

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

DAF_2023_001607

**Maintien en condition opérationnelle des matériels de
création et de reproduction de films 16 mm à l'EDIACA
de Saint-Etienne.**

SOMMAIRE

ARTICLE 1– OBJET DU MARCHÉ	3
ARTICLE 2– DESCRIPTION DE L’EXISTANT	3
ARTICLE 3– DESCRIPTION DU BESOIN	4
3.1 Support aux utilisateurs.....	4
3.2 Modalités de déclenchement de la maintenance CORRECTIVE :.....	4
3.3 Traitement des anomalies	5
3.3.1 Traitement des anomalies:	5
3.3.2 Délais d'intervention.	5
3.4 Maintenance PREVENTIVE des matériels.....	5
ARTICLE 4– MESURES DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ	6

ARTICLE 1– OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché pour objet le maintien en condition opérationnelle des matériels de création et de reproduction de films 16 mm à l'Établissement de Diffusion, d'Impression et d'Archives du Commissariat des Armées (EDIACA) de Saint-Etienne.

ARTICLE 2– DESCRIPTION DE L'EXISTANT

L'atelier micrographie de l'EDIACA utilise les matériels suivants :

MATERIEL	N° SERIE	MARQUE
Traceur i9610	590296	KODAK / EPM
PC V320		Lenovo
scanner DR9080C	CZ401255	CANON
PC V320		Lenovo
Logiciel DPU		Janich & Klass
Caméra CD51	09.98 1270	AGFA
Caméra CD51	09.2000 1526	AGFA
Caméra CD51	09.98 1427	AGFA
Prostar Archive processor	593637	KODAK / EPM
Imp. Laser FP400	L10510E	CANON
Lecteur reproducteur MS500	AC-401519	CANON
Lecteur reproducteur MS500	AC-401080	CANON
Lecteur microfilms FS Contrôleur 1	1551	CANON
Lecteur reproducteur Minolta MS6000 MKII	26022317	Kiokko seyko
ProstarArchive Processor	4550-0019	KODAK / EPM
Traceur i9620	4550-0014	KODAK / EPM
PC V320		Lenovo
Serveur n°1 PowerEdge r540	34184901494	DELL
Onduleur N°1 SRT2200		APC
Serveur n°2 PowerEdge r540	34184761526	DELL
Onduleur N°2 SRT2200		APC
Imprimante HL-L2350DW		BROTHER
Imprimante d'étiquette ZD 420		ZEBRA
Scanner KVS5076	G3001VM1001	PANASONIC
PC OPTIPLEX 3031 et écran		DELL
Lecteur/Numériseur de film SL1000	SL81001988	MINOLTA
PC HP290 et écran		HP
Imprimante HLL2370DNRF1		BROTHER

Dans la suite du présent cahier des charges, le terme « matériels » correspond à l'ensemble des matériels (compris leurs logiciels propriétaire de pilotage) de l'inventaire supra.

ARTICLE 3– DESCRIPTION DU BESOIN

La prestation de maintien en condition opérationnelle consiste pour le titulaire à :

- fournir à l'EDIACA l'accès à une cellule de support aux utilisateurs,
- assurer la prise en compte et le traitement des anomalies matérielles signalées par les utilisateurs au titre de la maintenance corrective,
- assurer une maintenance préventive et curative.

3.1 SUPPORT AUX UTILISATEURS

Le titulaire prévoit une cellule de support aux utilisateurs des matériels en capacité d'appréhender la totalité des problèmes tant matériels que logiciels. L'EDIACA souhaite que la cellule support soit joignable :

- du lundi au jeudi, de 8h30 à 17 heures, et le vendredi de 8h30 à 11h30, hors jours fériés,
- par téléphone unique non surtaxé,
- par adresse de messagerie unique,
- par plateforme d'échange,

Le titulaire doit :

- tenir un journal des appels et fournir un numéro d'intervention,
- résoudre directement les anomalies ou répondre à la question posée, autant que possible,
- dans le cas d'anomalie, si celle-ci ne peut être résolue dans le délai sur lequel le titulaire s'est engagé, il proposera une procédure de contournement dans l'attente de la correction.

3.2 MODALITES DE DECLENCHEMENT DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE :

La constatation d'un dysfonctionnement doit être signalée par l'EDIACA. Les demandes d'interventions doivent comporter (à minima) :

- la référence du matériel ou du logiciel,
- la description succincte du problème rencontré ou un résumé de la question posée,
- la qualification de l'incident.

Elles pourront être accompagnées de l'envoi éventuel de traces ou copies d'écrans pour aider à la reproduction de l'anomalie et au diagnostic dans la mesure où ceux-ci ne contiennent pas d'informations confidentielles.

Pour toute demande d'intervention corrective, le titulaire adressera à l'EDIACA une fiche incident, par tout moyen de transmission tel que télécopie ou messagerie électronique, avec les éléments suivants (à minima) :

- enregistrement de la demande (N° - Date),
- la description de l'incident par l'EDIACA,
- la qualification de l'incident.

La qualification des anomalies relève d'une décision de l'EDIACA.

Le titulaire tient à jour un journal horodaté de ces appels et interventions renseignées, qui sera présenté à l'EDIACA à sa demande.

