



SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DE LA ZONE DE DÉFENSE ET DE SÉCURITÉ SUD
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL POUR L'ADMINISTRATION DU MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR SUD



Site du CRA de Nîmes

Cahier des Clauses Techniques Particulières. Création d'un système de mise en sûreté.

Marché de maintenance d'un système vidéo-protection du Centre de Rétention Administrative de Nîmes

Référence publique	SGAMI13-AOO-2024-10-62
Rédacteur	Bilal TOUBAL
Responsables techniques	Bilal TOUBAL
Adresse	18 Boulevard des peintures 13014 Marseille
Téléphone	07 67 33 11 81
Email	bilal.toubal@interieur.gouv.fr

Table des Matières

Table des matières

1. GENERALITES.....	4
1.1. OBJET DE LA CONSULTATION.....	4
1.2. DESCRIPTION SYNTHÉTIQUE DES PRESTATIONS.....	4
1.3. SERVICES INSTRUCTEURS DU MARCHÉ ET CORRESPONDANTS OPÉRATIONNELS....	4
1.4. DESCRIPTION ET SPÉCIFICATION DES ÉQUIPEMENTS.....	5
1.5. LISTE DES INTERVENTIONS / PROGRAMME DE MAINTENANCE.....	5
2. ORGANISATION DES PRESTATIONS.....	6
2.1. GÉNÉRALITÉS.....	6
2.2. DEFINITION.....	6
2.2.1. Prestations Dues Par Le Titulaire Dans Le Cadre De La Maintenance Préventive/évolutive.....	7
2.2.1.1. Détails des prestations de maintenance préventive des installations de vidéosurveillance.	8
2.2.2. Prestations Dues Par Le Titulaire Dans Le Cadre De La Maintenance Corrective.....	8
2.2.2.1. Astreinte.....	9
3. GESTION DE LA MAINTENANCE.....	11
3.1. REVUE DE LANCEMENT DE MARCHÉ.....	11
3.2. MODALITES DE SOLlicitation DU TITULAIRE.....	11
3.3. CARNET D'ENTRETIEN.....	11
3.4. FICHES D'INTERVENTION.....	11
3.4.1. Fiches D'intervention De Maintenance Préventive.....	11
3.4.2. Fiches D'intervention De Maintenance Corrective.....	11
3.5. RAPPORT D'INTERVENTION.....	12
3.6. RAPPORT ANNUEL DE BILAN.....	12
3.6.1. RECONDUCTION Du MARCHÉ.....	12
4. PROGRAMMATION DES INTERVENTIONS.....	13
4.1. MAINTENANCE PRÉVENTIVE/EVOLUTIVE.....	13
4.2. DATES D'EXÉCUTION.....	13
4.3. MAINTENANCE CORRECTIVE.....	13
5. MODALITES D'EXECUTION.....	14
5.1. OCCUPATION DES BÂTIMENTS.....	14
5.2. MAINTENANCE PRÉVENTIVE/EVOLUTIVE.....	14
5.3. MAINTENANCE CORRECTIVE.....	14
5.4. HORAIRE DE MAINTENANCE.....	14
5.5. DÉPANNAGES URGENTS - RÉPARATION DÉFINITIVE.....	14
5.6. ASSISTANCE.....	15

5.7. RÉUNIONS.....	15
5.8. OBLIGATIONS DES PARTIES.....	15
5.8.1. Obligations Du Titulaire.....	15
5.8.2. Obligations Du CRA.....	15
6. PRODUITS CONSOMMABLES / PIECES DE RECHANGE.....	17
6.1. PRODUITS CONSOMMABLES / PIECES DE RECHANGE.....	17
6.2. STOCK DE MAINTENANCE.....	17
7. PRESTATIONS DIVERSES.....	18
7.1. LOGICIELS.....	18
7.2. OUTILLAGE ET QUALIFICATIONS.....	18
7.3. APPAREILS DE MESURE.....	18
7.4. NETTOYAGE.....	18
8. DEROGATION AUX DOCUMENTS GENERAUX.....	19
9. ANNEXE 1 : INVENTAIRE DES INSTALLATIONS.....	20
10. ANNEXE 2 : GAMMES DE MAINTENANCE.....	22
11. ANNEXE 3 : PENALITES APPLICABLES A TITRE D'EXEMPLE.....	24

1. GENERALITES

1.1. OBJET DE LA CONSULTATION

Le présent document décrit les prestations à exécuter, fixe les règles d'ingénierie et les spécifications techniques à respecter ainsi que les composants à mettre en œuvre, en matière de maintenance préventive, curative et évolutive pour les équipements de vidéo-protection assurant la sûreté du site :

- Centre de Rétention Administrative 162 Avenue Clément Ader 30000 NÎMES

1.2. DESCRIPTION SYNTHÉTIQUE DES PRESTATIONS

Le marché a pour objet de retenir un prestataire chargé de la maintenance des installations de sécurité. Le marché concerne les équipements de vidéoprotection décrits dans l'annexe 1 contribuant à ces dispositifs de sûreté.

