



PREFECTURE DU LOIR-ET-CHER
Secrétariat général commun départemental
Bureau de la Maintenance et de l'entretien courant

MAINTENANCE DES INSTALLATIONS DE DéTECTION INTRUSION, DE VIDÉOPROTECTION ET DE CONTRÔLE D'ACCÈS

"CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES"

Ce document comporte **18 pages**.

Table des matières

1 GÉNÉRALITÉS.....	3
1.1 Objet du marché.....	3
2 Niveau de maintenance.....	4
2.1 Description et spécification des équipements.....	4
3 ORGANISATION DES PRESTATIONS.....	4
3.1 Généralités.....	4
3.2 Audit d'entrée et de sortie.....	5
3.2.1 Audit d'entrée.....	5
3.2.2 Audit de sortie.....	5
3.3 Prestations dues par le titulaire dans le cadre de la maintenance préventive.....	6
3.3.1 Cadre général.....	6
3.3.2 Détails des prestations de maintenance préventive des installations.....	7
3.3.2.1 Inspection visuelle de l'installation.....	7
3.3.2.2 Vérification fonctionnelle de l'installation.....	8
3.4 Actions préventives.....	8
3.5 Conditions de tests.....	9
3.6 Tests et vérifications des organes de vidéoprotection.....	9
3.7 Tests et vérifications des organes de contrôle d'accès et d'interphonie.....	9
3.8 Tests et vérifications des organes des détecteurs d'intrusion ou d'alerte.....	9
3.9 Prestations dues par le titulaire dans le cadre de la maintenance corrective.....	10
3.10 Conditions d'astreintes téléphoniques.....	10
3.10.1 Les postes de maintenance.....	10
3.10.2 Délais.....	11
3.10.3 Délai de remise des devis.....	11
3.10.4 Types d'interventions.....	11
3.10.5 Exclusivité.....	12
4 GESTION DE LA MAINTENANCE.....	12
4.1 Revue de lancement du marché.....	12
4.2 Carnet d'entretien.....	12
4.3 Fiches d'intervention.....	12
4.4 Rapport d'intervention.....	13
4.5 Rapport annuel.....	13
4.6 Revue de contrat.....	14
4.7 Réunions.....	14
4.8 MISE À JOUR DE LA DOCUMENTATION.....	14
5 CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	14
5.1 Qualifications.....	14
5.2 Dispositions relatives aux personnels.....	14
5.2.1 Nombre de personnels exigés.....	14
5.2.2 Statut du personnel.....	15
5.2.3 Vêtements de travail.....	15
5.2.4 Comportement du personnel.....	15
5.2.5 Identification des personnels du titulaire.....	15
5.3 Matériels, matériaux et équipements nécessaires à la réalisation des prestations demandées.....	15

1 GÉNÉRALITÉS

1.1 OBJET DU MARCHÉ

La présente consultation a pour objet la maintenance des installations de détection d'intrusion, de contrôle d'accès et de vidéoprotection.

La maintenance comprend l'ensemble des mesures destinées à préserver l'état de référence des installations. Elle comprend les vérifications périodiques et les opérations d'entretien (maintenance préventive) et les réparations (maintenance corrective).

Les objectifs fondamentaux des actions de maintenance sont de :

Vérifier les installations et informer les utilisateurs sur leurs états de fonctionnement ;

Prévenir et protéger les installations contre les dégradations dues à l'usage et à l'action du temps ;

Réparer les dégradations ;

Assurer la continuité de service des fonctions pour lesquelles elles sont prévues.

Les prestations concernées par le présent marché sont :

- ✓ La réalisation d'un audit initial avec un inventaire complet des équipements, en option et déclenché sur bon de commande ;
- ✓ La mise en place d'un carnet de suivi et d'un registre de maintenance ;
- ✓ La vérification périodique du bon fonctionnement des installations ;
- ✓ L'entretien préventif et les réglages éventuels des installations ;
- ✓ La mise à jour de la documentation ;
- ✓ La mise à disposition d'une astreinte téléphonique ;
- ✓ Le dépannage des installations dans les délais d'intervention définis ;
- ✓ La réparation définitive des installations ;
- ✓ Le suivi des prestations et l'établissement de rapports.

Le marché conduit à retenir un prestataire chargé de la maintenance des installations de sécurité.

Le marché concerne la totalité des équipements contribuant à ces dispositifs de sécurité.

Le présent marché se décompose en trois parties

- ✓ Audit / inventaire ;
- ✓ Maintenance préventive ;
- ✓ Maintenance corrective.

Cette répartition permet d'assurer :

La **maintenance préventive** des équipements ou corrective, de niveau 1 à 4 (Norme AFNOR FDX 60-000), suivant les règlements en vigueur applicables en France et les préconisations des fabricants, qui constitue la commande initiale du marché. Outre les obligations réglementaires, la maintenance préventive a pour objet, après vérification approfondie, de procéder à des tests de fonctionnement des systèmes et installations et de réduire la probabilité de défaillance ou de dégradation des installations.

