



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

MARCHÉ D'EXPLOITATION ET D'ENTRETIEN DES CHAUFFERIES, CTA ET VENTILATION SUR LE SITE D'EMILE ROUX

LIMEIL-BREVANNES 2025

Table des matières

1. Objet du marché	3
2. Exigences réglementaires et normatives :.....	4
3. Modalités d'interventions :	6
a. Maintenance préventive	6
b. Maintenance curative et Intervention sur site :.....	9
4. Le marché à bon de commande sur la maintenance corrective	9
5. Contenu des prestations.....	10
a) Généralité	10
b) cyber sécurité.....	11
c) Les réunions trimestrielles	12
d) Le rapport trimestriel	12
e) Maintenance préventive	13
i. Détection fuite de gaz et analyse O2.....	13
ii. Contrôles de la qualité de l'eau	14
iii. Les bruleurs et chaudières	14
iv. Etalonnage de la sonde d'o ² sur les bruleurs.....	15
v. Carneaux et cheminées d'évacuation.....	15
vi. CTA (centrale de traitement d'air) et Extracteur, VMC, Extracteur Cuisine	15
f) Propositions d'amélioration de la performance énergétique	16
g) Maintenance partagée	16
6. Rigueurs et objectifs attendus	17
a) Chauffage	17
7. Obligations de l'Hôpital	17
8. Rapports d'inspection, d'entretien et de contrôle périodique	18
9. Garantie Pénalité de retard.....	18
10. Conseil et sécurité.....	18
« ANNEXE 1 »	20
SITE Hôpital Emile ROUX	20
I. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS.....	20
« ANNEXE 2 »	29
II. COODONNEES du PRESTATAIRE	29
« ANNEXE 3 »	30
Sécurité des Systèmes d'Information	30

1. Objet du marché

Le présent CCTP a pour but de définir les prestations nécessaires à l'exploitation et à l'entretien de la chaufferie centrale de l'Hôpital Emile Roux, et de deux petites chaufferies annexes.

D'une façon générale, sont concernés par le marché tous les matériels installés dans l'enceinte de la chaufferie centrale ainsi qu'une chaudière au gaz dans la loge, une chaudière au fuel dans un local du bâtiment Méary, des CTA et des extracteurs installés sur le site :

- Hôpital EMILE ROUX
1 Avenue de Verdun

94450 LIMEIL BREVANNES

Le personnel désigné pour les opérations de maintenance devra pouvoir intervenir avec une connaissance parfaite des installations

D'une part, Prestation et Forfait

Le titulaire assure la conduite des installations et les travaux de petit entretien qui font l'objet d'un règlement forfaitaire (maintenance préventive).

Et d'autre part, Prestation gros entretien A bon de commande sur devis

Le titulaire assure le gros entretien et le renouvellement des matériels à partir d'ordre de services (maintenance curative ou corrective).

Le périmètre de l'installation couvert par la prestation de gros entretien et le renouvellement des appareils est identique à celui qui fait l'objet des prestations de conduite et de petit entretien des matériels.

Le marché regroupe toutes les prestations intellectuelles et matérielles, nécessaires au fonctionnement des installations de chauffage, d'eau chaude sanitaire des bâtiments.

L'ensemble de ces prestations sont décrites plus précisément dans le C.C.T.P (se référer aux chapitres ci-après).

2. Exigences réglementaires et normatives :

L'établissement est classé en type U, 2ème catégorie avec activités du type N, L, W, V et Code du Travail au sens de la réglementation des établissements recevant du public.

Les opérations de maintenances devront être effectuées dans le respect des normes en vigueur et tout ce qui est en relation avec le bon fonctionnement des installations afin de garantir une fiabilité optimale.

Les ouvrages et leur mise en œuvre devront répondre aux lois, décrets, normes et règlements en vigueur et notamment (liste non exhaustive) :

Arrêté du 25 Juillet 1997 (modifié par l'arrêté du 10 Août 1998) :

Prescriptions applicables aux installations classées dans la rubrique 2910

Arrêté du 23 Juin 1978 : relatif aux installations fixes destinées au chauffage et à l'alimentation en eau chaude sanitaire des bâtiments d'habitation, de bureaux ou recevant du public

Arrêté du 13 Mai 1974 : relatif au contrôle des émissions polluantes dans l'atmosphère.

Arrêté du 29 Avril 1977 : Agrément des appareils équipant les installations thermiques

Règlement sanitaire département type : annexé à la circulaire du 9 Août 1978, modifié.

Les spécifications A.T.G.C. 30.1 et 30.2 : équipements de chauffe utilisant les combustibles gazeux et installés sur des générateurs de chaleur de puissance utile supérieure à 60 th/h.

D.T.U. n° 65.11 de Janvier 1973 : dispositifs de sécurité des installations de chauffage central concernant le bâtiment.

D.T.U. n° 65 d'Octobre 1959 : Cahier des Charges provisoire des installations de chauffage central concernant le bâtiment.

D.T.U. n° 65.9 relatif aux installations de transport de chaleur de chaleur et d'eau chaude sanitaire, entre production de chaleur ou de froid et bâtiment.

Instruction du 17 Avril 1975: fixant les conditions à remplir pour les réservoirs enterrés dans lesquels sont emmagasinés les liquides inflammables.

Décret du 21 Septembre 1977 : protection de l'environnement.

Décret du 25 Octobre 1991 : qualité de l'air et modification du décret du 13 Mai 1974 relatif au contrôle des émissions polluantes dans l'atmosphère et à certaines utilisations de l'énergie thermique.

Arrêté du 27 Juin 1990 : limitation des rejets atmosphériques des grandes installations de combustion.

D.T.U. de Décembre 1975 : règles et processus de calcul de cheminées fonctionnant en tirage naturel.

D.T.U. n° 24.1 de Mars 1976 : Fumisterie.

D.T.U. n° 60.1 et ses additifs : Plomberie

Guide Technique n° 1 bis : Plomberie

Normes françaises

Normes U.T.E. C13.100 et additifs U.T.E. C14.100, U.T.E. 15.100 et U.T.E. C105

Normes NFP 50.401- Conduits circulaires.

Normes NFE 31.001 Matériels de combustion et chauffage.

Décret n° 88 1056 du 14 Novembre 1988 : protection des travailleurs dans les établissements qui mettent en œuvre des courants électriques.

Décret n° 95-408 du 18 avril 1995 : relatif à la lutte contre les bruits de voisinage et modifiant le code de la santé publique.

Décret n°2006-92 du 24 mai 2006 relatif aux caractéristiques thermiques et à la performance énergétique des constructions (RT2005)

Arrêté du 24 mai 2006 relatif aux caractéristiques thermiques des bâtiments nouveaux et des parties nouvelles de bâtiments.

Norme NF E 32-020 – Equipement de chaufferie à caractère industriel – Sécurité d'exploitation des générateurs vapeurs ou d'eau surchauffée avec ou sans présence humaine permanente.

Norme NF E 32-020-1 – Terminologie – Prescriptions générales.

Norme NF E 32-020-2 – Prescriptions particulières aux installations fonctionnant à l'électricité.

Norme NF E 32-020-3 – Prescriptions particulières aux installations fonctionnant aux combustibles liquides.

Norme NF E 32-020-4 – Prescriptions particulières aux installations fonctionnant aux combustibles gazeux commerciaux.

Normes NF EN 1856-1 et NF EN 1856-2 relatives aux cheminées.

L'émission sonore devra être conforme à la réglementation vis-à-vis des avoisinants selon l'arrêté du 5 décembre 2006 relatif aux modalités de mesures des bruits de voisinage.

Le référentiel est le Code de la santé publique articles R. 1334-30 à R. 1334-37 et R. 1337-6 à R. 1337-10, dont généralités (R.1334-31), émergence globale (R.1334-33), émergence spectrale (R.1334-34).

Réglementation légionnelle y compris en dérogation pour les locaux assujettis au Code du Travail.

Les installations dues au présent chapitre seront de plus conformes aux textes suivants :

Règlement de sécurité contre les risques d'incendies et de paniques dans les établissements recevant du public (arrêté du 20/06/1980 modifié) et dispositions particulières relative aux établissements du type U+L+W+N+R.

Arrêté du 2 août 1977 relatif aux installations de gaz.

Arrêté du 23 juin 1978 relatif aux chaufferies.

Arrêtés du 1er août 2006 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public.

Circulaire interministérielle no 2007-53 DGUHC du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation

Ainsi que toutes les dernières réglementations et normes en vigueur durant la durée du marché seront applicables.

3. Modalités d'interventions :

Préambule : Le client peut à tout moment, demander, pour tout motif lui semblant justifié, le remplacement du ou des personnel(s) chargé(s) de la conduite et de l'exploitation.

Le titulaire du marché devra tenir à jour et transmettre à chaque réactualisation la fiche de l'annexe 2, de même que la fiche de déclaration pour un accès au Système d'Information (SI) de l'APHP annexe 5. L'entreprise devra respecter les obligations des accès Vigipirates sur le site.

a. Maintenance préventive

Au titre de la prestation forfaitaire, le titulaire est chargé de la continuité de fonctionnement 24h/24 7j/7 des installations, de la surveillance, des rondes, inspections courantes, contrôles et essais.

Les actions de maintenance, de contrôle et des essais ne doivent pas perturber le fonctionnement de l'hôpital. Il pourra être demandé des interventions la nuit ou les week-ends pour limiter l'impact sur le fonctionnement de l'hôpital sans contrepartie financière supplémentaire, cependant les Hôpitaux Universitaires Henri Mondor veilleront à ce que ces prestations soient limitées au maximum. Les visites préventives seront réalisées selon la fréquence détaillée au chapitre 4b maintenance préventive

La continuité de fonctionnement 24h/24 de certaines installations, notamment les fonctions de sûreté, implique des permanences et astreintes qui permettront au titulaire de respecter les délais d'intervention et de dépannage ci-dessous définis.

Le Titulaire s'engage à respecter les conditions fixées par les concessionnaires fournisseurs d'énergie, d'électricité, d'eau, etc. ainsi que celles du fournisseur de fuel oil domestique.

Aucune intervention sur les installations ne peut être réalisée sans l'autorisation express d'un des représentants de l'hôpital. De même qu'aucune intervention de travaux mandatés par l'hôpital ne pourra être effectuée sans une consignation préalable par le titulaire du marché. Ces diverses consignations feront l'objet d'une traçabilité prise en charge au titre du marché forfaitaire.

Tout retard par rapport à ces délais d'intervention verra l'application des pénalités citées l'article n° 6 du CCAP et paragraphe 9 du CCTP.