3.3 TRAITEMENT DES ANOMALIES

3.3.1 TRAITEMENT DES ANOMALIES:

Le titulaire s'oblige à assurer un service de maintenance sur appel. Cette prestation comprend le remplacement des pièces reconnues défectueuses ou présentant les traces d'une usure susceptible de compromettre le bon fonctionnement de l'équipement.

Les pièces, sous-ensembles ou matériels remplacés deviennent propriété du titulaire, alors que les pièces, sous-ensembles ou matériels de remplacement, deviennent propriété de l'EDIACA à l'exception des disques durs qui resteront la propriété de l'EDIACA.

Les pièces ou matériels de remplacement ne doivent pas être d'occasion, sauf accord préalable de l'EDIACA.

À la réception de l'appel de l'EDIACA, le titulaire procède à un diagnostic par téléphone du dysfonctionnement matériel. Si le problème ne peut pas être résolu à distance, le titulaire intervient sur site pour réparer ou remplacer les pièces défectueuses.

Les pièces, la main d'œuvre et les déplacements sont à la charge du titulaire.

3.3.2 DELAIS D'INTERVENTION.

Deux catégories d'anomalie sont susceptibles d'être rencontrées :

- anomalie bloquante : est considéré "bloquant" tout dysfonctionnement entraînant l'indisponibilité du matériel ou qui rend impossible l'utilisation normale d'une fonction, de façon rédhitoire et non contournable.

A compter de la demande d'intervention sur une panne bloquante, le titulaire disposera d'un délai de **8 heures** ouvrées pour intervenir et remettre en état le matériel.

- anomalie mineure : est considéré "mineur" tout autre incident.

A compter de la demande d'intervention sur une panne mineure, le titulaire disposera d'un délai de **3 jours** ouvrés pour intervenir et remettre en état le matériel.

Les heures ouvrées désignent les heures de 8h00 à 18h00, les jours ouvrés du lundi au vendredi.

3.4 MAINTENANCE PREVENTIVE DES MATERIELS

Les opérations et les périodicités de maintenance préventives sont à considérer comme un programme de maintenance minimum. Ce programme ne saurait en aucun cas être considéré comme exhaustif.

Le titulaire réalisera l'ensemble des opérations de maintenance nécessaires à la parfaite conservation des matériels conformément à ses notices d'entretien et à la réglementation en vigueur. Toutes les pièces de rechange ou d'usure (hors consommables) sont à la charge du titulaire ainsi que la main d'œuvre et le déplacement.

Le planning des visites préventives sera élaboré entre l'EDIACA et le titulaire. Une fois établi, il fait partie intégrante du marché. Il ne peut être modifié unilatéralement par le titulaire. Le planning engage contractuellement le titulaire.

L'EDIACA devra être informé dix (10) jours ouvrés avant toute intervention de maintenance préventive. Le titulaire devra procéder, au minimum, à deux (2) visites de maintenance préventive par an pour l'ensemble des matériels concernés. L'une au cours du premier trimestre et l'autre au cours du troisième trimestre.

Cette maintenance préventive comprend à minima :

- toutes les opérations de nettoyage, de lubrification, d'inspection, de contrôle et d'alignement nécessaire,
- les essais et contrôle de performance des matériels,
- les réglages,
- la main d'œuvre et les frais de déplacement du ou des techniciens,
- tous les produits, accessoires et outillages nécessaires à un entretien conforme aux préconisations du constructeur,
- le remplacement des pièces d'usures et de tout organe défectueux.

ARTICLE 4– MESURES DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ

Remarque : Pour des raisons de sécurité, le titulaire ne pourra pas accéder via Internet au système pour effectuer les opérations de maintenance.

Aucun matériel ou support (disque dur, clé USB, DVD-ROM, bande, listing, document papier, etc.) contenant des données de l'EDIACA ne peut sortir des sites de l'EDIACA.

Il est interdit au Titulaire de communiquer toutes les données à des tiers n'intervenant pas au titre du marché, qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales.

Le titulaire s'engage à faire effectuer les prestations par du personnel qualifié, compétent, ayant reçu préalablement la formation réglementaire, disposant des habilitations requises et en situation régulière vis-à-vis de la réglementation contre le travail illégal.

L'EDIACA se réserve le droit de refuser l'accès à ses sites à certains des personnels du Titulaire sans avoir à donner de justification.

Les personnels du Titulaire doivent se conformer aux règles d'accès sur le site de l'EDIACA. Le Titulaire ne peut faire état d'un refus d'accès pour justifier un retard ou obtenir un quelconque dédommagement de la part de l'EDIACA.

Le véhicule peut faire l'objet de contrôles inopinés :

- à l'entrée du site : en cas de refus du contrôle, le véhicule en question ne peut pénétrer à l'intérieur de l'enceinte militaire,
- à l'intérieur du site : sur saisie de l'autorité militaire et sans qu'il puisse lui être opposé un quelconque refus de la part du titulaire ;

En cas d'alerte (réelle ou exercice), quelle que soit la nature, le titulaire (ou son personnel), et son véhicule, peut être appelé à quitter les lieux concernés et à se conformer aux instructions des responsables de l'EDIACA présents.

L'inexécution des tâches contractuelles définies à la suite de telles alertes ne fera courir aucune pénalité de retard à la charge du titulaire du marché. Celui-ci ne pourra prétendre à une quelconque indemnité de ce fait.