Les prestations suivantes sont comprises dans le présent marché.

- une prestation forfaitaire principale, destinée à assurer la couverture de la maintenance des installations, dans le cadre du prix global et forfaitaire :

- la gestion et le suivi de la maintenance (planning, astreinte, bilans d'exploitation,...),
- la main d'œuvre des interventions de maintenance de niveau 1 à 4 (préventive et curative, cf §2.2),
- les fournitures courantes et autres, avec application de la franchise de 150€ HT sur le prix unitaire, nécessaires à toutes les interventions de maintenance préventives et curatives.

- une prestation récurrente subsidiaire, attribuée par une émission de bons de commande, à la survenance du besoin, dans le cadre du bordereau de prix unitaire :

- la main d'œuvre des interventions de niveau 5 (curative, cf §2.2)
- la part supérieure du coût des fournitures non courantes de maintenance, franchise sur le prix unitaire de 150 € HT déduite.

La consultation est destinée à assurer la maintenance des installations de vidéo-protection du CRA de Nîmes en Heures ouvrables.

La déclaration d'un incident pourra s'effectuer en dehors des heures ouvrables, qu'elle doive déclencher une maintenance/intervention curative ou non.

Elle portera sur la maintenance des installations de vidéoprotection du CRA de Nîmes en Heures ouvrables et non ouvrables.

Les prestations de maintenance évolutive ou préventives auront lieu seulement en heures ouvrables.

Les délais de prestation seront décomptés à partir de l'heure de sollicitation.

La date prévisionnelle de démarrage des prestations est fixée au 01/06/2025.

1.3. SERVICES INSTRUCTEURS DU MARCHÉ ET CORRESPONDANTS OPÉRATIONNELS

Le SGAMI-Sud est dénommé pouvoir adjudicateur du présent marché.

A ce titre il est responsable de la tenue du marché en collaboration étroite avec les services de la SZ PAF SUD qui traduisent et dirigent les besoins opérationnels.

Pour toute correspondance pendant la mise au point ou l'exécution du marché, le titulaire devra saisir les deux entités.

1.4. DESCRIPTION ET SPÉCIFICATION DES ÉQUIPEMENTS

La description et la spécification des équipements à maintenir sont celles listées en annexe 1 du présent cahier des clauses techniques particulières :

ANNEXE 1 : INVENTAIRE DES INSTALLATIONS DU SITE.

Cette liste n'est pas exhaustive, le titulaire doit inclure dans son offre tous les accessoires et équipements divers contribuant au fonctionnement des installations. Il ne pourra pas solliciter de complément de rémunération pour cause d'inventaire incomplet.

A noter qu'à compter de la transmission, par le SGAMI Sud, responsable du marché, de l'ordre de service de démarrage de la prestation de maintenance préventive au titulaire, ce dernier devra dans un délai maximal de huit semaines :

- ajuster la liste du matériel et fournir à la SZPAF Sud une liste exhaustive des équipements présents dans ses bâtiments, (nombre et type de matériels, marques, caractéristiques techniques).

- établir un procès-verbal détaillé de l'état des lieux des matériels et équipements du site.

Ce procès-verbal, dressé de façon contradictoire en présence d'un représentant du responsable de site indiquera la date, les noms et qualité des participants aux visites de prise en charge et la liste exhaustive des matériels.

Il sera signé des deux parties. Ce procès-verbal sera remis au responsable de site CRA et transmis à la SZPAF SUD .

1.5. LISTE DES INTERVENTIONS / PROGRAMME DE MAINTENANCE

D'une manière générale, le titulaire devra se référer aux obligations réglementaires applicables à ce type d'installations ainsi qu'aux notices d'entretien des constructeurs.

A titre indicatif, une liste des interventions minimales est donnée au § 2.2.1.1 du présent document (gammes de maintenance).

Le titulaire est réputé disposer de la connaissance technique nécessaire à son entretien et à son bon fonctionnement. Il doit assurer la maintenance des installations selon les règlements et normes et réglementations en vigueur, dans les meilleures conditions de fonctionnement et de sécurité.

Notamment (liste non exhaustive) :

- Code du travail ;
- Arrêté du 5 janvier 2011 ;
- Règles de l'A.P.S.A.D (R81, R82...) ;
- Normes françaises (dont **FD X 60-000**) et européennes
- Documents Techniques Unifiés (D.T.U.) ;
- Recommandations des Fabricants ;
- Guide GPEM protection, sécurité des personnes et des biens sur sites contre la malveillance – édition 2000 ;
- Lois et décrets relatifs à la vidéoprotection ;
- Code de la sécurité intérieure article L251-1 à L255-1.