EQUIPEMENT	PRESTATIONS COMPRISES DANS LE CONTRAT	PRESTATIONS NON COMPRISES
<p>TOUS EQUIPEMENTS</p> <p>1. Combustible</p> <p>2. Production d'énergie thermique</p> <p>3. chaudières</p>	<p><i>Prestations de conduite, surveillance, réglage, petit entretien courant, consommables hors combustibles, menues réparations et petites fournitures, (visserie, joints, fixations,...)</i></p> <p><i>Le gros entretien. Tout remplacement ou renouvellement total ou partiel des matériels non décrits dans la rubrique "prestations comprises dans le contrat" y compris la main d'œuvre nécessaire : vérifications des matériels avec démontage ardu, etc.</i></p> <p><i>Surveillance des postes de détente et de comptage</i></p> <p><i>Contrôle, petit entretien des détendeurs</i></p> <p><i>Contrôle d'étanchéité</i></p> <p><i>Surveillance de la pression de détente</i></p> <p><i>Entretien et remplacement des postes de comptage</i></p> <p><i>Maintien de la propreté du brûleur Mise en fonctionnement et à l'arrêt</i></p> <p><i>Nettoyage et contrôle :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - de la tête de combustion - du dispositif d'allumage - de la cellule de contrôle de flamme <p><i>Réglage de la tête de combustion, de l'écartement et de la position des électrodes,</i></p> <p><i>Maintien en état des appareils de sécurité et électrovannes</i></p> <p><i>Remplacement de :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - électrodes d'allumage - gicleur - thermostat - flexible - manomètres et thermomètres <p><i>Remplacement ou réparation des moteurs, arbre, boîtier de commande, transformateur d'allumage, détendeur vanne de régulation de débit etc.</i></p> <p><i>Contrôle et réglage de débit et pression de l'air comburant et du combustible</i></p> <p><i>Ramontage</i></p> <p><i>Essai mensuel des brûleurs au fioul pendant 15min</i></p> <p><i>Réfection des joints de porte et trappes de visite</i></p> <p><i>Nettoyage complet (mécanique, chimique) à l'arrêt</i></p> <p><i>Contrôle d'irrigation du générateur (soit par mesure de débit, soit par comparaison de température)</i></p> <p><i>Réfection des joints sur circuit eau.</i></p>	

4. Circuit électrique propre à chaque ensemble	Contrôle des isolements électriques Tarage et étalonnage des appareils de contrôle Remplacement des thermomètres Contrôle des thermostats, pressostats, Contrôle de fonctionnement et tarage de soupapes. Rembobinage moteur .	Toutes modifications de l'installation dans le cadre de l'entretien
5 Calorifuge	Réfection partielle de casing, jaquette, calorifuge	
6. Alimentation : - générale - des chaudières et circuits :	Visite de filtre avant compteur Entretien des compteurs Approvisionnement en sel, nettoyage et remplissage du bac à sel	
7. Adoucissement	Préparation de la saumure, contrôle du niveau de saumure dans le bac à sel Détermination et réglage de la fréquence de la régénération Contrôle de la consommation de sel entre cycles détassage, régénération, rinçage, remise en service, contrôle du TH de l'eau adoucie Approvisionnement en produit nettoyage et sel et remplissage du bac, Vérification du fonctionnement Remplacement de robinetterie, crépine, adoucisseur complet bloc de commande automatique, électrovanne, dispositif pneumatique Appoint ou remplacement de résine Remplacement de corps de pompe moteur, canne d'injection, circuit imprimé	
8 Circuits hydrauliques	Manœuvre de vannes, contrôle de la hauteur manométrique	
9. Pompes	Remplacement des manomètres Réglage du débit Essai et permutation des pompes Remplacement de pompe, roulement palier, roues,, fourrure d'arbre, garniture mécanique. Rembobinage moteur	
10. Cheminée	- couleur des fumées - absence de panache - absence de fumerons Ramonage, nettoyage intérieur du pied de cheminée Contrôle de : - état des conduits (fissuration, corrosion) - état du convergent - état de l'assise - état du haubanage Intervention sur haubanage	Remplacement de convergent Réfection des mises à la terre
11. Distribution en chaufferie	Contrôle des pertes de charge, resserrage des joints, presses étoupes de vannes etc Contrôle de fonctionnement des soupapes	

<p>12. Sécurité générale Protection des travailleurs et CMS (escaliers, rambardes) Coup de poings commande d'arrêt d'urgence Sécurité incendie Circuit électrique basse tension</p> <p>13. Locaux, Nettoyage, propreté</p> <p>14. Eclairage</p>	<p><i>Maintien en état des organes de sécurité</i></p> <p><i>Respect des règles de sécurité électriques</i></p> <p><i>Evacuation des déchets</i> <i>Fourniture des produits de nettoyage</i></p> <p><i>Maintien en état de propreté</i> <i>Surveillance des circuits apparents</i></p>	<p><i>Maintien en état des extincteurs (Hôpital)</i></p> <p><i>Remplacement des appareils d'éclairage</i></p>
--	--	---

b. Maintenance curative et Intervention sur site :

Le délai d'intervention pour maintenance curative de la chaufferie et de toutes les installations citées, sera au maximum de **2 heures** pour une intervention effectuée sur place. Ces délais sont valables **24h / 24 - 7J / 7 - 365 J / AN**

4. Le marché à bon de commande sur la maintenance corrective

Le titulaire est chargé de la Maintenance corrective

La maintenance corrective désigne l'élimination d'une avarie ou d'une altération dans le fonctionnement d'un élément matériel par un des divers moyens que sont la réparation, la restauration à l'état antérieur, et le remplacement de l'élément matériel impliqué.

La définition de la norme européenne est la suivante : « Maintenance exécutée après détection d'une panne et destinée à remettre un bien dans un état dans lequel il peut accomplir une fonction requise » (extrait norme NF EN 13306 X 60-319).

Le titulaire assure le gros entretien et le renouvellement des matériels à partir d'ordre de service.

Les ordres de service ou bons de commande sont établis à partir du bordereau de prix et des catalogues remis par le prestataire. Il comprend les prix unitaires des pièces et matériels nécessaires à l'entretien et au renouvellement des équipements installés sur l'hôpital. Les pourcentages de remise sur les catalogues seront indiqués au BPU en annexes. Le titulaire aura une durée maximale de 6 semaines pour présenter les différents catalogues. De plus le titulaire devra présenter au moins 3 catalogues pour chaque famille d'équipement indiqué au BPU.

L'ensemble des fournitures devra comporter le marquage CE.

Les prestations d'un montant inférieur à 600 € HTVA feront l'objet d'un ordre de service mensuel cumulatif.

Les prestations d'un montant supérieur à 600 € HTVA devront être validées par l'hôpital avant d'être réalisées.

Les équipes dédiées au site par le titulaire du marché (main d'œuvre) devront effectuer la maintenance corrective sans surcoût supplémentaire pour l'hôpital. Seul le coût des pièces détachées ou de l'équipement à remplacer sera pris en charge par les H.U. H.M.

Les prestations devant être sous-traitées, pour effectuer une maintenance corrective sur un équipement faisant parti du présent marché par le titulaire du marché, devront être justifiées auprès des H.U. H.M.. Celles-ci ne pourront être justifiées que par une compétence particulière ne pouvant être assurées par les équipes du prestataire titulaire en place sur site.

Il est également précisé que le coût de remplacement des pièces détachées n'est pas pris en compte par l'hôpital si le remplacement est consécutif à une faute du Titulaire (absence d'une action de maintenance préventive par exemple).

5. Contenu des prestations

a) Généralité

Le titulaire du marché est tenu à une obligation de résultat.

Il devra assurer l'exploitation, l'entretien, la maintenance dans le cadre de son marché de prestation et de son forfait.

Il s'engage à assurer le parfait fonctionnement, 24h / 24h, des productions de chauffages, de Centrale de Traitement d'Air et extracteurs de ventilation mécanique contrôlée.

En cas de panne générale entraînant un arrêt du système de supervision et des équipements de sécurité et portant un grave préjudice à l'hôpital (Interruption du chauffage et de la production d'ECS), le titulaire devra proposer une adaptation provisoire permettant le fonctionnement en mode manuel du système, et assurer la conduite sans surcoût supplémentaire pour l'hôpital.

Les réparations définitives seront effectuées durant les jours et heures ouvrables au plus du diagnostic et de l'adaptation provisoire, et au plus tard dans les 72 heures, et sans surcoût pour les heures nécessaires à l'ensemble de l'intervention.

La responsabilité du prestataire est dégagée si les défauts constatés étaient dus à de causes telles que, cas de force majeure ou catastrophe naturelle, détérioration apportée par des tiers, utilisation irrationnelle.

Néanmoins, quelque soit le cas de figure, le titulaire du présent lot s'engage à effectuer les réparations nécessaires.

Le technicien du titulaire, chargé de la maintenance des installations, devra être présent lors des visites de contrôle périodique obligatoires effectuées par les organismes agréés de contrôle technique. Les services techniques de l'établissement, s'engagent à communiquer les

dates de visite de manière à permettre au titulaire de s'organiser. Le titulaire devra la consignation de chaque acte de maintenance sur le livret de chaufferie. Son renouvellement sera également à sa charge.

Le titulaire devra assistance et fournir tous les documents nécessaires à la Commission Communale de Sécurité Incendie, ainsi que l'émargement du registre de sécurité incendie situé au PCS de l'établissement.

Le titulaire s'engage, à respecter les prescriptions concernant les maintenances curative et préventive selon les avis techniques constructeurs notamment celui des chaudières et cheminée, (voir annexes 4 et 5)

b) cyber sécurité

Les supports amovibles, tels que les clés USB, les appareils photos, les lecteurs MP3, ou les disques externes, sont susceptibles d'héberger des programmes informatiques pouvant porter atteinte à l'intégrité du Système d'Information (par exemple des virus, des vers, des chevaux de Troie, ou spyware, etc., c'est à dire à tout malware ou logiciel malveillant).

Par conséquent, Ceux-ci menacent la sécurité du Système d'Information, et ce, parfois à l'insu de l'utilisateur. Chaque personne doit porter une attention particulière à la protection des supports amovibles. De plus, chaque utilisateur doit veiller à ne pas connecter des supports amovibles dont l'origine lui paraît suspecte.

Toutes les solutions, qu'elles soient logiques ou physiques, doivent s'intégrer dans la stratégie antivirale de l'AP-HP. Les machines introduites sur le réseau devront avoir une protection antivirale à jour (dernière version disponible de la base de signatures) de façon à éviter la contamination des SI ; étant noté que l'utilisation d'un quelconque outil ou matériel sur le réseau est interdite, sauf accord préalable de l'AP-HP. De même, tous les supports d'informations (disquettes, clés USB, CD-ROM, etc.) devront avoir été analysés, en présence d'un agent de l'AP-HP, par un antivirus à jour, chaque fois qu'ils doivent être utilisés sur les matériels de l'AP-HP. Le TITULAIRE DU MARCHÉ s'engage à procéder de même pour l'utilisation de tels supports sur son propre matériel. Lorsque le TITULAIRE DU MARCHÉ intervient sur site, l'AP-HP se réserve le droit d'installer l'antivirus institutionnel sur les machines utilisées par le TITULAIRE DU MARCHÉ dans le cadre de sa prestation afin d'effectuer le scan de chaque poste et des supports d'information.

Le titulaire du marché ainsi que ces sous-traitants seront responsables des dégâts ou dégradations causés, et devront prendre en charge (ou être assuré) pour les dommages causés. L'attestation d'assurance devra être produite annuellement ou à chaque échéance payée de la prime d'assurance.

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché et sous-traitant de l'AP-HP sont situés dans la charte en annexe 5 de février 2017 version 1.2 et ceux-ci devront également remplir la Fiche de déclaration d'un accès au SI de l'AP-HP, notamment :

Le TITULAIRE DU MARCHÉ est seul responsable du respect des présents engagements et de leur mise en œuvre ainsi que de leur respect par son Personnel.

Nonobstant sa responsabilité contractuelle, le TITULAIRE DU MARCHÉ est informé que selon la faute commise, des sanctions civiles (par exemple pour atteinte au droit à l'image d'un tiers) et/ou pénales (par exemple pour intrusion frauduleuse dans les SI ou pour

violation du secret professionnel) pourront être prononcées par les juges.10.2 Respect des lois en vigueur.

Le TITULAIRE DU MARCHÉ s'engage non seulement au respect de la présente charte en annexe, mais déclare également connaître et respecter la réglementation en vigueur et notamment à titre non limitatif:

- La loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 4 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et ses textes d'application;
- Les dispositions du Code pénal relatives à la fraude informatique (articles 323-1 à 323-7 du Code pénal);
- Les dispositions du Code civil relatives aux atteintes aux droits de la personne (notamment atteintes à l'intimité de la vie privée et au droit à l'image);
- Les dispositions du Code pénal relatives aux atteintes aux droits de la personne (notamment, atteintes à la vie privée, au secret des correspondances privées, atteintes au secret professionnel et atteintes résultant de fichiers ou de traitements informatiques);
- Les dispositions du Code de la propriété intellectuelle relatives au droit d'auteur (les logiciels, toutes les œuvres de l'esprit quelle que soit leur nature, les bases de données), aux brevets, aux marques et aux dessins et modèles;
- Les dispositions relatives au Référentiel Général de Sécurité (RGS);
- La Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'Etat.