La **maintenance corrective** des équipements de niveau 1 à 4 (Norme AFNOR FDX 60-000), exécutée, si nécessaire, à la demande expresse du Secrétariat Général Commun Départemental (**SGCD**) sur proposition du titulaire du marché, après constatation d'un dysfonctionnement, d'une détérioration d'un équipement ou de l'installation.

2 NIVEAU DE MAINTENANCE.

Au sens de la norme NF X 60-000, les quatre niveaux d'intervention en maintenance sont définis de la manière suivante :

NIVEAU DE MAINTENANCE	
NIVEAU 1	Actions simples qui peuvent être effectuées par l'utilisateur/agent, à l'aide d'instructions simples et sans outillage autre que celui intégré au bien.
NIVEAU 2	Opérations courantes effectuées par un personnel qualifié/ agent technique avec des procédures détaillées et un outillage léger.
NIVEAU 3	Opérations de technicité générale effectuée par un technicien qualifié, avec des procédures complexes et un outillage portatif complexe.
NIVEAU 4	opération technique de spécialité effectuée, par un technicien ou une équipe spécialisée, maîtrisant une technique ou technologie particulière, avec des instructions générales ou particulières de maintenance et un outillage portatif spécialisé.

2.1 DESCRIPTION ET SPÉCIFICATION DES ÉQUIPEMENTS

La description et la spécification des équipements à maintenir sont celles décrites le tableau de l'annexe 1 de l'acte d'engagement.

Cette liste n'est pas exhaustive. Elle sera complétée au fur et à mesure des évolutions des installations et ou après l'audit d'entrée dans le cas ou ce dernier aura été demandé.

3 ORGANISATION DES PRESTATIONS

3.1 GÉNÉRALITÉS

Le bureau de la manutention et de l'entretien courant (**BMEC**) est l'interlocuteur privilégié pour tous les sites. Il est représenté par l'agent de sûreté. Cependant et en fonction de la situation, les personnels situés sur les sites externes de la Préfecture, peuvent effectuer des demandes d'interventions.

De son côté, le titulaire devra désigner, parmi son personnel, un correspondant.

Dans le cadre du poste maintenance préventive des installations, le titulaire doit l'ensemble des prestations de maintenance y compris toutes sujétions d'exécution et de contrôle d'exécution.

Il est soumis à l'obligation de résultat.

Le titulaire doit assurer la maintenance des installations selon les règlements, les normes et réglementations en vigueur, dans les meilleures conditions de fonctionnement et de sécurité.

Notamment :

- le code du travail : conception et utilisation des lieux de travail ;
- les dispositions des règles et référentiels APSAD et des normes en vigueur ;
- les recommandations des fabricants ;

- les clauses du présent CCTP.

Cette liste est non exhaustive.

En l'absence de règle ou de norme particulière, le titulaire se conformera aux prescriptions techniques des constructeurs et installateurs des équipements et matériels dont il a la charge.

Les prestations réalisées dans le cadre de l'exécution du marché prennent en compte l'évolution du cadre réglementaire tout au long de l'exécution du marché.

Le titulaire ne peut se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance des textes et d'une manière générale, de toute la réglementation intéressant son activité.

3.2 AUDIT D'ENTRÉE ET DE SORTIE

3.2.1 Audit d'entrée

Après sollicitation du BMEC, pour un site ou un ensemble de sites considérés, le titulaire du marché se rend sur place afin de fiabiliser les données produites par l'administration, ou prendre en compte les sites ou installations non présentes dans l'inventaire de départ.

Cette prestation se déclenche uniquement par un bon de commande et elle n'est pas obligatoire.

Cette prestation est rémunérée sur la base d'une demi-journée/homme, tous frais inclus, conformément aux tarifs indiqués à l'annexe 2 de l'acte d'engagement. Il sera accompagné par l'agent de sûreté afin de le guider et le renseigner dans son inventaire.

Le titulaire devra établir un document détaillant l'état des lieux des matériels et équipements pour chacun des sites dont il assure la maintenance, dans le but de permettre à l'administration d'évaluer le niveau de technicité ainsi que l'état des équipements et installations d'un site donné, lors de la prise en charge du marché et lors de la sortie ainsi que de déterminer la base de référence permettant la réalisation des opérations de démobilisation et de réversibilité telles que prévues au contrat.

Si la visite faisait état d'une incomplétude de l'inventaire figurant en annexe 1 de l'acte d'engagement, il est possible de compléter cet inventaire dans la limite de 10% des matériels à maintenir, sans effectuer de modifications. Cette mise à jour de l'inventaire modifiera le montant annuel dû au titre de la maintenance préventive en conséquence, au niveau du marché. Par conséquent, toute mise à jour de l'inventaire devra être transmise par le titulaire au responsable de pouvoir adjudicateur en charge de la procédure de passation du marché.

Une fois cet inventaire validé par le BMEC, le titulaire ne pourra arguer d'erreurs ou d'omissions au présent marché, ni de l'état des équipements et installations pour ne pas assurer sa prestation, partiellement ou en totalité, dans le cadre défini contractuellement.