2. ORGANISATION DES PRESTATIONS

2.1. GÉNÉRALITÉS

L'ensemble des opérations est placé sous l'autorité du représentant du pouvoir adjudicateur, signataire du marché à passer, déterminée à l'article préliminaire du CCAP.

Le SGAMI-Sud désignera vis-à-vis du titulaire un responsable de site CRA. Celui-ci sera l'interlocuteur du titulaire et sera chargé de la gestion du présent marché.

Il émettra toutes directives concernant l'exécution des prestations, et en particulier la fiche d'intervention, émise conformément au programme annuel de maintenance préventive.

Le CRA, exploitant du système, déclenchera les interventions auprès du titulaire tout en informant la SZPAF SUD. Le SGAMI-Sud prendra l'attache de la SZPAF SUD pour valider le service fait et veiller au respect des clauses du marché.

De son côté, le titulaire devra désigner, parmi son personnel, un correspondant dédié au CRA de Nîmes.

2.2. DEFINITION

La maintenance, « **ensemble des actions permettant de maintenir ou de rétablir un bien dans un état spécifié, ou en mesure d'assurer un service déterminé** », est normalisée et est décomposée en :

Maintenance préventive, évolutive qui peut être systématique (effectuée selon un échéancier) ou conditionnelle (subordonnée à un type d'événement prédéterminé).

Maintenance corrective, qui est effectuée après défaillance, qui se traduit par des dépannages (remise en état provisoire) et des réparations (définitive) suite à la demande d'une intervention.

Les différents niveaux normalisés (AFNOR FD X 60-000) d'intervention sont les suivants :

- 1er niveau : Réglages simples prévus par le constructeur aux moyens d'organes accessibles, sans aucun démontage ou ouverture de l'équipement, ou échange d'éléments accessibles en toute sécurité.
- 2e niveau : Dépannage par échange standard et opérations mineures de maintenance préventive effectuées par un personnel qualifié.
- 3e niveau : Réparations mineures, opérations courantes de maintenance préventive (réglage, réalignement, utilisation d'appareils de mesure). Identification et diagnostic des pannes.

Réparation par échanges, réparation mécanique mineure effectuées par un technicien spécialisé utilisant le stock, documentation, banc d'essai.
- 4e niveau : Travaux importants de maintenance corrective et préventive à l'exception de la rénovation et de la reconstruction (équipe technique et moyens très spécialisés).
- 5e niveau : Rénovation, reconstruction ou remises à niveau importantes.

2.2.1. Prestations dues par le titulaire dans le cadre de la maintenance préventive/évolutive

Le titulaire doit les prestations dans le cadre de la maintenance préventive à raison d'une visite semestrielle. Les visites seront effectuées en jours et en heures ouvrés, et leur programmation se fera en concertation avec les responsables du site au plus tard 15 jours avant la date envisagée pour l'intervention.

Le titulaire doit la maintenance préventive, selon la terminologie définie par la norme AFNOR FD X 60-000. Celle-ci est incluse dans le prix forfaitaire qui comprend :

- Les prestations de maintenance préventive : visites préventives semestrielles (cf § 2.2.1.1). L'usage d'une nacelle, au besoin, selon implantation des caméras extérieures, est inclus dans le prix forfaitaire et ne fera l'objet d'aucune facturation supplémentaire.
- les dépannages ne nécessitant pas le remplacement de pièces de rechange (hors accessoires), 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 CRA entrent dans ce poste.
- les prestations sous-traitées à des tiers extérieurs à l'équipe sur le site (soit constructeurs des matériels concernés, soit sociétés spécialisées, soit services spécialisés internes à la société). Il est rappelé qu'en cas de sous-traitance, le titulaire du marché demeure responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant du marché.
- les mises à jour logicielles rendues obligatoires pour le maintien en condition opérationnelle de la solution ou pour la sécurité informatique des systèmes.
- La mise en place et le suivi des fichiers informatiques à proposer au démarrage du marché et à finaliser en accord avec le responsable du site (le titulaire s'assure de la formation ou d'une démonstration), permettant :
 - de suivre l'avancement des prestations,
 - d'imputer les moyens par type de prestations,
 - de suivre un certain nombre d'indicateurs, en l'occurrence les appels utilisateurs, les ratios maintenance préventive/maintenance corrective, etc.
 - d'établir des rapports annuels d'activité, (le rapport d'activité sera contradictoirement signé par le responsable de la société et par le CRA), et transmis au pouvoir adjudicateur SGAMI SUD et à la SZ PAF SUD
 - d'établir et d'ajuster régulièrement le plan de prévention d'hygiène et de sécurité.

Les interventions de maintenance ayant des conséquences sur l'occupation du bâtiment (comme par exemple l'arrêt d'un équipement) devront se faire en accord avec le responsable du site, et des heures d'ouvertures qu'il aura définies.