La présente charte est de plus conforme aux normes en vigueur:

- La norme ISO 27000;
- Les bonnes pratiques recommandées par l'ANSSI, et en particulier le guide d'Hygiène;
- Les bonnes pratiques recommandées par l'ASIP

c) Les réunions trimestrielles

Le Titulaire participera, chaque trimestre, à une réunion de coordination et transmettra un rapport trimestriel préalablement à la réunion. Le titulaire établira le compte rendu. Ce compte rendu sera transmis dans les 5 jours calendaires suivant la date de réunion planifiée.

d) Le rapport trimestriel

Le rapport trimestriel comprendra notamment:

- le plan de maintenance proposé pour le trimestre à venir avec les équipements concernés et les dates d'intervention ;
- le compte rendu du plan de maintenance réalisé durant le trimestre écoulé avec les équipements concernés, les actions menées, les pièces remplacées, et les dates d'intervention ;
- les événements survenus et les problèmes rencontrés et la façon dont ils ont été traités ;
- Pour toute non-conformité constatée, l'exploitant fournira un rapport détaillé précisant notamment les causes et les mesures engagées et les mesures de préventions, voire d'améliorations.
- les rapports de visite et essais réglementaires et leurs commentaires,
- la présentation des devis et factures ;
- les actions menées sur les contrôles qualités ;
- le suivi des consommations d'énergies (GAZ naturel et F.O.D.) et d'ECS, des rendements,

- le suivi des délais d'interventions
- les résultats des Analyses d'eaux.
- les relevés des compteurs aux périodicités fixées par l'hôpital.
- la constitution et la gestion des stocks de pièces détachées inhérentes à la continuité de service de l'hôpital.
- le suivi de la maintenance préventive et corrective des équipements des « zones sensibles » définis par l'hôpital
- L'état des filtres, des pots à boue, la vérification des disconnecteurs ou clapets anti-pollution (transmission des justificatifs) . La consommation des produits de traitement et de conditionnement des eaux.
- tous documents devant être archivés dans le Carnet sanitaire de l'air ou de l'eau (rapports d'interventions et de comptages, procédures mises à jours, analyses, relevés, fiches techniques des équipements mises à jours, plans, etc...)
- les fiches des équipements mise à jour ou nouvellement remplacés ou remplacés.
- la liste du matériel mis à disposition ainsi que son inventaire et sa localisation seront transmises à chaque réunion trimestrielle.

Ce rapport mensuel devra être remis aux représentants de l'hôpital Emile Roux des H.U.H.M. 5 jours avant la réunion mensuelle qui portera sur l'analyse de la maintenance des mois écoulés. Celui-ci sera remis sous forme dématérialisée.

e) Maintenance préventive

Le prestataire se doit de présenter dans son mémoire technique un planning détaillé des opérations de maintenance préventives.

Le titulaire prévoira du matériel à disposition lorsque les délais d'approvisionnement ne sont pas compatibles avec les exigences du CCTP, la liste du matériel ainsi que son inventaire et sa localisation seront transmises à chaque réunion trimestrielle.

i. Détection fuite de gaz et analyse O2

La fréquence des visites est fixée à 2 fois par an (tous les 6 mois).

Les prestations assurées seront les suivantes :

- Contrôle visuel de l'installation
- Etalonnage des détecteurs à l'aide de bouteilles de gaz étalon, réglage du zéro et de la pleine échelle
- Vérification complète de l'ensemble des matériels, avec essais réel 1 fois par an minimum accompagné d'un rapport circonstancié.
- Réglage divers
- Remplacement des pièces ou éléments défectueux,
- Consignation des visites dans le Cahier chaufferie et le Registre de sécurité de l'établissement situé au PC de sécurité (le cachet commercial de l'entreprise devra être apposé avec la signature identifiée du personnel ayant effectué chaque visite ou prestation).
- Obligation de conseil à chaque modification de la réglementation en vigueur

Le fournisseur pourra le cas échéant faire appel à une société spécialisée pour l'entretien de la détection fuite de gaz et analyse O₂

ii. Contrôles de la qualité de l'eau

Le Titulaire devra également effectuer sur le circuit d'eau adoucie de la chaufferie des analyses sur la qualité de l'eau distribuée. Les analyses, dont la périodicité est précisée, doivent comporter :

- **pour l'eau adoucie**, par trimestre : le PH, le TH, le TA, le TAC, la résistivité, les taux de chlorures, de phosphates, de silicates et de fer, minéraux, etc...
- **pour l'eau de chauffage** (conditionnement par mois)

Les pots à boues devront être démonté, nettoyé et remonté au minimum 1 fois par an.

Le prestataire devra l'ensemble des fournitures et produits de complément nécessaire ainsi que les produits de contrôle.

iii. Les brûleurs et chaudières

Les prestations mensuelles assurées seront les suivantes :

- Ouverture du brûleur, démontage de la chambre de mélange, des électrodes, de la sonde de flamme, nettoyage de la turbine d'air comburant (démontage- remontage si nécessaire)
- Contrôle du bon fonctionnement du système,
- Vérification de la bonne exécution des programmes
- Vérification de la continuité des chaînes d'informations
- Contrôle des usures mécaniques (remplacement des roulements si nécessaire, donnant lieu à facturation supplémentaire
- Dégrippage et graissage des volets d'air
- Remontage de l'ensemble
- Nettoyage du filtre gaz et vannes magnétiques, remplacement des électrodes et des faisceaux Haute Tension si nécessaire
- Mesure du courant d'ionisation
- Contrôle d'étanchéité de la rampe gaz
- Essais des sécurités gaz, air et reprise des réglages,
- Fuel : contrôle des pressions, nettoyage ou remplacement des filtres, remplacement des gicleurs si nécessaire.
- Essais et réglages des différentes sécurités de la chaudière (4 fois l'an pour le fuel)
- Permutation cycle des équipements ou des cascades
- Essais périodique mensuelle des brûleurs en mode F.O.D. pendant une période de 15 min

Annuellement, le prestataire prévoit en fin de saison de chauffe ou juste avant (entre juin et septembre), une intervention de maintenance par les constructeurs des brûleurs.

Tous les 3 mois :

Le prestataire devra coupler les vérifications avec celles prévues aux articles : i, ii, iii, et iv, et v.

Les dispositions prévues pour le 4^{ème} trimestre de l'année civile sont applicables.

- analyses de combustions et des calculs de rendement des générateurs.
- établissement d'une feuille de mesure attestant les rendements de combustion, ainsi que la mise à jour du Carnet de chaufferie.

iv. Etalonnage de la sonde d'o² sur les bruleurs

Le prestataire devra l'étalonnage de la sonde d'o² suivant les prescriptions du constructeur.

v. Carneaux et cheminées d'évacuation

Le prestataire devra le ramonage une fois par an des carneaux et cheminées d'évacuation, il devra la délivrance d'une attestation de ramonage et notification de cet entretien sur le Carnet de chaufferie.

vi. CTA (centrale de traitement d'air) et Extracteur, VMC, Extracteur Cuisine

A chaque passage, prévoir le changement des courroies si nécessaire. (Fourniture prévue au marché); Le titulaire prévoira également un stockage et une disponibilité locale près de chaque centrale.

La fourniture et le remplacement des filtres sont intégrés et prévus dans le marché forfaitaire. Le remplacement des filtres devra être remplacé autant de fois que nécessaires qu'ils ont atteint la perte de charge maximale. Chaque filtre devra comporter les niveaux de pertes de charge neufs et colmatés Les filtres devront être vérifiés à minimum 1 fois par trimestre dans le respect de la sous-section ventilation de confort - article CH39 entretien des filtres du Règlement de sécurité contre l'incendie

4 fois par an

- Vérification des régulations des CTA
- Manœuvrage des vannes
- Vérification des vannes trois voies
- Vérification des thermomètres
- Contrôle du bon fonctionnement et réglage des consignes si nécessaire
- Vérification des émetteurs et récepteurs
- Module registre air neuf
- Vérification du système mécanique
- Réglage des courroies, tension et alignements
- Vérification calage
- Vérification des paliers et roulements, graissage si nécessaire

- Vérification du réseau condensats
- Essai de fonctionnement du thermostat antigel
- Vérification de la propreté, nettoyage
- Contrôle température alimentation
- Vérification du réseau condensats
- Module batterie de chauffage eau chaude ou électrique
- Vérification de la propreté, nettoyage
- Contrôle température alimentation
- Module de ventilation soufflage et extraction
- Contrôle du fonctionnement général
- Contrôle de l'intensité absorbée au moteur
- Vérification de la transmission
- Réglage des courroies, tension et alignements
- Nettoyage de tous les modules
- Nettoyage par aspiration des caissons, turbines et volets
- Nettoyage des parois et des bacs de condensat par désinfection avec un produit de type Surfanios ou équivalent.

f) Propositions d'amélioration de la performance énergétique

La recherche permanente d'une meilleure performance énergétique oblige le Titulaire à s'approprier parfaitement les installations dès le premier trimestre du marché, afin d'en connaître sans délai les principaux points faibles.

Lors du 4ème trimestre de son contrat (au terme d'une saison de chauffe), le titulaire proposera au moins trois propositions techniques d'économie d'énergie sur les installations dont il a la charge.

Toutefois, il sera demandé à l'entreprise d'émettre des idées de proposition techniques d'économies d'énergie dans son mémoire technique.

Elles pourront concerner le matériel, la régulation, les modalités d'exploitation..., sous condition d'être :

- facilement réalisables,
- valorisées, avec temps de retour d'investissement calculé.

g) Maintenance partagée

Il est convenu entre les parties la possibilité pour les services techniques de l'établissement de pouvoir intervenir sur les différents systèmes pour procéder à la modification de certaines consignes, afin d'en adapter le fonctionnement aux besoins permanents de qualité de confort des patients.

Ces interventions de maintenance partagées seront effectuées par des techniciens de l'Hôpital. Le titulaire à la maintenance s'engage dans sa proposition, à donner sans majoration de prix, une formation du niveau exploitant, à tous les techniciens concernés, une fois l'an repartis en plusieurs groupes en fonction des nécessités de service et ce durant toute la durée du marché, ce qui devra leur permettre d'effectuer par la suite des opérations de réglages simples, avec un contrôle une fois l'an de l'acquis de la formation.

La formation aura lieu sur l'établissement.

6. Rigueurs et objectifs attendus

a) Chauffage

Insuffisance de chauffage sur les échangeurs

La fourniture de chaleur est considérée comme insuffisante si la température à la sortie du réseau secondaire diffère de la température contractuelle de 2 ° C au moins pendant une période continue de 8 heures. Cette température contractuelle est de 90°C pour -7°C extérieure et de 22 °C pour une température extérieure de 20°C

Dans le cas où la température extérieure s'abaisserait au-dessous de la température extérieure de base, le titulaire assurera le meilleur chauffage compatible avec la puissance des installations et leur sécurité de marche.

Les installations doivent pouvoir fonctionner en permanence, la période de chauffage est considérée égale à l'année.

Le titulaire dispose d'un délai de 12 heures pour mettre en œuvre l'arrêt ou la mise en service du chauffage dans l'ensemble de l'établissement.

Mise en température. Il sera admis un délai de 24 heures pour la mise en températures après un arrêt total supérieur à 10 jours.

Selon l'art R131-22 ; R131-23 ; R241-28 ; R241-29 du Code de la construction et de l'habitation ; l'Arrêté du 25/07/1977 relatif à la limitation de la température dans les locaux et établissements sanitaires et hospitaliers et dans les logements où sont donnés des soins médicaux ou qui logent ou hébergent des personnes âgées ou des enfants en bas âge - version consolidée du 12 janvier 2018, les températures intérieures contractuelles sont :

- 19° C dans les locaux non hospitaliers occupés, 16° C dans les mêmes locaux (si inoccupés)
- 22° C en moyenne dans les locaux d'hospitalisation.
- 24° C maximum dans les locaux où les personnes sont obligatoirement dévêtues: salle de consultation, salle d'examen, sanitaires.
- 26° C dans certains locaux de haute technicité médicale, à la demande de la personne publique

7. Obligations de l'Hôpital

L'Hôpital aura à sa charge :

- Les fournitures d'eau, de gaz, de fuel domestique et d'électricité, Les prestations auprès des organismes (Bureau de Contrôle Technique).

