 UTL (alimentation 12V et 24V inclus)
	100 lecteurs filaire
	2 apéros
	Matériel repris sur le serveur TIL de Olympe de Gouges
	1 postes client
	3 switch réseaux
	1 lecteurs de carte d'identité
	1 enrôleurs std

Article 22.3 - Liste des équipements du site de Russy-Bémont

Désignation	Marque
1 centrale autonome intrusion avec module déporté pour Contrôle d'accès	ARITECH
35 points intrusion (DO et DV)	ARITECH
3 Sirène	ARITECH
1 clavier de mise en hors service	ARITECH