Le titulaire est susceptible d'assurer l'information des utilisateurs à l'occasion des maintenances préventives, en cas de demande préalable et sans préjudice des opérations listées ci-dessous. Ces informations seront consignées dans les rapports d'interventions ainsi que les noms des personnes informées.

2.2.1.1. Détails des prestations de maintenance préventive des installations de vidéosurveillance

- * Contrôle de la conformité de l'installation avec les documents d'exploitation et de son adéquation aux risques en fonction de l'évolution des locaux.
- * Contrôle visuel d'état général de l'installation (qualité de l'image+cible, couvertures des secteurs surveillés...).

*** Vérification du bon fonctionnement du système :**

- vérification des boucles d'enregistrement
- qualité des images et nettoyage des caméras si nécessaires
- vérification des journaux et alarmes sur console d'administration
- * Vérification de l'enregistrement.
- * Vérification des alimentations et des batteries de secours si nécessaire.
- * Multiplexage.
- * Asservissement sur alarme.

*** Systèmes d'acquisition :**

- vérification fixations des caméras, crosses et supports
- dépoussiérage de l'objectif,
- vérification des connecteurs,
- nettoyage des caissons,
- contrôle et resserrage des connexions,
- réglages.,
- vérification fixations des caissons
- contrôle d'étanchéité Outdoor
- mise à jour de firmware éventuelles
- vérification état et fixation des mâts
- armoires et coffrets
- utilisation d'une nacelle, au besoin, selon implantation des caméras extérieures
- vérification des terminaux visiophones.

*** Locaux techniques :**

- sauvegarde des données de l'application
- vérification des logs
- nettoyage des serveurs et de leur ventilation
- application de patches éventuels
- vérification des VM et des applicatifs.

*** Postes d'exploitation :**

- nettoyage écrans et unités centrales, claviers, souris, joysticks
- contrôle de la connectique
- contrôle des tmp
- application éventuelle des patches
- vérification et nettoyage des écrans des mosaïques.

2.2.2. Prestations dues par le titulaire dans le cadre de la maintenance corrective

A titre subsidiaire, 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 du CRA pour tout dépannage signalé comme urgent ou mettant en péril l'intégrité de la sûreté du site, ou dans les 24 heures pour les autres cas.

Ces délais s'apprécient en heures ouvrables pour la tranche ferme, en H24 pour la tranche conditionnelle.

Ces prestations incluent les dépannages nécessitant le remplacement de pièces qui sera fait après acceptation du devis. Pendant le délai d'acceptation du devis le titulaire est tenu d'assurer le fonctionnement a minima des installations en mettant en place des solutions palliatives dans l'attente du retour à leur fonctionnement nominal.

Le remplacement des grosses pièces détachées fera l'objet d'un devis préalable. Toutefois, lors des interventions, les petites pièces (jusqu'à concurrence de 150,00 € HT) nécessaires au bon redémarrage des installations seront mises en oeuvre sans devis préalable car à la charge du titulaire (cf. article 6 du présent cahier).

Le titulaire doit remettre au CRA, de préférence par message électronique ou sur tout autre support écrit, un devis dans les plus brefs délais et en tout état de cause dans un délai inférieur à 1 jours ouvrés.

Le devis doit obligatoirement être détaillé et indiquer le prix d'achat des pièces, la marge du mainteneur sur l'achat des pièces et le prix de la main d'oeuvre. Les pièces figurant seront neuves et garanties minimum UN an.

L'établissement d'un devis ne peut donner droit à facturation.

L'usage d'une nacelle, au besoin, selon implantation des caméras extérieures, est inclus dans le prix forfaitaire et ne fera l'objet d'aucune facturation supplémentaire.

En cas de devis manifestement trop onéreux au regard de la prestation attendue, le service peut faire appel à d'autres prestataires qu'elle mettra en concurrence, dans le respect du code des marchés publics, en utilisant le cas échéant la clause d'urgence.

Qu'il y ait ou non rédaction d'un devis, le titulaire est tenu d'informer le responsable du site du motif de l'arrêt et de la date prévisible de remise à disposition de l'installation. En aucun cas, une intervention de dépannage ne peut tenir lieu de visite préventive.

2.2.2.1. Astreinte

Un service d'astreinte sera mis en place par le titulaire. Il s'appuiera sur un centre d'appel qui enregistrera l'heure précise de la demande d'intervention et l'heure de sollicitation du technicien d'astreinte quelle que soit la période (H24).

Aucun délai n'est donc octroyé au titulaire pour la prise en compte téléphonique d'un incident.

Cet appel déclenchera le déplacement d'une personne qualifiée, capable d'effectuer le diagnostic de la panne, de réparer si cela est possible ou de remettre en marche dégradée les installations, de prendre les mesures conservatoires, et d'informer le gestionnaire du site.

Le technicien en charge de l'intervention confirmera son heure d'arrivée au CRA et au responsable 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 CRA.