8. Rapports d'inspection, d'entretien et de contrôle périodique

Chaque inspection, intervention et contrôle périodique mentionnés donnent lieu à l'établissement d'un rapport signé par le technicien du titulaire du marché et contresigné par le responsable du département technique de l'hôpital.

Ce rapport, sur lequel seront mentionnées toutes les observations destinées au suivi technique des installations, tiendra lieu de compte rendu de visite. L'original de ce document, établi en plusieurs exemplaires (2 minimum) sera remis au maître d'ouvrage. Si des travaux de remise en état ou de modifications s'avèrent nécessaires, le rapport mentionnera le numéro de l'intervention, la date de la visite, le nom du technicien, les anomalies constatées et la nature des travaux réalisés, des devis devront être remis au maître d'ouvrage dans les 5 jours ouvrés suivant la visite.

Le Carnet de chaufferie (ou carnet de conduite) est mis à la disposition par le prestataire pour noter le bilan des actions exécutées et les événements qui n'ont pas un caractère d'urgence et qui devront être réglés lors des visites périodiques contractuelles.

Le cahier de chaufferie est à remplir impérativement par le prestataire pour noter toutes les interventions de maintenance préventive et corrective qui ont été effectuées sur l'autocontrôle afin de répondre aux exigences réglementaires.

Toute remise en état effectuée, après accord de la maîtrise d'ouvrage fera l'objet d'un procès verbal signé par le maître d'ouvrage et par le prestataire.

Suite au contrôle périodique, le prestataire devra lever les réserves du Bureau de contrôle dans les délais les plus brefs.

9. Garantie Pénalité de retard

65,59 € par heure jusqu'à 24 heures

3% du marché jusqu'à 3 jours

5% du marché au-delà de 3 jours

Les pénalités sur une même intervention ne sont pas cumulables

Au-delà de 12 heures de retard et 6h pour la chaufferie et ECS, le maître de l'ouvrage pourra saisir le prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception

A partir de trois lettres recommandées avec accusé de réception de mise en demeure sur une période inférieure à 12 mois, le maître de l'ouvrage se réserve le droit de résilier le présent marché.

10. Conseil et sécurité

Le Titulaire assure auprès du maître d'ouvrage une mission ordinaire de conseil.

Le Titulaire établira annuellement un bilan technique et de sécurité qui fera l'objet d'un document remis au maître de l'ouvrage durant la réunion trimestrielle au format informatique et papier.

Le titulaire communiquera les évolutions réglementaires susceptibles ou imposant des mises en conformité des installations et en produire le devis correspondant.

Dans le cadre du bilan technique et de sécurité, la mission du Titulaire se limitera strictement au conseil du maître de l'ouvrage pour la réalisation de toute opération

destinée à améliorer le fonctionnement des installations thermique et de GTC, en performances, sécurité ainsi que la mise en conformité aux normes légales.
Les annexes devront prises en comptes.

« ANNEXE 1 »

SITE Hôpital Emile ROUX

Les installations faisant l'objet du présent marché sont constituées de :

I. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS

La description des installations est donnée à titre indicatif, le titulaire devra au préalable de sa remise d'offre, effectuer une visite sur site, afin de se rendre compte des installations à entretenir. Une attestation de visite dûment visée par l'Ingénieur de l'hôpital ou son représentant devra obligatoirement être jointe avec l'offre.

CALMETTE

VENT 03: CAISSON DE SOUFFLAGE SUD

N° SAP : 100189907
MARQUE : hydronic
TYPE : CSEX52 F
N°DE SERIE :
81/1.20.0102
MISE EN SERVICE : 01/01/80
DIM.COURROIES : OPT.SPZ 925 LW
MOTEUR : ACEC AK100 7LW
FILTRE INTERIEUR : 495/945/100
FILTRE EXTERIEUR : 795/795/70
PUISSANCE ELECTRIQUE : 63KW
DEBIT: 6000 m3/h

EXT 03: CAISSON D'EXTRACTION SUD

N° SAP : 100186694
MARQUE : hydronic
TYPE : VSE172 REP:C
N° DE SERIE : 80/0.20.0498
MISE EN SERVICE : 01/01/80
DIM.COURROIES : OPTIBELT VBS=C+ 13/1700 A67
MOTEUR : ACEC AK 132 7MO 4N
DEBIT: 21 500 m3/h

VENT 04: CAISSON DE SOUFFLAGE NORD

N° SAP : 100189908
MARQUE : hydronic
TYPE : CSEX52 F
N°DE SERIE : 81/1.20.0102
MISE EN SERVICE : 01/01/80
DIM.COURROIES : OPT.SPZ 925 LW
MOTEUR : ACEC AK100 7LW
FILTRE INTERIEUR : 495/945/100
FILTRE EXTERIEUR : 795/795/70
PUISSANCE ELECTRIQUE : 63 KW
DEBIT: 6000 m3/h

EXT 04: CAISSON D'EXTRACTION NORD

N° SAP : 100186695
MARQUE : hydronic
TYPE : VSE128 REP:B
N° DE SERIE:
MISE EN SERVICE : 01/01/80
DIM.COURROIES : OPTIBELT 10/1320 Z52
MOTEUR : PLUS D'ETIQUETTE
DEBIT: 14 500m3/h

CRUVEILHIER

VENT 01: CAISSON DE SOUFFLAGE SUD

MARQUE : HYDRONIC
TYPE : CSEX52 F
N°DE SERIE : 81/1.20.0102
MISE EN SERVICE : 01/01/80
DIM.COURROIES : OPT.SK.SPZ 925 LW
MOTEUR:LEROY SOMMER TYPE:L.S 100LT
FILTRE INTERIEUR : 495/945/100
FILTRE EXTERIEUR : 795/795/70
PUISSANCE ELECTRIQUE : 63KW
DEBIT: 6000 m3/h

EXT 01: CAISSON D'EXTRACTION SUD

MARQUE : HYDRONIC
TYPE : VSE172
N° DE SERIE : 81/1.20.0102
MISE EN SERVICE : 01/01/80
DIM.COURROIES : OPTIBELT VB13/1700 A67
MOTEUR : plus d'étiquette
DEBIT : 21 500 m3/h

VENT 02: CAISSON DE SOUFFLAGE NORD

MARQUE : HYDRONIC
TYPE : CSEX52 F
N°DE SERIE : 81/1.20.0102
MISE EN SERVICE : 01/01/80
DIM.COURROIES : OPT.SK.SPZ 925 LW
MOTEUR : LEROY SOMMER TYPE:L.S 100LT
FILTRE INTERIEUR : 495/945/100
FILTRE EXTERIEUR : 795/795/70
PUISSANCE ELECTRIQUE : 63KW
DEBIT : 6000 m3/h

EXT 02: CAISSON D'EXTRACTION NORD

MARQUE : HYDRONIC

TYPE : VSE92

N° DE SERIE : 81/1.20.0102

MISE EN SERVICE : 01/01/80

DIM.COURROIES : OPTIBELT 10/1030 liz 40 1/2

MOTEUR : LS100 LT

DEBIT : 14 500 m3/h

cuisine

EXT 05: CAISSON DE SOUFFLAGE CUISSON

MARQUE:FRANCE AIR

TYPE:XTR 710

N°DE SERIE:22454/665252

MISE EN SERVICE:01/07/02

DIM.COURROIES:

EXT 06: CAISSON D'EXTRACTION OFFICE

MARQUE:FRANCE AIR

TYPE:MV9.6P

N° DE SERIE:22454/665252

MISE EN SERVICE:01/07/02

DIM.COURROIES:

EXT 07: CAISSON DE SOUFFLAGE LOCAUX PROD

MARQUE:FRANCE AIR

TYPE: MV9.6P

N° DE SERIE:

MISE EN SERVICE: 01/07/02

DIM. COURROIES:

EXT 08: CAISSON D'EXTRACTION HOTTE LAVERIE

MARQUE: FRANCE AIR

TYPE: MV10.6P

N° DE SERIE:

MISE EN SERVICE: 01/07/02

DIM. COURROIES

VENT 11: CAISSON DE SOUFFLAGE CUISSON

MARQUE: FRANCE AIR

TYPE: MODULYS DPI 18/18

N° DE SERIE: 034270

MISE EN SERVICE: 01/10/02

DIM. COURROIES: OPT. SK. SPZ 925 LW

FILTRE INTERIEUR 985/785/150

Vanne 3 voies: SATCHWELL MZX 4551 Kv 12

DN 1 1/4" (33/42)

Régulation servomoteur : SATCHWELL AVUE 5304-

24v 50/60 Hz 3,1 VA

V3V et Servomoteur installé le 07/02/2011

MARQUE:FRANCE AIR

TYPE:MODULYS DPI9/9

N° DE SERIE:034265

MISE EN SERVICE:01/10/02

FILTRE INTERIEUR 530/460/40

Vanne3 voies: SATCHWELL MZX 4402 Kv 2,5 DN 1/2"

Régulation servomoteur: SATCHWELL AVUE 4304

24v 50/60Hz 5,5va

VENT 13:CAISSON DE SOUFFLAGE LOCAUX PROD

MARQUE:FRANCE AIR

TYPE:MODULYS DPI8/7

N° DE SERIE:034265

MISE EN SERVICE:01/10/02

FILTRE INTERIEUR 495/490/50

Vanne3 voies: SATCHWELL MZX 4402 Kv 2,5 DN1/2"

Régulation servomoteur: SATCHWELL AVUE 4304

24v 50/60Hz

HAGUENAU

VENT 10: CAISSON DE SOUFFLAGE

MARQUE:FLAKT

TYPE:VMBB 03.080.10

N°DE SERIE:

MISE EN SERVICE:1982

DIM.COURROIES:OPTIBELT S=C.SPA 2057 LW

MOTEUR:LEROY SOMMER TYPE:L.2 100LS

3 FILTRES 670/500/100

EXT 17: CAISSON D'EXTRACTION

MARQUE:HUCC

Chambre mortuaire

En terrasse :

CTA : Climaciat Airtop 25

Salle de préparation :

Cassette plafonnrière

Chaufferie centrale

Une chaudière eau chaude TRANSTUB type TPL 3000 de 3500Kw de 1995 équipée d'un brûleur mixte WEISHAUP Type 2 RGL 50-2A ZM NR de 2013.

Une chaudière eau chaude GUILLOT-TOTAL TUB ST 3490 N° 302101743 de 2001 équipée d'un brûleur mixte WEISHAUP Type 2 RGL 50-2A ZM NR de 2013.

Pompes de recyclages :

Chaudière N° 2 : Salmson type JRC 415-20/5.5/B

Chaudière N° 1 : Salmson type DIL 412 21/5.5

Pompes réseaux :

- Wilo DL 100/250 7.5/4 Calmette/Cruvelhier/lachia/Davenne
- Salmson type DIL 410 20/4 Moring/Château/Ménage
- Wilo DL 65/220 3/4 .Buisson Jacob/USN
- Wilo Yonos Maxo D 65/0.5-12Chambre mortuaire

Eau d'appoint : adoucisseur ultra soft EL 50 de 2.5 m3.

Maintien de pression : Collard trollard, Type : MAXIPRESSA1D, Capacité : 2000 L

Deux petites chaufferies annexes (prestation de base).

Loge (entrée de l'Etablissement)

- 1 chaudière murale WIESSMAN 23 KW fonctionnant au gaz

Chaufferie Méary

- 1 Chaudière De Dietrich Type GT 305 installée en 2003
- 1 Brûleur De Dietrich M30 fonctionnant au FOD.