Le titulaire s'engage à réaliser cette visite préalable dans un délai de six (6) SEMAINES suite à sollicitation du BMEC et devra confirmer (ou modifier) le chiffrage dans un délai de deux (2) SEMAINES (soit 40 jours ouvrables au total) à compter de la date effective de la visite.

Tout le personnel intervenant dans le cadre du présent marché devra posséder la connaissance des installations et équipements mis en œuvre sur les bases de ces audits.

3.2.2 Audit de sortie

Le titulaire fournira cet audit d'entrée lors de la prise en charge du site ainsi qu'un audit de sortie (ou de démobilisation) du marché, dans le cadre des opérations de démobilisation, au titre du présent contrat, **au plus tard deux (2) MOIS avant le terme de l'accord-cadre.**

Tous les audits dont il est question ci-dessus, doivent faire apparaître des préconisations techniques et le cas échéant des alertes concernant les équipements jugés vétustes. Ils contiendront également des préconisations de travaux à mener à moyen ou long terme pour appuyer la programmation budgétaire des gestionnaires de site.

3.3 PRESTATIONS DUES PAR LE TITULAIRE DANS LE CADRE DE LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE

3.3.1 Cadre général

La fréquence des visites de maintenance préventive sera de **1 visite par an (possibilité d'une visite supplémentaire réglée sur la base de l'annexe 1 à l'acte d'engagement)**. La date d'intervention sera planifiée entre le titulaire et le BMEC au moins 1 mois avant. Le personnel chargé de l'exécution des travaux de maintenance devra se présenter à l'interlocuteur du service ou à son représentant avant toute intervention sur les installations pour prendre connaissance des dernières directives.

Modalité d'accès sur le site de la préfecture

Sur le site de la Préfecture, le titulaire devra faire parvenir les cartes d'identités des agents susceptibles d'intervenir dans un délai d'une semaine après la notification du marché. Dans le cas où un agent non référencé viendrait à intervenir sur ce site, le titulaire du marché devra suivre la même procédure. Tout agent qui n'aurait pas suivi cette procédure ne sera pas admis à pénétrer dans les locaux et le titulaire ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

Les opérations de vérification doivent être effectuées en totalité pendant les jours et heures ouvrables des sites. En fonction des impératifs opérationnels, certaines visites peuvent être décalées à la demande de l'utilisateur, et cela sans préavis.

Les heures d'ouvertures sont :

- ➔ Pour le site de la Préfecture de 7h45 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
- ➔ Pour le site du Pôle administratif Pierre Charlot de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h30.
- ➔ Pour les autres sites, sur rendez-vous uniquement.

Pour les deux premiers sites des cartes d'accès seront remises le matin et rendues le soir. Elles permettent de circuler et d'accéder au bâtiment.

Le déplacement, la main d'œuvre et l'ensemble des pièces de rechange n'excédant pas un prix unitaire de **150€HT** et tous les moyens nécessaires permettant la réalisation de la prestation se rapportant à la maintenance préventive seront compris dans le prix indiqué à l'annexe 1 de l'acte d'engagement qui comprend le montant annuel dû au titre de la maintenance préventive simple ou approfondie.

Pour les pièces excédant **150€ HT**, la fourniture donnera lieu à l'émission d'un bon de commande dans les conditions de la maintenance corrective.

S'il apparaît que des pièces pourraient occasionner des pannes, celles-ci seront réparées ou remplacées par des pièces correspondantes, dans les conditions d'exécution du présent contrat.

Le titulaire doit être apte à intervenir sur les systèmes installés sur les sites, quelles que soient leur marque.

Tout désordre ou incident survenant sur une installation (et/ou un équipement) qui était en état de fonctionnement normal avant l'opération de maintenance sera immédiatement remise en fonctionnement aux seuls frais du titulaire.

Le titulaire doit :

- les interventions de maintenance préventive, conformément à la réglementation en vigueur et selon les gammes standards constructeurs. La première visite peut inclure la réalisation d'un inventaire de prise en charge sous réserve du respect du délai de douze (12) semaines après notification du bon de commande;
- le remplacement des batteries et piles des centrales et de leurs périphériques, selon la périodicité précisée dans les données « constructeur » et dans la limite de 150€HT, au-delà ; la fourniture donnera lieu à un bon de commande dans les conditions de la maintenance corrective ;

- les interventions ne nécessitant pas le remplacement de pièces de rechange (hors accessoires et batteries), la prise des mesures conservatoires en vue d'assurer la sécurité des personnes et des biens, la remise en route ou, à défaut la remise en route en mode dégradé et l'information correspondante du responsable de site ;
- le changement des codes des alarmes anti-intrusion, des numéros de téléphone et la re-temporisation éventuelle, sur demande du BMEC.
- la mise en place et le suivi des fichiers informatiques à proposer au démarrage du marché et à finaliser en accord avec le responsable de la sûreté, permettant :
 - ✓ de suivre l'avancement des prestations ;
 - ✓ d'imputer les moyens par type de prestations ;
 - ✓ de suivre un certain nombre d'indicateurs, appels utilisateurs, les ratios maintenance préventive/maintenance corrective ;
 - ✓ de suivre la consommation financière du marché pour l'ensemble des postes ;
 - ✓ d'établir des rapports annuels d'activité, contradictoirement signé par le responsable de la société et par le BMEC ;
 - ✓ d'établir et d'ajuster régulièrement le plan de prévention d'hygiène et de sécurité.