3. GESTION DE LA MAINTENANCE

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

3.1. REVUE DE LANCEMENT DE MARCHÉ

Au plus tard quatre 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 .

Ce planning sera remis au CRA, lors d'une revue de marché au cours de laquelle seront notamment faits :

- 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 explicitées,
- la mise au point du formalisme de la fiche d'intervention de maintenance (corrective, préventive) et de travaux,
- le planning prévisionnel des travaux de mise en conformité sur la durée du marché.

Le titulaire est tenu de réaliser la première visite préventive sur site au plus 2 mois après la notification.

Cette première visite devra inclure la réalisation d'un inventaire de prise en charge précisant les configurations matérielles et logicielles ainsi qu'un état des lieux faisant état des éventuelles anomalies relevées.

Il apposera alors une étiquette visible sur les installations indiquant les coordonnées d'astreinte pour la maintenance corrective.

Le planning des interventions préventives pourra être modifié en cours d'année, en fonction des conditions d'utilisation des équipements ou d'événements spécifiques.

3.2. MODALITES DE SOLLICITATION DU TITULAIRE

Le titulaire devra proposer au moins DEUX modes de sollicitation permettant aux exploitants de déclencher une intervention (dans le cadre de la maintenance corrective).

Afin de sécuriser ces deux modes de sollicitation entre eux et de rendre accessible l'assistance et la maintenance corrective en cas de problème, un des deux modes sera obligatoirement téléphonique.

Chacun des modes de sollicitation disponible 24H/24 devra permettre l'horodatage des demandes et l'identification du client « CRA de Nîmes ».

3.3. 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.

Ces comptes rendus devront être condensés et remis chaque trimestre au CRA de Nîmes et à la SZ PAF SUD pour information.

3.4. 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.

3.4.1. Fiches d'intervention de maintenance préventive

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

De plus, elle comporte :

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

3.4.2. Fiches d'intervention de maintenance corrective

Ces fiches sont de conception identique aux précédentes. 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).

3.5. 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 CRA:

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

L'ensemble de ces documents d'exploitation pourra être issu du logiciel de GMAO du titulaire.

3.6. RAPPORT ANNUEL DE BILAN

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,
- pour chacune de ces interventions, les délais de prise en charge, d'intervention et de rétablissement du titulaire, au regard des exigences de délais fixées au §2.3.2.
- 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 SGAMI-Sud, à la SZ PAF SUD et au responsable de site CRA, au plus tard 2 semaines avant la date anniversaire du contrat, sous peine d'application des pénalités prévues au CCAP.

Son analyse peut conduire à l'application des pénalités prévues au CCAP suite aux écarts constatés entre les délais d'intervention exigées au §2.3.2 et les temps de prise en compte, d'intervention ou de rétablissement constatés.

3.6.1. RECONDUCTION du MARCHÉ

De même, une synthèse de ces rapports sera remise au coordonnateur du marché, dans le mois suivant la date anniversaire du contrat, sous peine d'application des pénalités prévues au CCAP.

Cette synthèse comportera, par type d'équipement :

- le montant du coût de la maintenance corrective en distinguant les coûts liés à la main d'oeuvre et ceux liés aux pièces,
- le nombre d'interventions de maintenance corrective et de déplacement pour les dépannages,
- le nombre d'interventions de maintenance préventive,
- les rapports d'intervention récapitulant l'activité, prévus au §3.5,
- le montant des investissements préconisés en précisant les montants liés à la sécurité des équipements.

A la date anniversaire, le coordonnateur du marché se prononcera sur la reconduction du marché pour deux ans suite à l'étude de la qualité de service constatée . Cette reconduction ne pourra s'opérer qu'une seule fois.

4. PROGRAMMATION DES INTERVENTIONS

4.1. MAINTENANCE PRÉVENTIVE/EVOLUTIVE

Le programme de maintenance préventive définitif est proposé par le titulaire (cf. article 3.1 du présent CCTP). La fréquence des visites se fera conformément à l'annexe 2 du CCTP soit 2 visites annuelles.

En cours d'année, il peut être nécessaire de réexaminer le programme initial au vu des conditions réelles d'utilisation, des observations, des incidents et des contrôles.

Le titulaire devra participer à l'enrichissement du programme de maintenance préventive, en sorte d'assurer la meilleure adéquation entre le coût de cette dernière, l'efficacité au regard des interventions de maintenance corrective et l'importance de la gêne effective causée aux usagers.

4.2. PERIODES D'EXÉCUTION

Les interventions de maintenance préventive devront être exécutées conformément au programme de maintenance préventive. Dans le cas contraire, les pénalités prévues au C.C.A.P. sont applicables.

Dans le cas où l'intervention n'aurait pu être exécutée à la date prévue pour une raison valable et motivée, le CRA pourra fixer une nouvelle date d'exécution.

Si cette nouvelle date n'est pas respectée, les pénalités prévues au C.C.A.P. sont applicables au sens de l'article 14.1 du CCAG-FCS (cf annexe 3 du CCTP).