« ANNEXE 2 »

II. COORDONNEES du PRESTATAIRE

Partie à remplir par le prestataire:

Jours et Heures ouverts :

N° de téléphone mobile:

N° de téléphone fixe

N° de télécopie :

Adresse mail :

Hors heures et jours ouverts :

N° de téléphone mobile:

N° de téléphone fixe

N° de télécopie :

Adresse mail :

:

Le prestataire se doit d'informer de tout changement de numéro de téléphone fixe, mobile, télécopie et adresse mail, au plus tard dans les deux jours ouvrables qui précèdent le jour et l'heure du changement.

Cachet du prestataire :

Signature :

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

Classification	Diffusion Publique	
Fichier	14DI-CharteTitulaireMarché-20170203V12.docx	
Version	1.2	
Etat du document	Validé	
Date	08/11/2016	
PJ	N/A	
Suivi des mises à jour		
Version	Date de mise à jour	Motif
1.2	23/02/2017	Intégration des observations de la société TEAMNET Intégration des observation du DSIP sur le chiffrage et l'indisponibilité de la télémaintenance.
1.1	08/11/2016	Intégration des observations du CCSP et de la DAJ
1.0	03/03/2016	Validation.
0.5	21/01/2016	Prise en compte des observations d'ACHAT
0.1	17/11/2015	Création du document

TABLE DES MATIERES

1	Préambule.....	4
1.1	Définitions	4
1.2	Objectifs.....	4
1.3	Portée et effet.....	5
2	Protection et confidentialité des informations.....	5
2.1	Cas particulier d'accès aux données nominatives de santé	7
3	Accès physiques	7
3.1	Accès physiques aux locaux	7
3.2	Vidéoprotection	8
3.3	Connexion du matériel du TITULAIRE DE MARCHÉ sur le réseau	9
4	Accès logiques	9

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

4.1	Généralités	9
4.2	Sécurité des accès logiques	10
4.3	Protection contre les logiciels malveillants	11
5	<i>Télémaintenance</i>	11
5.1	Généralités	11
5.2	Connexion depuis l'extérieur	11
6	<i>Spécificité dans les interventions</i>	13
6.1	Généralités	13
6.2	Engagements du TITULAIRE DE MARCHÉ	13
6.3	Incidents	13
7	<i>Prestations et maintien en condition de sécurité</i>	14
7.1	Informations quant aux risques	14
7.2	Homologation de sécurité	14
7.3	Téléservices de l'administration électronique	14
7.4	Mises à jour	14
7.5	Gestion des vulnérabilités techniques	15
8	<i>Audits</i>	16
8.1	Audit par le TITULAIRE DE MARCHÉ	16
8.2	Audit par l'AP-HP	17
9	<i>tracabilité</i>	18
9.1	Traçabilité des accès pour les comptes génériques	18
10	<i>Aspects juridiques</i>	18
10.1	Responsabilité	18
10.2	Respect des lois en vigueur	19
10.3	Intitulé des clauses	19
10.4	Invalidité d'une clause	19
10.5	Exceptions	20

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

1 PREAMBULE

1.1 Définitions

« **DSI** »

Direction des Systèmes d'Informations.

« **TITULAIRE DE MARCHÉ** »

FOURNISSEUR du marché auquel est annexée la présente charte, ainsi que ses éventuels sous-traitants dont il fait son affaire et pour lesquels il s'engage.

« **Marché** »

Contrat de prestations de services, de fournitures de matériels ou de logiciels / progiciels, de travaux, etc., liant contractuellement au sens du Code des Marchés Publics un FOURNISSEUR à l'AP-HP. La présente charte est annexée au marché.

« **RSSI** »

Responsable Sécurité des Systèmes d'Information.

« **Système d'information (SI)** »

On entend par Système d'Information (ci-après le « SI ») l'ensemble des ressources - matérielles et logicielles - des moyens techniques, des procédures et moyens humains et organisationnels, mis en jeu dans la création, le stockage, le traitement, l'archivage, la transmission, la diffusion et la communication des données et informations utilisées dans le fonctionnement de l'entreprise. Cela inclut entre autres : les logiciels (applications informatiques, systèmes de messagerie électronique, outils bureautiques, systèmes d'exploitation, outils d'administration, utilitaires, bases de données...), les matériels informatiques ou bureautiques (serveurs, ordinateurs et téléphones - fixes ou portables -, PDA, imprimantes et photocopieurs, etc.), les équipements des réseaux de données (routeurs, commutateurs, autocommutateurs, fax...), les médias de stockage (disques durs, CD-ROM, clés USB, ...) et les équipements de production.

1.2 Objectifs

La présente charte s'inscrit dans une démarche d'information, de sensibilisation et de responsabilisation des TITULAIRES DE MARCHÉ afin de poser les règles d'accès et d'utilisation des Systèmes d'Information (SI) de l'AP-HP.

Elle a pour objet de définir les conditions et modalités, que le TITULAIRE DE MARCHÉ s'engage à respecter, afin d'assurer la sécurité des SI de l'AP-HP ainsi que de ses données. L'objectif consiste ainsi à éviter que les relations avec les TITULAIRES DE MARCHÉ ne constituent une faille dans les règles de sécurité informatique définies par la Politique Générale de Sécurité du Système d'Information de l'AP-HP.

Le TITULAIRE DE MARCHÉ est soumis à une obligation d'information, de conseil et de mise en garde auprès de l'AP-HP, incluant l'appréhension des risques de sécurité de l'information induits par la mise en œuvre de ses prestations.

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

Cette charte et les règles qu'elle contient ont été établies en tenant compte de la Politique de Sécurité de l'AP-HP et sous l'autorité du Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information. Elle fait partie du référentiel de sécurité de l'AP-HP approuvé par la Direction Générale de l'établissement. Elle complète tout Marché liant le TITULAIRE DE MARCHÉ à l'AP-HP. Son respect constitue une obligation essentielle à la charge du TITULAIRE DE MARCHÉ.

1.3 Portée et effet

Cette charte s'applique à tous les TITULAIRES DE MARCHÉ, quel que soit le support juridique (marché, simple facture...), qui doit avoir accès à tout ou partie du Système d'Information de l'AP-HP. Le TITULAIRE DE MARCHÉ doit se conformer à ses dispositions.

La présente charte s'applique au TITULAIRE DE MARCHÉ et à ses préposés. Elle s'applique également à tout opérateur économique intervenant pour le compte ou en partenariat avec le TITULAIRE DE MARCHÉ (cotraitants et sous-traitants notamment).

Pour les marchés informatiques, la présente charte constitue une des pièces du marché.
Pour les autres marchés, elle est annexée au Cahier des Clauses Administratives Particulières.

Elle s'applique à compter de la date de publication mentionnée sur la page de garde de ce document.

Ses dispositions sont applicables dès la notification du marché au quel elle est annexée. Elles restent en vigueur pour toute la durée du marché.

Comme tout utilisateur du Système d'Information de l'AP-HP, tout préposé du TITULAIRE DE MARCHÉ est soumis à la Charte Utilisateur du Système d'Information annexée au règlement intérieur de l'AP-HP. La présente Charte TITULAIRE DE MARCHÉ décrit les dispositions additionnelles spécifiques applicables au TITULAIRE DE MARCHÉ vis-à-vis du Système d'Information de l'AP-HP.

Sauf mention contraire, le TITULAIRE DE MARCHÉ est soumis à une obligation de moyen, étant entendu que la charge de la preuve lui incombe.

2 PROTECTION ET CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS

Toute donnée dont le TITULAIRE DE MARCHÉ a connaissance à l'occasion de l'exécution du marché est strictement couverte par le secret professionnel en application de l'article 226-13 du Code pénal.

Ne constituent pas des informations confidentielles les informations qui :

- (i) sont déjà connues du TITULAIRE DE MARCHÉ qui les reçoit préalablement à la date de leur divulgation par l'AP-HP.
- (ii) sont disponibles dans le domaine public lors de leur divulgation ou tombent ultérieurement dans le domaine public, sans manquement aux stipulations du marché.
- (iii) sont communiquées par un tiers à titre non confidentiel au TITULAIRE DE MARCHÉ, dès lors que ce tiers n'est pas lié à l'autre partie par une quelconque obligation de confidentialité.

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

- (iv) sont développées de manière indépendante par le Fournisseur qui les reçoit, en dehors de tout manquement aux stipulations au marché.

Le TITULAIRE DE MARCHÉ veille à ce qu'au cours de l'exécution du présent marché, soient respectées la sécurité et la confidentialité des données et des accès informatiques de l'AP-HP conformément aux lois et régimes applicables, et notamment conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi du 6 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et aux dispositions du Code pénal en vigueur.

A ce titre, le TITULAIRE DE MARCHÉ s'engage :

1. à n'utiliser les informations et documents délivrées par l'AP-HP que pour la finalité définie dans le marché ;
2. à ne pas divulguer à des tiers, à titre gratuit ou onéreux, et sous quelque forme que ce soit, les informations et documents communiqués par l'AP-HP à l'occasion de l'exécution du marché ;
3. à prendre toutes les mesures pour que lesdites données ne puissent être accessibles à d'autres personnes que les personnels attachés à leur traitement et à leur analyse. Ces derniers seront sensibilisés au caractère stratégique des informations et documents confiés et liés au TITULAIRE DE MARCHÉ par un engagement de confidentialité ;
4. à ne pas procéder à des copies, utilisations ou diffusion de partie ou totalité d'un fichier et/ou d'une donnée détenus par l'AP-HP à l'exception des copies, utilisations ou diffusion nécessaires à l'exécution d'une prestation prévue au marché, auquel cas l'accord de l'AP-HP est nécessaire ;
5. à ne pas sortir des locaux de l'AP-HP des configurations, des supports numériques ou d'autres, d'éléments ou sous-ensembles d'une configuration, d'un matériel, ou d'une documentation détenus par l'AP-HP sans l'autorisation préalable et écrite de celle-ci.
6. à informer l'AP-HP de toute réception par lui d'une mise en demeure, réquisition ou requête judiciaire, de toute enquête ou toute autre notification relative à la réalisation des prestations ;
7. à chiffrer les informations présentes sur ses équipements utilisés ou transportés hors de ses locaux, comportant des informations nominatives, avec un logiciel de chiffrement ayant fait l'objet d'une certification CSPN par l'ANSSI (<http://www.ssi.gouv.fr/fr/certification-qualification/cspn/>).

Le TITULAIRE DE MARCHÉ est responsable vis-à-vis de l'AP-HP de la perte de documents remis sous quelque forme que ce soit, ou de la divulgation volontaire ou involontaire d'informations communiquées. Le TITULAIRE DE MARCHÉ s'engage, à ce titre, à aviser sans délai l'AP-HP de toute disparition, ainsi que de tout incident pouvant révéler un risque de violation des présentes obligations.

Le TITULAIRE DE MARCHÉ procède à la destruction ou à la restitution de tous les fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies, à l'échéance du présent marché, sur ordre de l'AP-HP.

Ces dispositions s'appliquant au TITULAIRE DE MARCHÉ mais également à tout opérateur économique intervenant pour le compte ou en partenariat avec le TITULAIRE DE MARCHÉ (cotraitants et sous-traitants notamment).

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

L'AP-HP se réserve le droit de procéder à toute vérification, notamment par des audits (cf. Audit par l'AP-HP à la page n°17 et suivante) qui lui paraîtrait nécessaire pour constater le respect des obligations de confidentialité par le TITULAIRE DE MARCHÉ.

En cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du TITULAIRE DE MARCHÉ peut également être engagée sur la base des dispositions des articles 226-5 et 226-17 du code pénal.

L'AP-HP se réserve le droit d'exiger du TITULAIRE DE MARCHÉ du marché, sans versement d'aucune indemnité, le remplacement immédiat de tout agent salarié de l'entreprise qui aurait contrevenu aux règles précédemment édictées.

L'AP-HP peut prononcer la résiliation immédiate du marché, sans indemnité en faveur du TITULAIRE DE MARCHÉ, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées.