Lors de cette première visite, le titulaire appose un autocollant ou une fiche visible sur l'équipement central indiquant le numéro de téléphone d'astreinte concernant la maintenance corrective.

En aucun cas, une intervention de dépannage ou action corrective ne tient lieu de visite préventive.

La prestation comprend la maintenance et la mise à niveau en fonction de l'évolution des produits, par les constructeurs, des différents logiciels techniques (automates, régulation, unités centrales de gestion, unités déportées, etc.).

Le titulaire fait son affaire des logiciels propriétaires, ou sous licence, en passant par exemple des accords avec les ayants droits des logiciels "propriétaires". La prestation s'étend si nécessaire aux mises à jour horaires, dépannages, modifications à la demande du BMEC.

À la demande du BMEC, le mainteneur est en capacité de lire et transmettre au BMEC les historiques entrées et sorties.

Lors de la visite préventive, le titulaire assure la formation, un rappel de la formation, ou une démonstration aux utilisateurs des équipements et du système d'alarme. Cette formation/information est consignée dans le registre de sécurité/carnet de maintenance de l'établissement et les noms des personnes formées sont inscrits.

Les interventions de maintenance ayant des conséquences sur l'occupation du bâtiment (comme l'arrêt d'un équipement) devront se faire en accord avec le BMEC, et en dehors des heures d'ouvertures.

3.3.2 Détails des prestations de maintenance préventive des installations

Les opérations à réaliser au cours de chaque visite sont les suivantes (liste non exhaustive) :

3.3.2.1 Inspection visuelle de l'installation

L'inspection visuelle de l'installation comprend les vérifications de :

- ✓ l'état des détecteurs intrusion,
- ✓ l'état des lecteurs de badge et autres commandes du contrôle d'accès, l'état des caméras de vidéoprotection,
- ✓ l'état des centrales et coffrets de raccordement,
- ✓ l'état des serveurs, baies et équipements informatiques dédiés à la sûreté du site, l'état du câblage et des éventuelles antennes,
- ✓ l'état des supports des équipements,
- ✓ l'état des batteries (sulfatation ou carbonatation, niveau de l'électrolyte,...),
- ✓ l'état des portes et des moyens de verrouillage commandés par le contrôle d'accès,
- ✓ le positionnement et le repérage des équipements par rapport aux modifications survenues depuis les précédentes inspections,
- ✓ le changement d'affectation ou la modification des locaux surveillés.

3.3.2.2 Vérification fonctionnelle de l'installation

La vérification fonctionnelle de l'installation comprend les opérations minimales successives suivantes pour les systèmes d'intrusion, de vidéoprotection et de contrôle d'accès :

- Alimentations, chargeurs :

La vérification des tensions de piles, batteries, chargeurs dans le cas de l'existence de ceux-ci. La vérification des consommations du système.

Le remplacement des piles et / ou des batteries si besoin et dans la limite de 150€HT au-delà la fourniture donnera lieu à un bon de commande dans les conditions de la maintenance corrective.

- Fonctionnement des détecteurs intrusion ou d'alerte :

L'essai a pour but de vérifier la réponse des détecteurs à la grandeur caractéristique qu'ils doivent détecter.

En aucun cas ce test ne doit être considéré comme une mesure de sensibilité ; l'amplitude de la grandeur caractéristique qui est appliquée au détecteur devant être suffisante pour qu'un détecteur en bon état fonctionne correctement. Ces essais concernent tous les types de détecteurs, volumétriques, chocs, barrières infrarouges, contacts magnétiques, autoprotections,...

- Fonctionnement de l'installation de vidéoprotection :

Le titulaire effectuera la vérification :

- ✓ de la qualité des images ;
- ✓ des zones visualisées par les caméras ;
- ✓ des pré-positionnements des caméras mobiles et du bon fonctionnement des rondes automatisées ;
- ✓ de la réactivité du système (temps de latence,...).

- Fonctionnement des accès contrôlés :

Le titulaire effectuera la vérification :

- ✓ des lecteurs de badge, des claviers et des autres moyens de commande ;
- ✓ des délais de latence des commandes d'ouverture ;
- ✓ des temporisations ;
- ✓ des portes et des moyens de verrouillage (ajustements) ;
- ✓ de l'interphonie.

- Fonctionnement des moyens de centralisation, d'exploitation et de transmission :

Le titulaire effectuera la vérification du bon fonctionnement :

- ✓ de l'auto-surveillance de l'installation ;
- ✓ des transmissions filaires et non filaires ;
- ✓ des asservissements entre les systèmes (levée de doute vidéo sur alarme,...) ;
- ✓ des fonctionnalités des différents postes d'exploitation des systèmes de sûreté du bâtiment ;
- ✓ des sauvegardes ;
- ✓ des écrans de supervision.