4.3. MAINTENANCE CORRECTIVE

La maintenance corrective est par nature imprévisible.

Les opérations de maintenance préventive ont précisément pour but de réduire le nombre de pannes nécessitant une opération de maintenance corrective.

Une intervention de maintenance corrective peut être déclenchée :

- par le titulaire du marché, suite à une anomalie de fonctionnement détectée par ses soins ;
- par le CRA, qui lors de la détection d'une panne ou d'une anomalie de fonctionnement, fera appel au titulaire du marché.

Conformément au §2.2.2, elles peuvent faire l'objet d'un devis détaillé (temps prévu, main d'œuvre, prix d'achat des pièces et marge du titulaire) qui sera soumis à l'accord préalable du CRA.

Toute intervention non concluante donnera lieu à l'application des pénalités prévues dans le CCAP au sens de l'article 14.2 du CCAG-FCS.(cf annexe 3 du CCTP)

5. MODALITES D'EXECUTION

5.1. OCCUPATION DES BÂTIMENTS

Les plages d'interventions pour la maintenance préventive, seront définies en fonction des horaires d'occupation des différents bâtiments.

Avant tout début de travail sur une installation, le titulaire aura l'obligation de baliser la zone de travail par tous moyens et prendre toutes les dispositions pour prévenir les usagers de l'indisponibilité de l'appareil.

L'intervention devra apporter le moins de gêne possible aux usagers.

5.2. MAINTENANCE PRÉVENTIVE/EVOLUTIVE

Dans le cadre du marché de maintenance, le titulaire assure les interventions de maintenance préventive, conformément à la réglementation en vigueur, aux gammes de maintenance reprises à l'annexe 2 du présent CCTP ou à défaut selon les gammes standards constructeurs.

Les opérations de maintenance préventive font l'objet d'une programmation.

5.3. MAINTENANCE CORRECTIVE

Les prestations de maintenance corrective ne seront pas effectuées en même temps que les interventions de maintenance préventive.

Le titulaire est tenu d'exécuter les réparations provisoires ou définitives qui, faute d'intervention, ne permettraient pas l'utilisation normale des équipements ou compromettraient la sécurité ou l'accessibilité des personnes ou la bonne conservation des installations et des biens.

Les interventions urgentes sont effectuées à la demande ou après accord du CRA via son responsable du site.

En dehors des heures de présence du responsable de site ou de son représentant, le titulaire n'effectuera de sa propre initiative que les premiers travaux de sauvegarde ou de diagnostic.

Dès l'arrivée du responsable du site, le titulaire l'informe des mesures prises et soumet au visa du CRA le contenu de l'intervention de maintenance corrective qui permettra la réparation complète de l'équipement.

5.4. HORAIRE DE MAINTENANCE

L'horaire d'intervention doit tenir compte des impératifs de fonctionnement du service.

Dans la mesure où les interventions de maintenance n'apportent aucune gêne notable à l'utilisation du bâtiment, elles pourront être effectuées durant les heures d'occupation. La notion de « gêne notable » est appréciée par le responsable du site autant que de besoin.

Le candidat se rapportera au § 5.9.1 « Obligations du candidat » quant aux modalités d'accès des interventions.

5.5. DÉPANNAGES URGENTS - RÉPARATION DÉFINITIVE

Consécutivement au diagnostic et dans l'attente d'approvisionnement éventuel de rechange, le titulaire est tenu d'assurer le fonctionnement a minima des installations en mettant en place des solutions palliatives dans l'attente du retour à leur fonctionnement nominal.

La réparation définitive sera organisée de manière à occasionner le moins de gêne possible pour les utilisateurs. Le titulaire recevra du responsable du site toutes instructions quant aux périodes durant lesquelles ces réparations pourront être exécutées.

Cette réparation entre dans le cadre des garanties des marchés de travaux (au sens de l'article 1792 et suivants du Code civil) durant la période où ces garanties sont acquises au maître d'ouvrage.

5.6. ASSISTANCE

Le titulaire est tenu, dans le cadre du prix forfaitaire, d'assister le responsable du site :

- au cours des visites réglementaires relatives à ses installations, effectuées par tout organisme de contrôle,
- au cours des visites ou essais qu'il convient d'effectuer pour améliorer les performances des équipements. Il participe à l'analyse des résultats.

Le titulaire doit informer le responsable du site de toute modification aux normes et réglementations diverses intéressant les installations et les équipements.

Le titulaire assiste le responsable du site pour les choix économiques liés à la stratégie de maintenance des équipements et installations qui relèvent de ses interventions.

Le titulaire ne pourra se prévaloir de l'intervention du personnel du CRA pour refuser la réparation au titre des garanties contractuelles.

5.7. RÉUNIONS

Le titulaire devra participer aux réunions auxquelles il sera convoqué par la SZ PAF SUD sur le site CRA (au maximum 4 par an).