2.1 Cas particulier d'accès aux données nominatives de santé

Au cas où le TITULAIRE DE MARCHÉ serait en position d'accéder à des données nominatives de santé, il est rappelé que les dispositions juridiques en vigueur imposent pour l'accès à ces données d'un moyen d'authentification forte validé par l'ASIP Santé (Cf. : PGSSI-S : Politique générale de sécurité des systèmes d'information de santé - Référentiel d'authentification des acteurs de santé).

En particulier, le TITULAIRE DE MARCHÉ devra porter un soin particulier à l'accès à ces données nominatives de santé lors d'opérations de télémaintenance. Le TITULAIRE DE MARCHÉ devra prendre toutes les dispositions nécessaires pour qu'en aucun cas les données nominatives de santé ne sortent de l'AP-HP.

3 ACCES PHYSIQUES

3.1 Accès physiques aux locaux

L'AP-HP assure au personnel du TITULAIRE DE MARCHÉ appelé à intervenir dans ses locaux, des conditions d'environnement conformes aux normes d'hygiène et de sécurité. L'AP-HP doit informer le TITULAIRE DE MARCHÉ des consignes de sécurité dans lesdits locaux, et veiller à la présence effective de l'un de ses préposés qualifiés pendant la durée de l'intervention dudit personnel, de telle sorte que toutes mesures utiles puissent être immédiatement prises en cas d'accident.

L'accès aux locaux de l'AP-HP par le TITULAIRE DE MARCHÉ est soumis aux règlements intérieurs imposés aux personnes extérieures à l'AP-HP.

L'AP-HP s'engage à limiter l'accès à l'ensemble de ses installations informatiques et télécoms et à mettre en place une procédure interne permettant de s'assurer qu'aucune personne étrangère au service et non autorisée ne peut accéder au local où sont hébergées les informations traitées dans le cadre du présent marché.

Les locaux où le TITULAIRE DE MARCHÉ est hébergé ainsi que les moyens d'accès physiques lui sont communiqués par l'AP-HP. Le TITULAIRE DE MARCHÉ s'engage à suivre les règles suivantes :

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

- ne pas essayer de s'introduire dans des salles non autorisées ou avec d'autres moyens que ceux mis à sa disposition ;
- ne pas permettre l'accès aux personnes non autorisées par l'AP-HP dans les locaux de l'AP-HP ;
- respecter les systèmes de sécurité physique mis en place à l'AP-HP, en particulier fermer systématiquement à clé s'il le peut, les portes derrière lui, même en cas d'absence de courte durée ;
- assurer la protection physique du matériel mis à sa disposition ;
- restituer tous les objets permettant l'accès physique aux infrastructures et prêtés par l'AP-HP durant la prestation du TITULAIRE DE MARCHÉ (cartes, clés, etc.) à la fin de l'intervention ;
- ne réaliser aucune copie ou duplicata des moyens d'accès mis à disposition ;
- ne pas entraver le fonctionnement des équipements opérationnels et ceux de sécurité ;

Dans le cas des opérations de maintenance (par exemple, réparation matérielle), le TITULAIRE DE MARCHÉ doit transmettre au préalable à l'AP-HP un descriptif précisant les dates, la nature des opérations à effectuer et les noms des intervenants.

Dans le cas de la livraison d'une solution ou de matériel (par exemple : stock informatique, papiers, mobilier), il est toléré que l'accès du bâtiment soit provisoirement ouvert. Le personnel de l'AP-HP, à défaut le TITULAIRE DE MARCHÉ, est chargé de veiller à la fermeture systématique du bâtiment dès la livraison terminée.

Seul le Personnel affecté aux missions définies dans le cadre du marché peut avoir accès aux clés, codes, matériels ou locaux utilisés pour assurer la protection physique des informations et ressources informatiques appartenant à l'AP-HP.

Chaque membre du personnel du TITULAIRE DE MARCHÉ ayant accès à ces clés ou codes s'engage à les garder secrets, à ne pas les dévoiler ou les laisser à la disposition des tiers.

De même, toujours afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes, l'AP-HP limite l'accès à certaines zones sensibles au moyen d'un système de contrôle par badge donnant lieu à un traitement de données à caractère personnel.

Au cours de ses visites dans les locaux de l'AP-HP, le personnel du TITULAIRE DE MARCHÉ ne peut être accompagné d'un tiers ou d'un partenaire du TITULAIRE DE MARCHÉ sans accord écrit préalable du responsable de l'AP-HP ou du responsable du site concerné.

3.2 Vidéoprotection

Afin d'assurer la sécurité des biens ou des personnes, certains sites ou lieux sensibles ont été équipés de système de vidéoprotection.

Le TITULAIRE DE MARCHÉ reconnaît être informé que de tels systèmes sont mis en place dans les sites sensibles.

Le TITULAIRE DE MARCHÉ, mais également à tout opérateur économique intervenant pour le compte ou en partenariat avec le TITULAIRE DE MARCHÉ (cotraitants et sous-traitants notamment), informent ses préposés de la mise en œuvre de ces traitements par l'AP-HP.

L'AP-HP s'engage à respecter la législation applicable à ce type d'équipement.

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

3.3 Connexion du matériel du TITULAIRE DE MARCHÉ sur le réseau

Dans la majorité des cas, l'utilisation de matériels informatiques fournis par l'AP-HP doit être privilégiée.

Dans le cas où le TITULAIRE DE MARCHÉ aurait besoin, pour l'exécution de sa prestation, de connecter des matériels informatiques lui appartenant sur le réseau de l'AP-HP, cette connexion est possible aux conditions suivantes :

- Le respect de la Charte d'Utilisation du Système d'Information annexe n°16 du règlement intérieur ;
- Le respect des différents Politiques Techniques de Sécurité ;
- L'intégration du matériel au domaine Active Directory ;
- La présence d'un antivirus à jour et à même de récupérer au moins 1 fois toutes les 24h les dernières signatures antivirales ;
- L'usage d'un système d'exploitation dans une version maintenue et à jour des correctifs de sécurité et à même de récupérer et d'installer au moins 1 fois par semaine les derniers correctifs de sécurité ;
- Le respect des contraintes d'adressage MAC/IP ;
- Cette connexion ne doit en aucune manière avoir un impact sur les performances, la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité du Système d'Information de l'AP-HP ;
- Le matériel doit se connecter au réseau de l'AP-HP par les prises habituelles (Switch, prises RJ45, etc.). Les connexions à l'aide de modem sont interdites ;

Le TITULAIRE DE MARCHÉ garantit que son matériel ne présente aucun risque de compromission ou d'infection par un code informatique malveillant, du réseau informatique de l'AP-HP ;

Le TITULAIRE DE MARCHÉ s'engage à ne connecter aucun matériel informatique sans l'accord explicite et écrit de l'AP-HP.

4 ACCES LOGIQUES

4.1 Généralités

Tout accès logique au Système d'Information de l'AP-HP nécessite au préalable :

- L'attribution par la DSI d'un compte utilisateur Active Directory, actif pour le temps exclusif de la prestation et / ou de la connexion ;
- Dans les cas exigés par la réglementation, attribution éventuelle de moyens d'authentification forte de type carte à puce, de façon nominative et pour le temps exclusif de la prestation ;

Ces comptes utilisateurs peuvent être nominatifs (individuels) ou exceptionnellement collectifs si une impossibilité technique avérée interdit l'utilisation des comptes nominatifs.

Tout accès logique à un système comportant des données nominatives de santé doit être individuel et nominatif.

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

Le TITULAIRE DE MARCHÉ s'engage à ne pas entraver et à ne pas contourner la mise en œuvre et l'action de l'ensemble des moyens techniques de l'AP-HP permettant le contrôle des accès autorisés et empêchant les accès non autorisés à son système d'information.

4.2 Sécurité des accès logiques

L'AP-HP veille à ce que la sécurité des accès soit conforme aux lois et règlements relevant du domaine informatique (code de la défense, informatique et Libertés, fraude informatique).

L'AP-HP met à disposition de chaque préposé du TITULAIRE DE MARCHÉ devant d'accéder au système d'information :

- Un identifiant personnel et nominatif, un mot de passe fixe et un générateur de mot de passe à usage unique pour l'authentification forte en cas d'accès à distance.

Il appartient au TITULAIRE DE MARCHÉ de s'assurer de la bonne utilisation des moyens d'identification et d'authentification qui lui ont été fournis, et en particulier :

- garantir que ces codes d'accès ne sont accessibles qu'aux personnels autorisés ;
- s'assurer de la mise à jour régulière des personnels autorisés, notamment suite à des départs éventuels de préposés du TITULAIRE DE MARCHÉ. Les accès adéquats devront être révoqués en cas de cessation du besoin et / ou de départ du personnel concerné ;
- traiter ces informations de connexion comme des informations confidentielles ;
- assurer de façon générale la protection contre tout accès non autorisé par tous les moyens adéquats (protection périmétrique, protection physique, etc.) .

Le TITULAIRE DE MARCHÉ s'engage à :

- faire respecter la protection, la non-divulgence et le non-partage du mot de passe des intervenants qui doivent en assurer une utilisation strictement personnelle. Le mot de passe est inaccessible et doit être suffisamment robuste ;
- ne pas user de leur droit pour accéder à des applications, à des données ou à un compte informatique autres que ceux qui leur auront été attribués ou pour lesquels ils ont reçu l'autorisation d'accès ;
- ne pas user, par quelque moyen que ce soit, du droit d'accès d'un autre utilisateur ;
- ne pas altérer ou détruire des traces ou preuves relatives à des actions ou des événements sur les Systèmes d'Information de l'AP-HP, le concernant ou non ;
- ne pas entraver le fonctionnement des équipements opérationnels et ceux de sécurité et dans tous les cas ne pas porter atteinte à la production informatique de l'AP-HP.

Le Personnel du TITULAIRE DE MARCHÉ doit avertir l'AP-HP de tous les dysfonctionnements constatés et/ou de toutes anomalies générées de son fait ou ne le concernant pas mais relevant de la sécurité, qu'il aurait pu observer lors de l'exécution de ses prestations. A cet égard, la procédure d'alerte consiste à prévenir par tout moyen et dans les plus brefs délais l'AP-HP, qui s'attachera à isoler le dysfonctionnement.

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

4.3 Protection contre les logiciels malveillants

Ce paragraphe fait référence aux virus, spyware, etc., c'est-à-dire à tout malware ou logiciel malveillant.

Toutes les solutions, qu'elles soient logiques ou physiques, doivent s'intégrer dans la stratégie antivirus de l'AP-HP.

Les machines introduites sur le réseau devront avoir une protection antivirus à jour (dernière version disponible de la base de signatures) de façon à éviter la contamination des SI ; étant noté que l'utilisation d'un quelconque outil ou matériel sur le réseau est interdite, sauf accord préalable de l'AP-HP.

De même, tous les supports d'informations (disquettes, clés USB, CD-ROM, etc.) devront avoir été analysés, en présence d'un agent de l'AP-HP, par un antivirus à jour, chaque fois qu'ils doivent être utilisés sur les matériels de l'AP-HP. Le TITULAIRE DE MARCHÉ s'engage à procéder de même pour l'utilisation de tels supports sur son propre matériel.

Lorsque le TITULAIRE DE MARCHÉ intervient sur site, l'AP-HP se réserve le droit d'installer l'antivirus institutionnel sur les machines utilisées par le TITULAIRE DE MARCHÉ dans le cadre de sa prestation afin d'effectuer le scan de chaque poste et des supports d'information.

5 TELEMAINTENANCE

5.1 Généralités

La télémaintenance est nécessaire au bon maintien en condition opérationnelle de beaucoup d'équipements utilisés par l'AP-HP.