3.4 ACTIONS PRÉVENTIVES

Les actions préventives sont les actions consécutives aux vérifications visuelles et fonctionnelles. Il s'agit généralement de prises de mesures, de petits réglages, de graissages, de nettoyages d'équipements voire de remplacement de petits accessoires dont le montant unitaire est inférieur à 150 €HT. Pour les pièces d'un montant supérieur, l'action sera considérée comme de la maintenance corrective.

3.5 CONDITIONS DE TESTS

Les tests sur les équipements de détection intrusion, de vidéoprotection et de contrôle d'accès seront effectués dans les conditions décrites au présent paragraphe. À l'issue des essais réalisés sur les installations, le titulaire devra :

- ✓ s'assurer que la source d'alimentation principale est rétablie,
- ✓ remettre en service les commandes des organes externes neutralisés lors des essais.

3.6 TESTS ET VÉRIFICATIONS DES ORGANES DE VIDÉOPROTECTION

Le titulaire se munira des dispositifs nécessaires non destructibles pour le matériel et compatibles avec l'environnement des caméras. Chaque caméra sera visualisée pour vérifier la qualité de l'image, l'angle de vision, la netteté et les réglages initiaux (zoom, libellé...). Cette opération s'effectue lorsque l'installation est alimentée par la source principale ; toutefois, au moins l'un des circuits de l'installation sera testé en l'absence de la source principale.

Le titulaire s'assurera des corrélations entre les zones visualisées, leur libellé sur le moniteur et leur implantation sur les plans techniques. Dans le cas où l'installation comporterait des dispositifs de transmission d'images, l'aboutissement correct de ces transmissions sera vérifié. Cette vérification est effectuée au moins une fois lors de l'intervention de maintenance.

3.7 TESTS ET VÉRIFICATIONS DES ORGANES DE CONTRÔLE D'ACCÈS ET D'INTERPHONIE

Le titulaire se munira des dispositifs nécessaires non destructibles pour le matériel et compatibles avec le système de contrôle d'accès et d'interphonie. Chaque commande d'accès (lecteurs, digicodes, boutons poussoir, interphones...) sera vérifiée quant à l'effectivité de l'ouverture de l'accès, des remontées d'informations sur le système d'exploitation et des délais de latence. Le titulaire s'assurera de la cohérence des paramétrages du système (identification des points d'accès, droits d'accès, groupes, temporisations...).

3.8 TESTS ET VÉRIFICATIONS DES ORGANES DES DÉTECTEURS D'INTRUSION OU D'ALERTE

Le titulaire se munira des dispositifs nécessaires non destructifs pour le matériel et compatibles avec l'environnement des détecteurs pour reproduire les grandeurs caractéristiques d'excitation des détecteurs testés.

Chaque détecteur sera sollicité à l'aide d'un dispositif adéquat, s'il y a lieu, recommandé par le constructeur.

La signalisation d'alarme doit s'afficher sur la centrale d'alarme ou un dispositif local déporté.

Cette opération s'effectue lorsque l'installation est alimentée par la source principale. Toutefois, au moins l'un des circuits de l'installation sera testé en l'absence de la source principale. L'installateur s'assurera des corrélations entre les zones et les points de détection en conformité au dossier technique. Il n'est pas nécessaire de vérifier le fonctionnement des sirènes et flashes pour chaque détecteur, mais au moins au début et à la fin de la vérification. Dans le cas où l'installation comporterait des dispositifs de transmission de l'alarme détection intrusion et des signaux de dérangement, l'aboutissement correct des signaux d'alarme et des signaux de dérangement est vérifié. Cette vérification est effectuée au moins une fois pour chaque cause d'alarme ou de défaut provoqué dans une zone surveillée.

3.9 PRESTATIONS DUES PAR LE TITULAIRE DANS LE CADRE DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE

La maintenance corrective (dont le prix est renseigné à l'annexe 2 de l'acte d'engagement) comprend les dépannages et les réparations. Les travaux de dépannage ou de réparation doivent être effectués de manière à réduire au maximum la durée d'interruption du fonctionnement de l'installation. À l'issue des travaux, le titulaire est tenu de s'assurer que l'installation a effectivement recouvré son état de référence, par des moyens adaptés à la nature et à l'importance des travaux effectués.

Dans tous les cas, toute partie modifiée (modification ou extension) d'une installation existante devra faire l'objet d'un complément de visite de vérification de conformité.

Le titulaire doit la maintenance corrective envisagée à l'issue d'une panne ou d'un désordre de niveau 1 à 4. Les délais d'intervention sont, au maximum, de **4 heures** suivant l'appel de l'agent de sécurité ou d'un responsable de site, pour tout dépannage signalé comme urgent, ou dans les **8 heures** pour les autres cas.

Ces prestations incluent les dépannages nécessitant le remplacement de pièces qui sera fait après acceptation du devis par le BMEC. Le devis comportera le prix des pièces à remplacer et les temps d'intervention prévus. Les pièces proposées devront être de marque identique ou de caractéristiques techniques équivalentes. Le BMEC se réserve le droit de demander comme justificatif, la copie des factures ou devis d'achat des pièces.

Le titulaire doit remettre au BMEC de préférence par message électronique (sgc-bmec@loir-et-cher.gouv.fr) ou sur tout autre support écrit un devis dans les plus brefs délais et en tout état de cause dans un délai inférieur à 2 jours ouvrés.

Le titulaire est tenu d'informer le BMEC du motif de l'arrêt et de la date prévisible de remise à disposition de l'installation. En aucun cas, une intervention de dépannage peut tenir lieu de visite préventive.

3.10 CONDITIONS D'ASTREINTES TÉLÉPHONIQUES

Le titulaire met à disposition des modalités de réception d'appels 24H/24, 7jours/7, pour la réception des demandes d'intervention. Un numéro d'appel unique est mis à disposition du service par le titulaire. Les demandes d'intervention s'effectuent sur simple appel téléphonique émanant de l'interlocuteur du service concerné. Un ticket incident est alors émis par le titulaire qui prend en compte la demande. La prestation d'astreinte téléphonique est comprise dans l'annexe 1 de l'acte d'engagement (montant dû au titre de la maintenance préventive simple ou approfondie). Les réponders téléphoniques ne sont pas acceptés.

3.10.1 Les postes de maintenance

Dans le cadre de la prestation de maintenance, deux postes sont prévus :

Le poste est une unité caractérisée par un niveau de réalisation et qui décrit une prestation, ou un ensemble de prestations pour un matériel, ou un ensemble de matériel donné.

Les postes d'exécution sont choisis pour toute la durée de l'accord-cadre. Cependant, exception est faite dans le cas où le SGCD souhaite évoluer d'un poste A à un poste B, sous réserve de l'accord du titulaire. Ce changement devra être acté par un avenant.

Poste A : maintenance simple	Poste B : maintenance approfondie
5 jours/7jours – 8H/18H	7 jours/7jours – 24H/24H
<u>Équipements sites non prioritaires</u>	<u>Équipements sites prioritaires</u>
<u>Intervention en jours ouvrés/heures ouvrées (JOHO)* uniquement</u>	<u>Intervention 7/7, 24h/24</u>

<p><u>Intervention en H+8 en heures ouvrées**</u></p> <p><u>Si appel du service avant 11H :</u> <u>intervention dans la journée.</u></p> <p><u>Si appel du service après 11H :</u> <u>intervention du titulaire avant 12H le lendemain</u></p>	<p><u>Intervention en H+4 en heures ouvrées et non ouvrées</u></p>
--	--

* Jours ouvrés heures ouvrées : lundi-vendredi 08h00 à 18h00 sauf jours fériés

** Heures non ouvrées : 18h-8h00

3.10.2 Délais

Concernant les délais d'intervention de la maintenance corrective, l'accord cadre prévoit la mise à disposition d'un service d'astreinte (Poste B uniquement) pour les services qui le demandent.

SITES NON PRIORITAIRES – Poste A

Pour les sites non prioritaires l'intervention se fera dans la journée uniquement et sous 8 heures en heures ouvrées (5 jours sur 7, 08h00/18h00), si le titulaire est informé avant 11H du matin et au maximum avant 12H le lendemain si l'intervention est demandée après 11H.

SITES PRIORITAIRES – Poste B

Pour les sites et équipements qui sont prioritaires

➔ intervention sous 4 heures en heures ouvrées **et** non ouvrées (7 jours/7, 24h/24).

Pour ces sites uniquement, un service d'astreinte en heure non ouvrée est mis en place par le prestataire avec une méthodologie et une organisation spécifique.

Un appel BMEC ou de l'agent d'astreinte, signalant une panne, le met à tout moment en contact avec le service d'astreinte du titulaire qui est en mesure de faire un dépannage à distance ou déclenche le déplacement d'une personne qualifiée, capable d'effectuer le diagnostic de la panne, de réparer ou de remettre les installations en mode dégradé, de prendre les mesures conservatoires et d'informer le gestionnaire du site.

La première heure d'intervention débute à compter de l'arrivée sur place nécessaire à la prise de mesures conservatoires et à l'information du responsable de site.

Le délai d'intervention s'entend comme étant le délai écoulé entre l'heure de notification de la panne par le BMEC ou l'agent d'astreinte au titulaire (date et heure de réception) et l'heure d'intervention sur place.

3.10.3 Délai de remise des devis

Le délai de remise des devis est de deux jours ouvrés.

3.10.4 Types d'interventions

• Les dépannages

Le dépannage consiste à rétablir le fonctionnement optimal des installations ou, si cela n'est pas possible, un fonctionnement provisoire (« mode dégradé »), le temps nécessaire à la réparation. Plusieurs situations peuvent se présenter :

- Dépannage ne nécessitant pas de réparation conséquente : Le dépannage s'effectue avec des moyens simples tels que ceux définis dans le cadre de la maintenance préventive.
- Dépannage avec remise en état provisoire (« mode dégradé ») avant réparation : Le dépannage ne peut pas s'effectuer avec des moyens simples (tels que ceux définis dans le cadre de la maintenance préventive) . Toutefois, l'entreprise peut mettre en place des moyens alternatifs temporaires permettant de répondre, totalement ou partiellement, aux fonctions de l'installation. L'entreprise assure la remise en état provisoire de l'installation, informe l'utilisateur et effectue une proposition de réparation (§ « Les réparations »).

- Dépannage sans possibilité de remise en état : Le dépannage ne peut pas s'effectuer avec des moyens simples et l'entreprise n'a pas la possibilité de mettre en place des moyens provisoires permettant de répondre, totalement ou partiellement, aux fonctions de l'installation. L'entreprise informe l'utilisateur, justifie l'impossibilité de dépannage et de mise en œuvre des moyens provisoires et effectue une proposition de réparation (voir § « Les réparations »). Les mesures de gardiennage nécessaires dans l'attente de la réparation seront à la charge du BMEC.

- Les réparations (sur devis)

Les réparations sont les actions correctives visant à la remise en service des installations avec des moyens répondant, au minimum, aux fonctionnalités remplies par le matériel remplacé. Ces moyens seront impérativement de performances et types au moins équivalents et parfaitement cohérents et compatibles avec les installations existantes. Les réparations sont notamment envisagées lorsque le montant unitaire d'une pièce de rechange dépasse 150 € HT. Le titulaire effectuera alors un devis détaillé sur la base des éléments suivants :

- Main d'œuvre : d'un coût horaire défini à l'annexe 2 de l'acte d'engagement.

- Fournitures : d'une remise sur le devis du fournisseur majoré des frais de gestions. Les interventions nécessaires à la réalisation des devis seront à la charge du titulaire. Le BMEC se réserve le droit de vérifier la corrélation entre le devis et la facture du fournisseur.

3.10.5 Exclusivité

Pour les opérations correctives dont le montant dépasserait 3000€ HT, l'Administration se réserve la possibilité de faire appel à une autre entreprise. **Dans ce cadre, une visite de vérification de bon fonctionnement sera nécessairement à programmer avec le titulaire.**

4 GESTION DE LA MAINTENANCE

Dans le cadre du marché, le titulaire établira les documents décrits dans les paragraphes suivants.

4.1 REVUE DE LANCEMENT DU MARCHÉ

Au plus tard douze (12) semaines après la date de notification du marché, le titulaire établira les gammes de maintenance définitives comportant un planning des interventions préventives pour l'année et pour chacun des sites. Ces plannings seront remis au BMEC, lors d'une revue de marché au cours de laquelle sera notamment fait :

- ✓ la prise en compte de la liste détaillée des équipements du périmètre,
- ✓ la validation du plan de prévention et de son planning,
- ✓ les contraintes d'exploitation en cours et à venir expliciter,
- ✓ la mise au point du formalisme de la fiche d'intervention de maintenance (corrective, préventive) et de travaux,
- ✓ le planning des interventions préventives pourra être modifié en cours d'année, en fonction des conditions d'utilisation des équipements ou d'événements spécifiques.

4.2 CARNET D'ENTRETIEN

Les visites, opérations et interventions effectuées en exécution du marché feront l'objet de comptes rendus dans un registre tenu à jour. Le titulaire devra le remplir à chacun de ses passages pour toutes les installations faisant l'objet des prestations de maintenance.

4.3 FICHES D'INTERVENTION

Une fiche d'intervention est émise pour chaque intervention de maintenance préventive ou corrective. Il y sera fait mention des problèmes rencontrés, diagnostics, propositions et solutions.

Ces fiches sont de conception identique. Pour chaque équipement faisant l'objet d'une maintenance préventive, cette fiche donne la liste des tâches à effectuer au cours de l'intervention.

Le titulaire y décrit les interventions qu'il a été amené à effectuer pour corriger les anomalies constatées (origine de la panne, méthode de réparation et liste des pièces utilisées).

Elle comporte de plus :

- ✓ la désignation et la localisation de l'équipement,
- ✓ la fréquence de l'intervention,
- ✓ la semaine où cette intervention est programmée.

4.4 RAPPORT D'INTERVENTION

Le rapport d'intervention est rédigé par le titulaire sur la fiche d'intervention.

Il comprend notamment les renseignements suivants :

- ✓ le détail des tâches effectuées sur les équipements,
- ✓ la durée de l'intervention, nombre d'heures et qualification du personnel employé,
- ✓ le détail des fournitures et pièces utilisées,
- ✓ les observations et relevés éventuels.

La fiche d'intervention complétée du rapport, doit être retournée au BMEC :

- ➔ pour la maintenance corrective : immédiatement après l'opération,
- ➔ pour la maintenance préventive : dans le courant de la semaine suivant l'intervention.

4.5 RAPPORT ANNUEL

Le rapport annuel comportera le récapitulatif des différentes interventions effectuées au cours de l'année.

Il comportera :

- ✓ le récapitulatif des différentes interventions effectuées au cours de l'année et des matériels remplacés,
- ✓ les anomalies principales et les faits marquants,
- ✓ un rapport sur les non-conformités éventuelles et sur l'évolution de la réglementation concernant les appareils entretenus,
- ✓ un rapport technique sur l'état des matériels et propositions éventuelles pour améliorer leur fonctionnement,
- ✓ une prévision budgétaire de travaux éventuels à effectuer pour l'année à venir et pour les 3 années à venir, ce rapport annuel sera remis et commenté au BMEC, au plus tard 2 semaines avant la date anniversaire du contrat.

4.6 REVUE DE CONTRAT

À compter de la date de notification du marché, une revue de contrat sera effectuée entre le titulaire et le BMEC, conformément à la réglementation en vigueur ou à défaut selon les gammes standards constructeurs.

4.7 RÉUNIONS

Le titulaire devra participer aux réunions auxquelles il sera convoqué par le BMEC (au maximum 1 fois par an). Cette réunion fera l'objet d'un compte rendu rédigé par le titulaire. Une visite contradictoire ponctuelle ou par sondage, pourra être réalisée sur les équipements ou partie d'installations, les résultats seront consignés dans le rapport d'activité.

4.8 MISE À JOUR DE LA DOCUMENTATION

Le titulaire s'engage à tenir à jour la documentation relative aux installations de détection intrusion, de vidéosurveillance et de contrôle d'accès. Cette documentation comprend les plans (sous réserve qu'ils soient fournis par les services au format .dwg ou .dxf), les documentations propres aux produits et les consignes d'exploitation.

5 CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

5.1 QUALIFICATIONS

Les personnels disposeront obligatoirement des qualifications nécessaires pour les opérations de maintenance des installations de détection intrusion, de vidéosurveillance et de contrôle d'accès. Le titulaire sera certifié NF Service et APSAD NF 367 I80, référentiel R81 «installateur et mainteneur de détection d'intrusion », référentiel R82 « installateur et mainteneur de système de vidéosurveillance » et référentiel D83 « Installateur et mainteneur de contrôle d'accès ». L'entretien des différents systèmes sera dû pour toutes les marques de matériels. Pour cela, le prestataire devra se prévaloir des agréments des différents fournisseurs de matériels et logiciels. Il devra notamment être agréé par le concepteur des systèmes qui sont installés sur les différents sites. Le prestataire du marché devra également connaître et avoir tous les outils nécessaires permettant de rentrer dans les programmations de tous les systèmes à maintenir.

5.2 DISPOSITIONS RELATIVES AUX PERSONNELS

5.2.1 Nombre de personnels exigés

L'ensemble des prestations, dont les modalités d'exécution sont définies au présent CCTP, doit être effectué par un nombre suffisant d'agents permanents et occasionnels, permettant de réaliser les tâches prévues.

5.2.2 Statut du personnel

Le titulaire s'engage à faire réaliser les prestations dans le respect de la législation du travail qui lui est applicable.

5.2.3 Vêtements de travail

Le titulaire doit doter le personnel d'exécution de vêtements de travail ou de protection appropriés aux tâches à accomplir (équipements de protection individuelle,...). La fourniture, l'entretien et le remplacement de ces tenues et équipements de protection restent à la charge du titulaire.

5.2.4 Comportement du personnel

Le personnel de l'entreprise devra faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers. Les agents du titulaire devront respecter les clauses du règlement intérieur des entreprises (comportement, stationnement et vitesse des véhicules,...). Ils devront en particulier faire preuve de la plus grande correction et sont soumis à une obligation de réserve et de discrétion. Tout manquement relatif au comportement devra entraîner le remplacement immédiat du personnel concerné, sur demande du BMEC.

5.2.5 Identification des personnels du titulaire

Le titulaire fera parvenir au BMEC une liste indiquant les noms, prénoms, date et lieu de naissance et adresse des personnels qui interviendront pour accomplir leurs prestations. Cette liste sera accompagnée de la photocopie couleur des pièces d'identité de ces personnels. Le bénéficiaire se réserve le droit de modifier les conditions d'accès du personnel du titulaire en fonction de critères spécifiques (zones sensibles, Vigipirate, ...).

5.3 MATÉRIELS, MATÉRIAUX ET ÉQUIPEMENTS NÉCESSAIRES À LA RÉALISATION DES PRESTATIONS DEMANDÉES

Le titulaire devra mettre en place l'ensemble des moyens nécessaires à la bonne exécution de ses prestations notamment au niveau de l'outillage, des équipements de manutention, des moyens d'accès aux matériels (nacelles...) et des protections. Le personnel devra être habilité à utiliser ces matériels et équipements (CACES, habilitations électriques,...). L'ensemble de ces moyens est compris dans le montant de l'annexe 1 à l'acte d'engagement.