Ces réunions feront 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.

5.8. OBLIGATIONS DES PARTIES

5.8.1. Obligations du titulaire

Les prestations réalisées dans le cadre de l'exécution du marché prendront en compte l'évolution du cadre réglementaire pendant la durée du marché.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires et suffisants pour que le programme de maintenance préventive soit respecté et que les interventions de dépannage soient effectuées selon la réactivité requise. Cette obligation constitue une obligation de moyens.

Il devra notamment :

- Apporter son assistance technique pour la remise en état de l'installation,
- Justifier à tout moment et à compter de l'entrée en vigueur du marché, qu'il a contracté les assurances habituellement nécessaires à l'exercice de sa profession,
- Apporter son assistance technique nécessaire au maintien en bon état et à la bonne utilisation de l'installation,
- Livrer dans des délais compatibles avec l'activité du site les pièces dont le changement s'avérerait nécessaire,
- Se conformer aux règles de sécurité et au règlement intérieur lors de ses interventions au CRA, ce dernier donnant son accord préalable à toute visite et pouvant suspendre à tout moment une opération sur ses installations,
- Faire intervenir un agent qualifié dans les délais indiqués, en communiquant en début ou en cours de marché l'état civil des techniciens susceptibles d'intervenir,
- Respecter l'obligation de confidentialité sur les informations détenues ou échangées, les dispositifs de sûreté en place (implantation, notices, mots de passe, caractéristiques des équipements) et d'une manière générale sur l'activité du CRA de Nîmes,
- Disposer des paramétrages et adressages de l'installation nécessaires au diagnostic et aux opérations de maintenance,
- Garder strictement confidentiels et dans un lieu sécurisé tous les documents, informations et moyens d'accès qui lui seront confiés ou dont il pourrait avoir connaissance. Les intervenants du titulaire devront être détenteurs d'une habilitation électrique en rapport avec les prestations demandées,
- Soumettre au bénéficiaire les solutions possibles visant à améliorer la fiabilité ou le fonctionnement des installations,
- N'apporter aucune modification de mot de passe sans en aviser les exploitants,
- Restituer les installations et locaux en bon état de propreté, entretien et fonctionnement à l'expiration du marché, compte tenu de la vétusté résultant d'un usage normal des installations ,
- Restituer en fin de marché l'ensemble des documentations réalisées ou obtenus de l'installation maintenue.

5.8.2. Obligations du CRA

Le CRA et ses services support s'engagent à remettre au titulaire les documents nécessaires à la réalisation des prestations :

- Plans du site
- Procédures d'accès
- Consignes de fonctionnement et d'entretien des équipements.

Le CRA conserve la responsabilité de l'exploitation de l'installation objet du marché et s'engage à conduire et à utiliser les installations objet du présent marché dans des conditions normales de fonctionnement.

6. PRODUITS CONSOMMABLES / PIECES DE RECHANGE

6.1. PRODUITS CONSOMMABLES / PIECES DE RECHANGE

Dans le cadre de la maintenance préventive, les « petits consommables » et les pièces nécessaires aux réparations, d'un montant unitaire inférieur à 150 € HT, sont à la charge du titulaire au titre du présent contrat.

6.2. STOCK DE MAINTENANCE

Le stock de maintenance disponible en permanence sur site « CRA de Nîmes » devra comporter au minimum :

- une caméra IP tube
- une caméra dôme fixe
- une caméra Dôme panoramique
- une caméra 180°
- un lot de composants PC (Disque, RAM, Clavier).

7. PRESTATIONS DIVERSES

7.1. LOGICIELS

La prestation comprend (à la charge du titulaire) la maintenance et la mise à niveau en fonction de l'évolution des produits, par les constructeurs, des différents logiciels techniques (stockage, consultation des archives, configuration des enregistrements, firmwares caméras, Operating System Serveurs et postes clients, logiciels de sauvegarde, de virtualisation, de réplication et de SGBD).

Le titulaire devra passer des accords avec les ayants droits des logiciels "propriétaires".

La prestation de maintenance évolutive s'étend aux mises à jour horaires, anti-virus, dépannages, modifications à la demande du responsable du site.

7.2. OUTILLAGE ET QUALIFICATIONS

Le titulaire fait son affaire de tout l'outillage nécessaire à l'exécution de ses prestations.

La liste des matériels et outillages éventuellement entreposés dans les bâtiments sera soumise à l'accord de la personne publique, le titulaire en demeure responsable.

Le titulaire du présent marché devra détenir la qualification APSAD R81, R82, QUALIFALARM, QUALIFELEC ou tout autre qualification similaire ayant un lien avec l'objet du présent marché.

Il devra établir sa capacité à intervenir sur des sites sensibles dans le respect des préconisations ANSSI. Le titulaire pourra par la même faire valoir les stages et autres formations auxquels ont participé ses techniciens.

Ces mêmes techniciens devront être identifiés lors du lancement du marché et fournir toutes pièces d'identités permettant aux sites de s'assurer de la bonne moralité des intervenants.

Tout nouvel agent, durant l'exercice du marché devra fournir les pièces nécessaires à son identification et ceux au moins 48H avant toute possible intervention comprenant les agents liés une société sous-traitante prévue dans le cadre d'une intervention programmée.

Il est bien entendu que 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 matériel, et notamment il devra être agréé par le concepteur des systèmes qui sont installés sur le site (ou faire appel à un prestataire agréé).

7.3. APPAREILS DE MESURE

Le titulaire fait son affaire des appareils de mesures, de contrôles ou autres nécessaires à l'exécution de ses prestations.

Ces appareils de mesure feront l'objet d'un étalonnage périodique selon norme en vigueur (le certificat d'étalonnage comportant le numéro de série de l'appareil sera fourni chaque année au représentant du maître d'ouvrage). Ces appareils devront être disponibles immédiatement sur site en cas de besoin.

7.4. NETTOYAGE

Les prestations étant réalisées en site occupé, le titulaire maintiendra en parfait état de propreté sa zone de travail et les locaux techniques abritant les installations dont il assure la maintenance ainsi que les locaux mis à la disposition de ses personnels.

8. DEROGATION AUX DOCUMENTS GENERAUX

Les articles 2.2.1. « Prestations dues par le titulaire dans le cadre de la maintenance préventive », 5.1 « Occupation des bâtiments », 5.4 « Astreinte », 5.5 « Horaire de maintenance », 5.6 « Dépannages urgents - Réparation définitive » du présent CCTP dérogent aux dispositions de l'article 27.2.1. du CCAG-FCS.

9. ANNEXE 1 : INVENTAIRE DES INSTALLATIONS

Cette annexe est complétée par un inventaire plus précis fourni en pièce jointe sous la forme d'un fichier nommé : **inventaire-matériel-VPCRA30.xls**

Technique	Description	Etage/Secteur	Référence	Quantité
Réseau	Architecture réseau de sûreté	Tous bâtiments du site	Baies et brassages, liens fibres et cuivre	Ens.
Système	Equipements informatiques du système de gestion de sûreté	Tous bâtiments du site	Serveurs et PC de gestion	Ens.
Visiophonie/Interphonie	Interphone IP	Entrée site		12
Vidéo-protection	Caméras interieures dôme	Périmètre bâtiment principal,		161
	Caméra extérieures fixes	tubes		46
		dômes		17
		PTZ		5

10. ANNEXE 2 : GAMMES DE MAINTENANCE

OPERATION	GAMMES
VERIFICATION ANNUELLE VISIOPHONIE/INTERPHONIE	<input type="checkbox"/> VERIFICATION VISUELLE INSTALLATION (CABLAGE, ETAT MODULES INTERIEUR/EXTERIEUR, BOUTONS D'APPEL) <input type="checkbox"/> VÉRIFICATION DE FONCTIONNEMENT <input type="checkbox"/> RÉGLAGE VOLUME SONORE <input type="checkbox"/> RÉGLAGE QUALITE AFFICHAGE
CONTRÔLE SEMESTRIEL CAMÉRA	<input type="checkbox"/> VERIFICATION VISUELLE INSTALLATION (QUALITÉ DE L'IMAGE+CIBLE, COUVERTURES DES SECTEURS SURVEILLÉS...) <input type="checkbox"/> VÉRIFICATION DE FONCTIONNEMENT (CAMERAS, MONITEURS, STOCKEURS, ASSERVISSEMENT SUR ALARME, ENREGISTREMENT) <input type="checkbox"/> NETTOYAGE CAMÉRA, OBJECTIF ET CAISSON <input type="checkbox"/> RÉGLAGE POSITION <input type="checkbox"/> RÉGLAGE COULEUR (BALANCE DES BLANCS) <input type="checkbox"/> VÉRIFICATION FONCTIONNEMENT MOTORISATION SI PRÉSENTE
CONTRÔLE SEMESTRIEL SERVEURS	<ul style="list-style-type: none"> - sauvegarde des données de l'application - vérification des logs - nettoyage des serveurs et de leur ventilation - application de patches éventuels -vérification enregistrement, espace disque
CONTRÔLE SEMESTRIEL STATIONS	<ul style="list-style-type: none"> -nettoyage écrans et unités centrales, claviers, souris, joysticks - contrôle de la connectique - contrôle des tmp -application éventuelle des patches -Vérification et nettoyage des écrans des mosaïques.

Nota : les Equipements actifs Reseau (EAR) et pare-feu (si existant) sont exclus du périmètre du présent marché car fournis par le client (SGAMI).

11. ANNEXE 3 : PENALITES APPLICABLES

Se reporter au CCAP du marché cité en objet.