Elle se divise en 2 cas d'utilisation en fonction du type de contrat :

- Cas 1 : le TITULAIRE DE MARCHÉ se connecte, depuis l'extérieur de l'AP-HP, à un équipement situé sur le réseau de l'AP-HP ; il s'agit de télémaintenance à proprement parlé ;
- Cas 2 : le TITULAIRE DE MARCHÉ a positionné sur le réseau interne de l'AP-HP un équipement qui envoie des informations techniques (logs, traces, alertes, etc.) à un équipement du TITULAIRE DE MARCHÉ situé en dehors du réseau de l'AP-HP. Ce cas d'usage s'apparente à de la supervision ;

Chaque opération de maintenance fait l'objet d'un descriptif précisant les dates, la nature des opérations et les noms des intervenants, transmis à l'AP-HP.

5.2 Connexion depuis l'extérieur

Aucun accès par modem n'est autorisé : tous les accès au système d'information de l'AP-HP depuis l'extérieur devront passer par les équipements de sécurité validés par l'AP-HP. De plus :

- aucun accès en télémaintenance ne doit être ouvert en permanence ;

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

- tout accès en télémaintenance sur un équipement production doit passer par une ouverture manuelle de l'accès, charge à l'AP-HP de déterminer le workflow optimal de gestion des demandes d'accès ;
- l'ouverture d'un accès en télémaintenance doit avoir une durée limitée à la durée de l'intervention ;
- il est nécessaire de tracer nominativement les personnes du TITULAIRE DE MARCHÉ qui accèdent en télémaintenance ; les comptes nominatifs sont un moyen idéal, mais il est possible d'utiliser des comptes génériques sous réserve de la mise en place d'un fonctionnement de type « main courante » avec trace écrite informatisée, à la charge du TITULAIRE DE MARCHÉ ; en cas d'impossibilité sauf s'il relève de l'AP-HP, la responsabilité juridique est portée par le responsable administratif du TITULAIRE DE MARCHÉ ;

En cas de télémaintenance permettant l'accès à distance aux ressources du SI de l'AP-HP, le TITULAIRE DE MARCHÉ devra mettre en œuvre tous les moyens pour :

- obtenir l'accord préalable de l'AP-HP avant chaque opération de télémaintenance dont il prendrait l'initiative. En particulier les accès à la production sont strictement interdits, sauf accord explicite de la part de la DSI. Il en va de même pour les environnements d'intégration ;
- prendre toutes dispositions afin de permettre à l'AP-HP d'identifier la provenance de chaque intervention extérieure ;
- transmettre systématiquement au chef de projet ou responsable du système un rapport de télémaintenance retraçant les opérations menées, les modifications réalisées sur l'environnement de production et leurs impacts éventuels, et ce quels que soient les composants modifiés (système, applications, middlewares, réseaux) ;
- s'assurer de l'intégrité de son poste, de la mise à jour de celui-ci par rapport aux derniers patches sécurité et protection contre les codes malveillants (antivirus, antimalware ...) ;
- ne pas se connecter à des sources concurrentes potentiellement compromettantes telles qu'Internet, autres réseaux d'accès distant, etc. ;
- mettre en application l'ensemble des pratiques permettant d'assurer la sécurité de l'accès distant et des outils associés, et se plier aux contraintes techniques imposées par la DSI, notamment sur les moyens techniques de chiffrement des communications à utiliser pour éviter la transmission des données en clair ;

En particulier, l'accès en télémaintenance par le TITULAIRE DE MARCHÉ à un serveur de production contenant des données réelles doit être une exception. L'accès en télémaintenance à un serveur de tests ou de pré-production doit être privilégié, afin de réaliser les opérations techniques qui seront ensuite répercutées sur l'environnement de production. Tout accès en direct à un serveur de production doit avoir été validée au préalable par l'AP-HP par écrit (mail de confirmation par exemple). Il peut d'agir d'accès justifiés par l'urgence de l'intervention technique. Tout manquement à cette règle engage la responsabilité juridique du TITULAIRE DE MARCHÉ.

L'utilisation des outils de prise de main à distance par le TITULAIRE DE MARCHÉ doit s'entourer de précautions afin de garantir la transparence dans leur emploi et la confidentialité des données auxquelles le gestionnaire technique accèdera par ce moyen, dans la stricte limite de ses besoins :

- Les mots de passe de l'utilisateur assisté ne doivent pas être communiqués au télé-assistant.

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

- La télémaintenance du poste de travail doit s'effectuer de manière visuelle par affichage partagé entre l'utilisateur et le télé-assistant. L'utilisateur doit être en mesure de voir les opérations effectuées par le télé-assistant.
- L'opération de télémaintenance sur le poste de travail de l'utilisateur doit respecter le consentement préalable de ce dernier. Elle ne doit être possible que suite à l'acceptation explicite de l'utilisateur (dans le cas d'une offre d'assistance) ou à l'initiative de ce dernier (demande d'assistance).
- La télémaintenance ne doit être réalisée que par des personnels dûment autorisés à le faire.

La durée d'indisponibilité de l'accès en télémaintenance mis à disposition du TITULAIRE DE MARCHÉ qui relèverait de la seule responsabilité de l'AP-HP, n'est pas décomptée des engagements de service du TITULAIRE DE MARCHÉ pour les opérations relevant de la télémaintenance.

6 SPECIFICITE DANS LES INTERVENTIONS

6.1 Généralités

Toute intervention sur le SI de l'AP-HP, que ce soit à distance ou sur site, présente des risques inhérents de perturbation dans le fonctionnement des applications.

6.2 Engagements du TITULAIRE DE MARCHÉ

La récupération des flux et autres actions visant à tester la robustesse des Systèmes d'Information sont interdites (excepté en cas de demande préalable et explicite de l'AP-HP : audit, tests d'intrusion, tests de montée de charge, validation de performance, etc.).

Par ailleurs, le TITULAIRE DE MARCHÉ s'engage à ne pas se servir du réseau de l'AP-HP pour présenter une solution ou procéder à de l'avant-vente. Pour de telles démonstrations, il devra mettre en place sa propre architecture.

En particulier, il est strictement interdit au TITULAIRE DE MARCHÉ d'utiliser le réseau de l'AP-HP afin de procéder à une démonstration (par exemple de la nouvelle version d'un progiciel déjà détenu par l'AP-HP, ceci n'étant qu'un exemple) sans avoir obtenu par écrit de l'AP-HP une autorisation.

6.3 Incidents

Dans le cadre de la prévention des attaques informatiques, le TITULAIRE DE MARCHÉ et l'AP-HP identifient un ou plusieurs contacts techniques et décisionnels.

Pour les prestations revêtant un caractère essentiel à la fourniture du service public vital pour le fonctionnement l'AP-HP, ces contacts sont joignables 24/24, 7/7, tous les jours de l'année.
service public hospitalier »

4

Le TITULAIRE DE MARCHÉ s'engage à informer immédiatement l'AP-HP de tout événement pouvant affecter la disponibilité, l'intégrité, la pérennité, la confidentialité ou la perte d'informations de l'AP-HP qu'il détient, auxquelles il accède ou qu'il manipule.

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

Le TITULAIRE DE MARCHÉ et l'AP-HP conviennent conjointement d'une définition des procédures de remontée d'incident de sécurité et de la marche à suivre si un incident de sécurité survient.

7 PRESTATIONS ET MAINTIEN EN CONDITION DE SECURITE

7.1 Informations quant aux risques

Le TITULAIRE DE MARCHÉ veille à informer aussi souvent que nécessaire l'AP-HP des failles de sécurité, de façon à permettre à l'AP-HP de prendre les actions préventives ou correctives requises.

Le TITULAIRE DE MARCHÉ s'engage à alerter l'AP-HP sans délai en cas de détection de risque critique pouvant affecter la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de ses prestations.

7.2 Homologation de sécurité

Conformément à la politique de sécurité de l'Etat et la politique de sécurité du ministère des affaires sociales, l'AP-HP met en œuvre une démarche d'intégration de la sécurité dans les projets et procède à une homologation de sécurité.

Le TITULAIRE DE MARCHÉ produit les procédures d'exploitation de sécurité de son système :

- La procédure de gestion des incidents de sécurité ;
- La procédure de gestion des comptes d'accès ;
- Le modèle d'habilitation et la procédure de gestion des habilitations ;
- Les procédures sécurisées d'arrêt de et redémarrage des machines ;
- Les procédures de contrôles des installations logicielles ;
- La gestion des traces d'audit et l'archivage des journaux d'audit ;
- Les procédures de sauvegarde des systèmes et de données.

7.3 Téléservices de l'administration électronique

Pour les prestations destinées à être le support de téléservices, voire offrir des téléservices, entrant dans le champ de l'ordonnance 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives (Cf. Décret 2010-112 du 2 février 2010 et l'arrêté du 13 juin 2014 portant approbation du référentiel général de sécurité) et conformément au Référentiel Général de Sécurité, l'AP-HP procède à une homologation de sécurité au plus tard en phase de Vérification d'Aptitude (VA). Le TITULAIRE DE MARCHÉ s'engage à fournir les éléments nécessaires à cette homologation et à procéder le cas échéant aux adaptations nécessaires.

7.4 Mises à jour

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

Sur ordre de l'AP-HP, et selon une procédure à définir entre les parties intégrant un délai maximum d'installation, le TITULAIRE DE MARCHÉ procède à l'installation des mises à jour de sécurité des logiciels et progiciels utilisés, après avoir procédé aux tests permettant de vérifier qu'elles ne généreront pas d'interruption de l'accès, d'indisponibilité ou une dégradation des performances ou des fonctions.

Le TITULAIRE DE MARCHÉ prend en compte la mise à jour de la liste des risques effectuée et communiquée par l'AP-HP.

Le TITULAIRE DE MARCHÉ s'engage à mettre à jour la sécurité de la SOLUTION dans le respect des règles d'intégrité et de confidentialité.

7.5 Gestion des vulnérabilités techniques

L'AP-HP procède à une recherche périodique des vulnérabilités techniques de son système d'information.

Elle utilise le référentiel COMMON VULNERABILITY SCORING SYSTEM (CVSS) en version 2.0 du NATIONAL INSTITUTE OF STANDARDS AND TECHNOLOGY (NIST), et notamment le guide de mise en œuvre « CVSS IMPLEMENTATION GUIDANCE » pour caractériser les vulnérabilités techniques.

Vulnérabilités techniques des prestations

Les vulnérabilités techniques, qui ont les caractéristiques suivantes :

1. Vecteur d'attaque (ACCESS VECTOR) = Réseau (NETWORK) ;
2. Complexité d'exploitation (ACCESS COMPLEXITY) inférieure ou égale à moyen (MEDIUM) ;
3. Authentification = non nécessaire (NONE) ;
4. Impact sur la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité supérieure ou égale à partiel (PARTIAL).

Sont considérées comme une anomalie bloquante.

Les vulnérabilités techniques de la SOLUTION qui auraient les caractéristiques suivantes :

1. Vecteur d'attaque (ACCESS VECTOR) = réseau adjacent (ADJACENT NETWORK) ;
2. Quelle que soit la complexité d'exploitation ;
3. Avec ou sans authentification ;
4. Impact sur la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité supérieure ou égale à partiel (PARTIAL).

Sont considérées comme une anomalie majeure.

Les autres vulnérabilités techniques sont considérées comme des incidents mineurs.

Leur résolution suit les règles de gestion des anomalies et incidents telles que décrites dans le marché.

Vulnérabilités techniques de l'environnement

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

L'AP-HP met en œuvre un plan de maintenance préventive des composants technologiques sous-jacent aux prestations (Systèmes d'exploitation, base de données...) en appliquant périodiquement les correctifs de sécurité publiés par les éditeurs.

La période de mise à jour par défaut est le trimestre excepté, pour les vulnérabilités techniques, dont le vecteur d'attaque (ACCESS VECTOR) est égal à Réseau (NETWORK) et l'authentification est non nécessaire (NONE), qui doivent être comblées sans délai (correctif de sécurité ou mesure d'atténuation).

Le TITULAIRE DE MARCHÉ garantit la bonne exécution de ses prestations dans le cadre de ce plan de maintenance. En cas de dysfonctionnement de ses prestations, l'origine de l'incident est imputable au TITULAIRE DE MARCHÉ et non pas aux composants technologiques sous-jacents. Leur résolution suit alors les règles de gestion des anomalies et incidents définies dans le marché.

8 AUDITS

8.1 Audit par le TITULAIRE DE MARCHÉ

Agrément relatif à l'auditeur

L'auditeur proposé par le TITULAIRE DE MARCHÉ doit être agréé par l'AP-HP. Aucun auditeur ne peut être imposé à l'AP-HP, dans la mesure où il peut présenter un risque de partialité. Il doit être reconnu en tant qu'auditeur indépendant, c'est-à-dire indépendant du TITULAIRE DE MARCHÉ, ayant une qualification adéquate, et libre de fournir les détails de ses remarques et conclusion d'audit à l'AP-HP.

Agrément relatif à l'audit

La réalisation de l'audit du TITULAIRE DE MARCHÉ est soumise à l'agrément de l'AP-HP. Afin de permettre à l'AP-HP de procéder à l'agrément de l'audit, le TITULAIRE DE MARCHÉ fournit à l'AP-HP une lettre de cadrage de l'audit par « lettre recommandée avec avis de réception postale » (ou équivalent) mentionnant notamment : le périmètre des investigations, les limitations, les moyens techniques mis en œuvre, la date proposée, la durée, et toutes informations jugées utiles. Ce document retrace donc notamment l'ensemble des moyens techniques, outils, méthodes... qui sont mis en œuvre lors de l'audit.

L'agrément ne pourra être délivré que dans la mesure où :

- l'audit du TITULAIRE DE MARCHÉ ne suscite pas d'impact sur la production de l'AP-HP ni sur le bon fonctionnement de ses services et services associés ;
- le TITULAIRE DE MARCHÉ respecte un délai de prévenance de deux (2) mois pour soumettre l'agrément de l'audit et de l'auditeur à l'AP-HP.

Modalités complémentaires de délivrance de l'agrément

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

A réception de l'ensemble des éléments nécessaires pour engager la procédure d'agrément, l'AP-HP dispose d'un (1) mois pour se prononcer sur l'agrément ou le rejet de la demande d'audit.

Modalités liées à la réalisation de l'audit

Le TITULAIRE DE MARCHÉ prend en charge l'intégralité des coûts de l'audit, dont notamment la rémunération de l'auditeur interne ou externe, la prise en charge des coûts liés à la mobilisation de ressources humaines internes aux taux horaires desdites personnes...

La personne Publique se réserve la faculté de modifier la date prévue de l'audit :

- dans la limite de deux (2) reports par demande d'audit ;
- avec report de la date de l'audit dans un délai maximal d'un (1) mois suivant la date prévisionnelle agréée.

Responsabilité liée à l'audit

Le TITULAIRE DE MARCHÉ engage son entière responsabilité au titre des préjudices qui pourraient naître au détriment de l'AP-HP à l'occasion de l'audit et qui résulteraient, notamment, d'une faute, erreur ou omission de l'auditeur.

Confidentialité liée aux résultats de l'audit

Le TITULAIRE DE MARCHÉ s'engage à respecter la plus stricte confidentialité au titre des éléments qu'il serait amené à connaître dans le cadre de l'audit. Il s'engage notamment à ne pas divulguer les résultats de l'audit réalisé à des tiers au marché concerné par l'audit.

8.2 Audit par l'AP-HP

Sous réserve d'un préavis de dix (10) jours ouvrés, l'AP-HP se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect par le TITULAIRE DE MARCHÉ de ses obligations au titre du marché, notamment par le biais d'un audit.

Le TITULAIRE DE MARCHÉ s'engage à répondre aux demandes d'audit de l'AP-HP et effectuées par l'AP-HP elle-même ou par un tiers de confiance qu'elle aura sélectionné, reconnu en tant qu'auditeur indépendant, c'est-à-dire indépendant du TITULAIRE DE MARCHÉ, ayant une qualification adéquate, et libre de fournir les détails de ses remarques et conclusion d'audit à l'AP-HP.

Les audits doivent permettre une analyse du respect du présent marché et de la loi Informatique et Libertés, notamment : par la vérification de l'ensemble des mesures de sécurité mises en œuvre par le TITULAIRE DE MARCHÉ, par la vérification des journaux de localisation des données, de copie et de suppression des données, par l'analyse des mesures mises en place pour supprimer les données, pour prévenir toutes transmissions illégales de données à des juridictions non adéquates ou pour empêcher le transfert de données vers un pays non autorisé. L'audit doit enfin pouvoir permettre de s'assurer que les mesures de sécurité et de confidentialité mises en place ne peuvent être contournées sans que cela ne soit détecté et notifié.

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

Il est toutefois entendu qu'un tel audit ou toute autre forme de contrôle/vérification ne peut en aucun cas porter sur les documents financiers et/ou comptables du TITULAIRE DE MARCHÉ ou sur les documents relatifs aux membres du personnel du TITULAIRE DE MARCHÉ (sauf accord préalable et éclairé de ces derniers). L'AP-HP s'engage à respecter les obligations de confidentialité qui lui incombent au titre des présentes ainsi que les règles d'accès et de sécurité en vigueur dans les locaux du TITULAIRE DE MARCHÉ et se porte fort du respect de ces règles par les membres de son personnel et/ou auditeur externe.

9 TRACABILITE

Tout accès au SI de l'AP-HP est tracé, conformément aux lois informatiques et Liberté.

Les opérations de télémaintenance font l'objet d'une traçabilité nominative détaillée conforme à la déclaration à la commission nationale informatique et libertés (CNIL) enregistrée sous le n° 1756671 v 0 du 07 avril 2014.

Une traçabilité générale inhérente à l'usage des systèmes d'information conforme à la déclaration à la commission nationale informatique et libertés enregistrée sous le n° 1562250 v 1 le 21 mars 2012 est mise en œuvre par l'AP-HP.

Le TITULAIRE DE MARCHÉ reconnaît être informé que de tels systèmes sont mis en place.

Le TITULAIRE DE MARCHÉ, mais également tout opérateur économique intervenant pour le compte ou en partenariat avec le TITULAIRE DE MARCHÉ (cotraitants et sous-traitants notamment), informe ses préposés de la mise en œuvre de ces traitements par l'AP-HP.

L'AP-HP s'engage à respecter la législation applicable dans ce domaine.

9.1 Traçabilité des accès pour les comptes génériques

Il appartient au TITULAIRE DE MARCHÉ, dans le cas de l'attribution d'un compte utilisateur générique (c'est-à-dire affecté au TITULAIRE DE MARCHÉ et non pas nominativement à un ou plusieurs de ses préposés) de gérer la traçabilité des accès.

L'AP-HP doit, sur simple demande, pouvoir disposer de l'historique nominatif de l'utilisation de cet accès générique, pour savoir quel préposé du TITULAIRE DE MARCHÉ a utilisé cet accès, à quelles dates et heures, pour quelle durée et pour quelle action.

10 ASPECTS JURIDIQUES

10.1 Responsabilité

Conformément à la loi, le TITULAIRE DE MARCHÉ est responsable de tous les dommages corporels, matériels et immatériels, directs ou indirects, trouvant leur origine aussi bien dans une exécution fautive, même partielle ou une mauvaise exécution ou une inexécution des obligations mises à sa charge dans la présente charte.

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

Le TITULAIRE DE MARCHÉ est seul responsable du respect des présents engagements et de leur mise en œuvre ainsi que de leur respect par son Personnel.

Nonobstant sa responsabilité contractuelle, le TITULAIRE DE MARCHÉ est informé que selon la faute commise, des sanctions civiles (par exemple pour atteinte au droit à l'image d'un tiers) et/ou pénales (par exemple pour intrusion frauduleuse dans les SI ou pour violation du secret professionnel) pourront être prononcées par les juges.

10.2 Respect des lois en vigueur

Le TITULAIRE DE MARCHÉ s'engage non seulement au respect de la présente charte, mais déclare également connaître et respecter la réglementation en vigueur et notamment à titre non limitatif :

- la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 4 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et ses textes d'application ;
- les dispositions du code pénal relatives à la fraude informatique (articles 323-1 à 323-7 du Code pénal) ;
- les dispositions du code civil relatives aux atteintes aux droits de la personne (notamment atteintes à l'intimité de la vie privée et au droit à l'image) ;
- les dispositions du code pénal relatives aux atteintes aux droits de la personne (notamment, atteintes à la vie privée, au secret des correspondances privées, atteintes au secret professionnel et atteintes résultant de fichiers ou de traitements informatiques) ;
- les dispositions du code de la propriété intellectuelle relatives au droit d'auteur (les logiciels, toutes les œuvres de l'esprit quelle que soit leur nature, les bases de données), aux brevets, aux marques et aux dessins et modèles ;
- les dispositions relatives au Référentiel Général de Sécurité (RGS) ;
- la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'Etat.

La présente charte est de plus conforme aux normes en vigueur :

- la norme ISO 27 000 ;
- les bonnes pratiques recommandées par l'ANSSI, et en particulier le guide d'hygiène ;
- les bonnes pratiques recommandées par l'ASIP.

10.3 Intitulé des clauses

Les intitulés portés en tête de chaque article ne servent qu'à la commodité de la lecture et ne peuvent en aucun cas être le prétexte d'une quelconque interprétation ou dénaturation des clauses sur lesquelles ils portent.

10.4 Invalidité d'une clause

Si une ou plusieurs stipulations de la présente charte sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations conserveront leur pleine validité sauf si elles présentent un caractère indissociable avec la stipulation non valide.

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

10.5 Exceptions

Chaque cas d'exception appelant une dérogation à la présente charte devra systématiquement être soumis à l'AP-HP pour identification, validation et suivi.

Fiche de déclaration d'un accès au SI de l'AP-HP

Création ☐ Suppression ☐ Modification ☐

* Champ obligatoire

Coordonnées du déclarant

Nom et prénom ou raison sociale* _____

Sigle (facultatif) _____ SIRET | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Service _____ FINESS géographique | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Adresse* _____

Code postal* _____ Ville* _____ Tél.* _____

Mèl* _____ FAX _____

Référence du marché/convention* _____ Date de début* _____

_____ Date de fin* _____

Personne à contacter au sein de l'organisme déclarant si un complément d'information doit être demandé :

Nom et prénom* _____

Mèl* _____

Coordonnées du bénéficiaire

* Champ obligatoire

Monsieur ☐ Madame ☐

Nom et prénom* _____

Service _____

Adresse* _____

Code postal* _____ Ville* _____ Tél.* _____

Mèl* _____ FAX _____

Identifiant de connexion

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Zone réservée à l'AP-HP

Mode d'accès demandé

Réseau filaire ☐ WIFI AP-HP ☐ Accès à distance ☐

Identifiant SYMANTEC VIP principal*

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Identifiant SYMANTEC VIP de secours

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Identification de l'équipement tiers

Marque _____ Modèle _____ S/N _____

Système d'exploitation _____ Antivirus _____

Adresse MAC | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Nom de

machine _____

Règles de sécurité du Système d'Information applicables aux titulaires de marché de l'AP-HP

Justificatif à joindre à ce formulaire dûment complété et signé

Photocopie d'un justificatif d'identité du bénéficiaire : carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour ou de résident

Justification de la demande d'accès :
Je certifie exactes les informations mentionnées dans le présent formulaire. (Il est rappelé que les fraudes et tentatives de fraude sont passibles de sanctions pénales et peuvent conduire à la suspension de l'instruction ou au retrait des droits dont le bénéfice est demandé).
Signature du « représentant légal » et cachet du déclarant

Engagement du Bénéficiaire

Je

soussigné

certifie avoir pris connaissance du règlement intérieur de l'AP-HP -notamment son annexe n°16 intitulé « Charte de bon usage du système d'information de l'AP-HP »- et des règles de sécurité du Système d'Information applicables aux TITULAIRES DE MARCHE de l'AP-HP datée de novembre 2016 et m'engage à les respecter et à m'y conformer strictement.

A _____ le, _____
Signature du Bénéficiaire précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »