



MAITRISE D'OUVRAGE

D.I.S.P. Grand Ouest

Département des affaires
immobilières

18 bis Rue de Châtillon

CS 23131

35 031 RENNES Cedex

**BUREAU D'ETUDES
TECHNIQUES**

A.F.T.I.

29 Rue de Lorient

35 000 RENNES

ACCORD-CADRE
Maintenance préventive et corrective
des installations de sûreté dans les
établissements du ressort de la
Direction Interrégionale des
Services Pénitentiaires Grand Ouest

C.C.T.P.

Cahier des clauses techniques particulières

Phase : DCE

Indice : 4

N° d'affaire : 2409-03

BUREAU D'ETUDES A.F.T.I.

29 Rue de Lorient – 35 000 RENNES

Tel : 02.99.54.95.44

Rédacteur : P. BEDEL

Contact : pbedel@afti-ing.fr

SOMMAIRE

1.	OBJET DU MARCHÉ	3
1.1	GENERALITES :	3
1.2	CONTEXTE REGLEMENTAIRE :	3
1.3	PERIMETRE TECHNIQUE :	4
1.4	FORMAT DE MARCHÉ :	4
1.5	PRESTATIONS :	4
1.6	ALLOTISSEMENT :	5
2.	MODALITES ET CONDITIONS GENERALES	6
2.1	ORGANISATION DU TITULAIRE :	6
2.2	OBLIGATION DU TITULAIRE :	7
2.3	ACCES AUX EQUIPEMENTS :	14
3.	RECENSEMENT DES EQUIPEMENTS ET DES SITES	15
3.1	DESCRIPTIF DES INSTALLATIONS ET EQUIPEMENTS CONCERNES :	15
3.2	INVENTAIRE CONTRADICTOIRE DE DEPART :	15
3.3	MODIFICATION DES EQUIPEMENTS OU DE SITES :	16
4.	DESCRIPTION DES PRESTATIONS :	17
4.1	PRISE EN MAIN DU CONTRAT :	17
4.2	LA MAINTENANCE PREVENTIVE EVOLUTIVE :	17
4.3	LA MAINTENANCE PREVENTIVE SYSTEMATIQUE :	18
4.4	OPERATION DE MAINTENANCE PREVENTIVE :	18
4.5	PROCEDURE DE MAINTENANCE PREVENTIVE :	25
4.6	OPERATION DE MAINTENANCE CORRECTIVE :	26
4.7	PROCEDURE DE MAINTENANCE CORRECTIVE :	27
4.8	MISSIONS D'ASSISTANCE TECHNIQUE :	28
4.9	AUTRES PRESTATIONS :	28
4.10	REMPLACEMENT DE CERTAINS EQUIPEMENTS, L'EXTENSION D'INSTALLATIONS ET L'INSTALLATION :	29
4.11	DONNEES INFORMATISEES ET SAUVEGARDE :	29
4.12	CARACTERISTIQUES DES MATERIELS ET DES EQUIPEMENTS A ENTRETENIR :	30
4.13	PRESTATION DU POLE COMMUN :	30
4.14	FOURNITURES, CONSOMMABLES, PIECES DETACHEES ET REMPLACEES :	30
4.15	POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE – ECO RESPONSABLE :	32
5.	INTERVENTIONS (CONDITIONS / DELAIS / PENALITES).....	33
5.1	MAINTENANCE PREVENTIVE :	33
5.2	MAINTENANCE CURATIVE ET CORRECTIVE :	33
5.3	PENALITES :	35
6.	REMISE DE CHIFFRAGE	36
7.	GARANTIES SUR LES FOURNITURES ET LES TRAVAUX	36
8.	FIN DE MARCHÉ	36
9.	LISTE DES ANNEXES DU C.C.T.P.....	37

1. OBJET DU MARCHE

1.1 Généralités :

Le présent accord cadre a pour objet la réalisation des missions de prestations de maintenance, de niveau 1 à 5 (au sens de la norme AFNOR FD X 60-000 et son guide d'application) des équipements de sûreté :

- Vidéosurveillance,
- Anti-intrusion,
- Anti-agression,
- Système de supervision,
- Serrures électriques,
- Interphonie,
- Réseau informatique sûreté,
- CFO sûreté.

Et ce pour les établissements pénitentiaires du ressort de la direction interrégionale des services pénitentiaires Grand Ouest.

Le marché comprend un ensemble de mesures destinées à préserver l'état de référence des équipements.

Il comprend donc les inspections techniques notamment en périodiques, les opérations d'entretien : **maintenance préventive** et de réparation : **maintenance corrective curative**.

Les prestations objet du marché ont pour but :

- De protéger les installations contre les dégradations dues à l'usage et à l'action du temps,
- De réparer les dégradations,
- De maintenir les installations en conformité avec les prescriptions des fabricants,
- De maintenir les installations en état d'assurer, à tout moment, l'intégralité des fonctions prévues,
- De connaître, avertir et prévoir l'obsolescence des installations,
- En cas d'évolution, une proposition d'avenant pourra être demandée. (Cette demande fera obligatoirement l'objet d'un devis)

Le titulaire, en tant que spécialiste du domaine devra respecter les lois et décrets, les normes, les réglementations applicables en particulier en matière de vidéo surveillance.

Le titulaire devra informer le bénéficiaire (DISP Grand Ouest) de l'évolution des textes règlementaires afin de participer au maintien en conformité des équipements et prestations rattachées.

1.2 Contexte réglementaire :

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

Notamment en matière de respect :

- Du code du travail : Conception et utilisation des lieux de travail,
- Des normes françaises et européennes,
- Des documents techniques unifiés (D.T.U.),
- Des recommandations des fabricants,
- Du guide GPEM 5721 protection, sécurité des personnes et des biens sur sites contre la malveillance – Edition 2000,
- Réglementation ANSSI pour toutes les prestations correctives ou travaux.

Cette liste est non exhaustive.

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

En cas de contradiction entre 2 textes (Norme et recommandation fabricant par exemple), le titulaire devra respecter le plus contraignant.

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

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

1.3 Périmètre technique :

Le titulaire s'engage à assurer la maintenance préventive et la maintenance corrective des équipements concernés par le présent CCTP, quelle que soit la marque ou le type d'appareil. Il pourra, le cas échéant, faire appel à un sous-traitant.

Cependant, dans le cas où le soumissionnaire ne dispose pas des ressources et des compétences afférentes à un type d'équipement (exemple : barrière périmétrique, serrures électriques, ...), il sera préférable de répondre en co-traitance.

1.4 Format de marché :

Le format de marché sera un accord-cadre exécuté par marchés subséquents pour la maintenance préventive et à bon de commande pour la maintenance corrective.

1.5 Prestations :

1.5.1 Généralités :

L'accord-cadre distingue, d'une part, une prestation forfaitaire principale destinée à assurer la couverture de la maintenance préventive des équipements, et d'autre part, des prestations ponctuelles de maintenance corrective.

La consistance des prestations, les délais de réalisation et leurs spécifications sont contenues dans le présent CCTP.

L'accord cadre couvre :

- La maintenance préventive de niveaux 1 à 5 selon la norme FDX 60-000 et les préconisations des constructeurs,
- La maintenance corrective de niveaux 1 à 5,
- Le remplacement de certains équipements et l'extension du système existant (sans exclusivité),
- La fourniture de rapports d'intervention,
- La fourniture des produits consommables ainsi que toutes les pièces dont le coût unitaire toutes remises fournisseurs déduites est < 150 € HT en préventif comme en correctif (la main d'œuvre liée à la pose de ces produits et pièces est également comprise dans le coût indiqué au DPGF et ne saurait faire l'objet d'une facturation supplémentaire),
- La mise à jour en fonction de l'évolution des produits, par les constructeurs, des différents logiciels techniques (automates, régulation, unités centrales de gestion, unités déportées, ...),
- La mise à jour des documents (registres de sécurités, plans, notices, carnets d'entretien, liste du matériel),
- L'accompagnement du bureau de contrôle pour les visites périodiques (annuelles et triennales) dans le cadre des vérifications réglementaires,
- L'intervention du constructeur lorsqu'elle est nécessaire dans le cadre de la maintenance des équipements (préventive et corrective).
- La formation, un rappel de formation, ou une démonstration aux utilisateurs des équipements.

À la suite de l'attribution de l'accord-cadre, les services bénéficiaires établissent et signent, conjointement avec le titulaire, les marchés subséquents.

Le service bénéficiaire est tenu de réserver l'exécution des marchés subséquents au titulaire de l'accord-cadre, pour toutes les prestations faisant partie de l'objet de l'accord-cadre.

Le titulaire est en mesure de fournir les prestations décrites dans ce document, il s'engage à une obligation de résultat afin d'exécuter et contrôler les prestations du marché subséquent et ses éventuels avenants.

Il s'engage à savoir intervenir sur l'ensemble des équipements recensés indiqués en annexe au CCTP.

1.5.2 Prestations hors forfait :

Les prestations suivantes n'entrent pas dans le cadre du forfait de maintenance annuel, elles seront facturées sur la base de l'annexe financière bordereau des prix unitaires (BPU) :

- Concerne les interventions impliquant le remplacement de pièces dont le coût unitaire toutes remises fournisseurs déduites est supérieur à 150 € HT.
- Toutes les interventions non liées à une panne (exemple : vandalisme).

Hormis en cas de vandalisme ou de mauvaise utilisation, les frais de déplacement et de main d'œuvre pour la constatation/le diagnostic de la panne et l'établissement du devis sont, eux, inclus dans le forfait de maintenance et ne peuvent pas faire l'objet de facturation

1.6 Allotissement :

Le marché comporte 3 lots :

- LOT 1 : Bretagne.
- LOT 2 : Pays de la Loire.
- LOT 3 : Normandie.

Il est possible de répondre à l'ensemble des lots ou à un seul.

Il est obligatoire de prendre en compte l'ensemble des établissements concernés par le lot.

Les établissements concernés par l'opération sont :

LOT 1 : BRETAGNE		
Maison d'arrêt de Brest 171 Rue Général Paulet BP 217 – 29 804 Brest Cedex 9 SHON : 16 760 m ²	Centre pénitentiaire de Lorient - Ploemeur Route de Larmor-Plage - Kerbrient BP 72 – 56 275 Ploemeur Cedex SHON : 12 400 m ²	Maison d'arrêt de Vannes 12 Place de Nazareth BP 560 - 56 017 Vannes Cedex SHON : 5 250 m ²
Maison d'arrêt de St Malo 10 Rue Emile Brindjonec BP 20 - 35 401 St Malo SHON : 3 540 m ²	Centre pénitentiaire pour Femmes de Rennes 18 bis Rue de Châtillon 35 000 Rennes SHON : 27 000 m ²	U.H.S.A. de Rennes (CPH Rennes-Vezin) 2 Boulevard de Strasbourg 35 000 Rennes SHON : 3 555 m ²
U.H.S.I. de Rennes (CPH Rennes-Vezin) C.H.U. Pontchaillou – Bâtiment CU 2 Rue Henri Le Guilloux 35 033 Rennes SHON : 1 690 m ²	D.I.S.P. Grand Ouest de Rennes 18 bis Rue de Châtillon CS 23131 - 35 031 Rennes Cedex SHON : 8 600 m ²	Maison d'arrêt de St Brieuc 1 Rue des Fusillés BP 2228 - 22 028 St Brieuc Cedex SHON : 5 680 m ²

LOT 2 : PAYS DE LA LOIRE		
Maison d'arrêt de Laval 20 Boulevard Frédéric Chaplet BP 1325 – 53 013 Laval Cedex SHON : 5 200 m ²	Maison d'arrêt d'Angers 1 Place Olivier Giran BP 4134 – 49 041 Angers Cedex 3 SHON : 12 400 m ²	Centre semi-liberté d'Angers (Maison d'arrêt d'Angers) 123 Boulevard St Michel 49 100 Angers SHON : 870 m ²
Centre de détention de Nantes – Q.C.D. (Quartier centre de détention) 68 Boulevard Albert Einstein 44 316 Nantes Cedex SHON : 41 000 m ²	Centre de détention de Nantes – C.S.L. (Centre semi-liberté) 68 Boulevard Albert Einstein 44 316 Nantes Cedex SHON : 1 875 m ²	Maison d'arrêt de La Roche-sur-Yon 20 Boulevard d'Angleterre BP 635 - 85 016 La Roche / Yon Cedex SHON : 2 450 m ²
	Maison d'arrêt de Fontenay-le-Comte 30 Rue Rabelais BP 123 – 85 200 Fontenay-le-C. Cedex SHON : 2 550 m ²	

LOT 3 : NORMANDIE		
Maison d'arrêt de Cherbourg 2 Rue Vastel 50 100 Cherbourg-en-Cotentin SHON : 2 300 m ²	Maison d'arrêt de Coutances 3 Rue de la Verjusière 50 200 Coutances SHON : 2 900 m ²	Maison d'arrêt d'Evreux 92 Rue Pierre Semard BP 3125 - 27 031 Evreux Cedex SHON : 8 100 m ²
Centre de détention de Val-de-Reuil Chaussée d'Andelle 27 100 Val-de-Reuil SHON : 50 100 m ²	Maison d'arrêt de Rouen 169 Boulevard de l'Europe 76 038 Rouen Cedex SHON : 28 700 m ²	Centre pénitentiaire de Caen 35 Rue du Général Moulin 14 000 Caen SHON : 34 000 m ²

2. MODALITES ET CONDITIONS GENERALES

2.1 Organisation du titulaire :

Le titulaire mettra en œuvre tous les moyens nécessaires (Personne, matériel, ...) pour assurer ses engagements conformément à ceux définies dans le présent CCTP et le contenu de son offre.

2.1.1 Moyens humains affectés à l'exécution du marché par le titulaire :

Le titulaire doit mettre à disposition du marché le personnel ayant les compétences et habilitations nécessaires pour effectuer les prestations : maintenance préventive, diagnostic, maintenance corrective, devis, rapport d'intervention ...

L'ensemble des techniciens susceptibles d'intervenir sur site devront obligatoirement effectuer une visite technique du site dès le premier mois lors de la prise en main du site.

Le titulaire devra justifier obligatoirement des attestations de compétences (Selon le listage du matériel) pour l'ensemble des techniciens intervenant sur les sites.

En cas de besoin, ce personnel doit avoir la capacité de faire intervenir une personne d'un niveau technique supérieur, un sous-traitant ou du personnel d'astreinte qui devra avoir une connaissance préalable des installations du site ou être accompagné.

Il est attendu du titulaire, en sus des techniciens, qu'il désigne 1 responsable du marché, 1 contact commercial (réfèrent des services bénéficiaire), 1 contact administratif.

Suivi des connaissances :

Le Titulaire doit les actions de formation de son personnel et en outre s'enquérir de l'état des connaissances sur le plan de la technique et de la sécurité.

Les formations nécessaires à l'exploitation et la maintenance des équipements nouveaux sont à la charge du Titulaire.

Le titulaire du marché :

- Devra obligatoirement avoir du personnel formé et compétent par rapport aux équipements installés.
- Devra assurer les formations nécessaires de son personnel ainsi que les mises à niveau en matière de formation de celui-ci

2.1.2 Moyen en outillage et matériel – Méthode :

L'outillage spécifique aux matériels entretenus sera à la charge du titulaire qui en assurera l'entretien.

Le titulaire s'engage à fournir à son personnel opérationnel tous les moyens en outillage dont il pourrait avoir besoin pendant ses interventions y compris les moyens d'accès en hauteur en toute sécurité. Ces moyens ne sont en aucun cas facturables, ni en préventif, ni en correctif. Ils sont intégrés au forfait annuel.

Il s'engage à donner à son personnel d'exécution, une méthode écrite exhaustive des différentes actions à réaliser sur les matériels et les installations.

Le personnel aura ce document sur lui lors de l'exécution au même titre que l'outillage nécessaire.

Le titulaire reste seul juge des produits, matériel et techniques utilisés. Il devra les avoir soigneusement testés et rigoureusement sélectionnés, pour qu'ils soient adaptés à la spécificité des prestations réalisées. De plus, le titulaire restera responsable de toutes détériorations qui pourraient éventuellement survenir à la suite de son utilisation.

Le personnel qui intervient sur site doit disposer des habilitations électriques nécessaires (en particulier pour effectuer des consignations électriques), et des habilitations au travail en hauteur nécessaires. Il aura les compétences et formations techniques requises pour assurer toutes les interventions dont il a la charge (préventif, correctif, travaux). Il a une parfaite connaissance des locaux et des installations et doit être capable de se rendre à tout moment et dans des délais brefs là où une intervention s'avère nécessaire.

2.2 Obligation du titulaire :

2.2.1 Généralités :

D'une manière générale, pour les ouvrages ou les équipements dont il a la charge, le titulaire garantit :

- La sécurité des biens et des personnes, ainsi que la sûreté des bâtiments.
- La continuité de service et le maintien des paramètres de fonctionnement en respectant les conditions de fonctionnement définies dans les spécifications techniques des constructeurs, dans les C.C.T.P. des marchés de travaux des installations concernées ou dans les dossiers de maintenance.
- La fiabilité des installations et équipements, la maintenabilité et la durabilité des performances de fonctionnement à un niveau optimal ou proche de celui d'origine, par la mise en œuvre d'un programme d'entretien préventif,
- Les résultats fixés au présent marché,
- Les délais d'intervention, de dépannage et de remise en état,
- Le maintien des installations en conformité avec les règlements de sécurité et les règles de l'art,
- L'assistance technique au service bénéficiaire.

En cas d'urgence, la DISP et/ou l'établissement se réserve le droit de faire effectuer la remise en état de l'équipement par son propre service de maintenance, cela ne délivrant pas l'entreprises de son obligation de remplacements des matériels défectueux, des garanties de fonctionnement, ou de mise à jour du dossier de maintenance.

2.2.2 Garantie de sécurité de fonctionnement des équipements :

Après une quelconque intervention, le titulaire s'engage, expressément et sous sa propre responsabilité, à ne remettre à la disposition des usagers que des équipements offrant toutes les garanties de bon fonctionnement et de sécurité.

Au cas où, pour quelque cause que ce soit, ces garanties ne pourraient être obtenues, le titulaire devra en aviser le service bénéficiaire et prendre toutes dispositions nécessaires pour condamner l'utilisation de l'équipement.

L'arrêt du service sera porté à la connaissance du bénéficiaire.

Le titulaire doit informer sans retard le responsable du site de toute anomalie importante susceptible d'entraîner des détériorations des installations ou de mettre en cause la sécurité.

2.2.3 Continuité de service :

Le Titulaire doit maintenir en permanence, le parfait état de fonctionnement et le niveau de performance requis des installations dont il a la charge.

A noter que les interventions :

- De maintenance préventive sont réalisées en heures ouvrées et planifiées semestriellement
- Que les horaires de l'assistance téléphonique sont 24/24h 7J/7
- Que les horaires d'intervention de la maintenance curative sur site sont 24/24h 7j/7

La durée d'immobilisation des équipements nécessitée par les diverses prestations de maintenance, de dépannage ou de réparation devra être aussi réduite que possible et permettre l'observation stricte des règles de sécurité et des règles de l'art.

Les différents délais d'intervention mentionnés dans le CCTP devront être respectés, faute de quoi, des pénalités pourront être appliquées conformément au CCAP.

Les périodes de congés annuels ne donnent droit à aucune diminution ou restriction, de quelque nature que ce soit, des fréquences et des prestations du présent marché.

En cas d'avarie grave ou de réparation de longue durée entraînant un arrêt prolongé (de plus de vingt-quatre heures) d'un équipement, le titulaire sera tenu d'aviser le responsable du site ainsi que le service bénéficiaire de la nature, de l'importance des travaux à effectuer et du délai nécessaire à leur exécution.

Cet avis sera donné par téléphone et confirmé dans les moindres détails par courriel avec accusé réception le jour ouvrable qui suivra.

Le bénéficiaire se réserve la faculté de confier des travaux à des entreprises dites "installateur", impactant des modifications sur les équipements maintenus par le Titulaire. Il appartient à la DISP de Rennes de prévenir le Titulaire de l'exécution des travaux et de leur teneur.

Dans ce cadre, le Titulaire participe de manière solidaire avec l'installateur, aux opérations préalables à la réception des travaux.

Le Titulaire devra alerter la DISP de Rennes dès lors qu'une anomalie technique aura été relevée dans la réalisation des travaux qui seraient réalisés par un tiers.

Le bénéficiaire attache une importance particulière au respect de la continuité du service.

Le titulaire est tenu de donner l'adresse et le numéro de téléphone de son correspondant.

L'établissement concerné pourra appeler à toute heure, en cas d'urgence jours ouvrés, samedi, dimanche et jours fériés ; le prestataire s'engage à prendre toute disposition pour que ce correspondant soit joignable et ait toutes compétences et connaissances pour répondre aux demandes formulées dans le cadre de ce marché.

2.2.4 Obligations de résultat – Obligations de moyens :

2.2.4.1 Obligations de résultat :

Le Titulaire accepte de prendre en charge la maintenance des installations incluant la main-d'œuvre et la fourniture de pièces dans les conditions et selon les obligations figurant au présent marché.

Les obligations de résultat sont définies en fonction de l'importance que représente la non-disponibilité des installations ou équipements, en dehors des arrêts nécessaires pour la maintenance préventive et les essais dont le programme est à établir par le titulaire au cours de la phase de démarrage. Ce programme devra être soumis au service bénéficiaire pour approbation.

Ces obligations de résultat portent, pour les équipements ou ouvrages concernés, sur :

- Le respect des clauses de réactivité (en fonction de la criticité des installations définies dans chaque domaine) pour permettre de limiter l'indisponibilité des installations.
- Le respect de la continuité de fonctionnement des installations et équipements.
- La garantie, en permanence, des performances et du niveau de sécurité des personnes, des biens et des informations.
- La garantie de la meilleure durabilité possible des équipements ainsi que l'adaptation des équipements aux évolutions technologiques ou normes à venir.
- L'optimisation de la maintenance préventive (systématique ou conditionnelle) de façon à assurer la qualité de service aux utilisateurs et la performance des installations pour les exploitants,
- La limitation des gênes et ne pas entraver l'exploitation normale du site,
- La tenue du niveau de performance et de durabilité des équipements et des systèmes,
- Le respect des délais de présence, d'intervention, de dépannage et de remise en état,

La prise en charge des prestations de la partie "BPU" est intégrée au présent marché.

Dans ce cadre, le Titulaire accepte de prendre en charge la fourniture de pièces dans les conditions et selon les obligations figurant au présent marché, et les prestations de main d'œuvre associées ou non à de la fourniture.

Ces obligations de résultat exigées au titre de ce marché sont définies dans les chapitres suivants du présent CCTP.

2.2.4.2 Obligations de moyen :

Les obligations de moyens seront mesurées par le contrôle de la réalisation du programme annuel de maintenance préventive, le respect des interventions correctives tels que défini dans le C.C.T.P. et le respect des dispositions prévues au CCAP.

Le respect du programme annuel de maintenance préventive est mesuré chaque année.

2.2.5 Personnel :

2.2.5.1 Effectifs :

Le titulaire doit fournir la liste nominative des techniciens susceptible d'intervenir dans l'établissement. Cette liste fera l'objet d'une mise à jour en cas de changement.

Le prestataire fournira un organigramme de l'organisation qu'il met en place pour la prestation citée.

Le titulaire est soumis aux obligations résultant des lois et règlements relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail en vigueur en France.

Le titulaire doit mettre à disposition du marché le personnel ayant les compétences et habilitations nécessaires pour effectuer les prestations : maintenance préventive, diagnostic, maintenance corrective, devis, rapport d'intervention ...

En cas de besoin, ce personnel doit être en capacité de faire intervenir une personne d'un niveau technique supérieur, un sous-traitant ou du personnel d'astreinte qui devra avoir une connaissance préalable des installations du site ou être accompagné.

Il est attendu du titulaire, en sus des techniciens, qu'il désigne 1 responsable du marché, 1 contact technique, 1 contact administratif.

2.2.5.2 Habilitation d'accès :

Pour les prestations dans les zones régies par les mesures de sûreté pénitentiaire notamment, L'ensemble des sites sont interdits aux personnes mineures.

Le / Les techniciens chargé des prestations dans les établissements devront, en outre, être titulaire d'une autorisation d'accès.

Demande faite à l'établissement pénitentiaire (Formulaire + Pièce d'identité).

Le refus ou le retrait par les services pénitentiaires de cette habilitation conduira au remplacement obligatoirement de la personne par le Titulaire.

2.2.5.3 Référent / Encadrant :

Le titulaire désignera un des acteurs de la prestation comme responsable et référent hiérarchique du marché, conformément aux accords conventionnels de la profession. Celui-ci participera aux missions de maintenance, rendra compte au responsable d'exploitation, proposera des améliorations et assistera le bénéficiaire dans les réunions de suivis.

Il sera le hiérarchique en charge du management et de l'organisation des effectifs.

Il sera le correspondant privilégié pour le bénéficiaire (Etablissement et DISP), et garant des objectifs définis.

2.2.5.4 Tenue :

Dans l'enceinte pénitentiaire, le personnel du titulaire devra se conformer aux respects des règles de circulation (Badges, EPI, Haute Visibilité, consignes particulières...).

2.2.5.5 Présence :

Le technicien intervenant sur les périmètres du marché devra émarger sur le registre de sécurité de l'établissement et fournir une fiche d'intervention détaillant les prestations réalisées, daté, avec l'heure d'arrivée et de départ.

2.2.6 Matériels :

Le prestataire mettra à la disposition de ses intervenants le matériel nécessaire à l'accomplissement de ses missions.

Le choix des matériels doit répondre à la nécessité :

- D'adaptation Moyen / Milieu (ergonomie, encombrement...)
- D'adéquation Moyen / Résultat (Matériel, accessoire...)
- D'efficacité de la prestation pour l'intervenant (Efficacité, rendement Horaire)

Les chantiers seront balisés par le titulaire.

Le cout des moyens matériel sera intégré de la manière suivante :

- Pour la maintenance préventive incluse dans le forfait.
- Pour la maintenance curative à intégrer dans le devis.

L'outillage spécifique aux matériels entretenus sera à la charge du titulaire qui en assurera l'entretien.

Le titulaire s'engage à fournir à son personnel opérationnel tous les moyens en outillage dont il pourrait avoir besoin pendant ses interventions y compris les moyens d'accès en hauteur en toute sécurité (nacelle, échafaudage, ...).

Les cartes grises éventuelles seront à transmettre à signature du marché, pour les véhicules susceptibles de se rendre sur l'établissement.

Ces moyens ne sont en aucun cas facturables, ni en préventif, ni en correctif. Ils sont intégrés au forfait annuel.

Le titulaire a la charge de la conformité réglementaire de l'équipement, et du suivi maintenance des moyens mis à disposition.

En cas, de défaut d'un équipement le prestataire devra remplacer son équipement, ou au besoin mettre en place une solution de substitution (Moyens humains) sans contrepartie financière.

Le personnel qui intervient sur site doit disposer des habilitations électriques et habilitations au travail en hauteur nécessaires. Il aura les compétences et formations techniques requises pour assurer toutes les interventions dont il a la charge (préventif, correctif, travaux).

Le titulaire du marché s'engage à fournir pour chacune des interventions, visites préventives ou curatives :

- Les outillages nécessaires (équipements de test, appareillage...),
- A disposer des logiciels, licences interfaces et dongles permettant la programmation des équipements,
- A fournir un listage restreint de stock de pièces détachées (listage à joindre à la remise de l'offre) de remplacement afin de limiter les temps d'arrêt,
- La fourniture des produits de lubrification et de nettoyage nécessaire ainsi que leur évacuation,
- La fourniture des petits matériels de maintenance courante : serre câble, boulonnerie...,
- A remplacer les éléments défectueux et les pièces consommables usées (suivant modalités du CCTP) ou de tout élément dont l'état présenterait un risque de panne ultérieure,
- A proposer des solutions pour permettre à l'établissement de poursuivre sa prestation de service dans un mode "dégradé" (solution technique de repli, ...). Ces solutions seront mises en fonction après accord des représentants de la DISP et de l'établissement, compris évolution système afin de permettre la compatibilité suivant l'évolution des équipements dans le temps.
- A prévenir des risques de perte de données (configurations, traçabilité de process, statistiques, ...) en informant la DISP et/ou l'établissement et en lui fournissant le maximum de données lui permettant une exploitation en mode dégradé.

Pour la parfaite information des candidats, ci-après la liste des marques logiciels et matériels utilisés actuellement sur nos sites :

- Supervision PRYSM, GENETEC, GEUTEBREUCK
- Serrure électrique DENY, IMOTEP
- Clotûres périmétrique GARD'ACTIVE BOLLORE, OPTEX, ERYMA, SERPE JAGUAR
- Câbles chocs, barrière hyper fréquence, tube enterrés (SORHEA, GALLAGHER, SERPE JAGUAR, OPTEX, SICK, ERYMA).

Le titulaire ne pourra utiliser que des produits, matériel et techniques compatibles, soigneusement testés et rigoureusement sélectionnés, pour qu'ils soient adaptés à la spécificité des prestations réalisées.

Il devra tenir compte du document annexé au DCE concernant les marques prohibées par le ministère de la justice.

De plus, le titulaire restera responsable de toutes détériorations qui pourraient éventuellement survenir à la suite de son utilisation.

2.2.7 Plan qualité :

Le plan qualité comportera en premier lieu la planification des interventions de l'année à venir en décrivant les actions à mener et le nombre de techniciens affectés. Le planning sera validé par l'établissement.

Le plan de prévention sera réalisé par l'établissement.

Le titulaire proposera un plan qualité pour la maintenance des équipements qui prend en compte, l'activité par type de locaux (bureaux, salles de réunion, etc.), la classification établissement pénitentiaire des locaux, les contraintes liées aux horaires de travail du personnel de l'établissement et des compagnies sur les différents sites, les contraintes liées aux horaires d'ouverture des services et de la configuration des lieux.

Dans le plan qualité, seront indiqués les ressources humaines, les ressources matérielles, les fréquences d'interventions, les méthodologies mises en œuvre, les produits utilisés, le mode de contrôle des opérations, le responsable des opérations.

2.2.8 Exigences qualité :

2.2.8.1 Qualité de prestation :

A l'issue du premier mois, le titulaire et le bénéficiaire se rencontrent et conviennent des indices qualité partiels applicables sur la prestation ci-dessus définie.

2.2.8.2 Critères mesurés :

Les principaux critères mesurés sont les suivants :

- Nombre de pannes apparues
- Nombre de pannes résolues
- Durées d'intervention
- Nombre de pannes récurrentes et fréquences
- Continuité de Service

Le titulaire devra justifier de la bonne exécution de ses prestations par le bon fonctionnement des équipements dans l'enceinte de l'établissement.

Les documents seront fournis et mis en place par le titulaire.

2.2.8.3 Procédure qualité du titulaire :

Après constatation du bon fonctionnement des équipements, le titulaire soumettra au bénéficiaire un bon d'intervention à l'établissement.

Le titulaire devra faire signer le bon d'intervention par le représentant de l'établissement.

Le titulaire devra s'assurer du bon fonctionnement de l'ensemble des installations dès la prise en main du système et ce pendant la durée du marché.

2.2.8.4 Respect des procédures :

Les agents du titulaire qui sont mise à disposition doivent :

- Montrer l'exemple par la rigueur de leur conduite (exemple : Tenue correcte et propres, port des badges et des EPI)
- Contrôler l'application des procédures mentionnées dans les consignes
- Signaler les anomalies relevées aux responsables travaux

2.2.8.5 Conseils au titulaire :

Les encadrants seront les responsables hiérarchiques en charge du management, de l'animation des équipes

Les encadrants participent à l'amélioration et l'analyse de la prestation de maintenance des équipements objet du marché sous la responsabilité du Responsable travaux.

Les encadrant mis à disposition doivent :

- Conseiller grâce à leurs compétences et leur connaissance des consignes opérationnelles et leur professionnalisme.
- Participer à l'analyse des incidents et non-conformités liés à leurs missions tout en proposant des solutions d'amélioration et de progrès.

2.2.8.6 Management de la qualité :

Le bénéficiaire signale que :

- Le rôle de l'encadrement et son engagement sont primordiaux pour le succès de la prestation.
- Il devra réfléchir pour traiter les points propres à son organisation, proposer des améliorations, et enfin rapporter au donneur d'ordre pour décision commune (pour les deux premières étapes de ce processus, le titulaire aura la volonté de les mettre en œuvre quand cela est possible).
- L'encadrement se devra d'analyser les Fiches et rapports rédigés par son personnel.
- L'encadrement démontrera les actions de contrôle de sa prestation.

Le titulaire a obligation de résultat dans tous les domaines qui lui sont confiés. Toute défaillance du titulaire fera l'objet d'une compensation financière. Les prestations non réalisées feront l'objet d'une pénalité.

2.2.8.7 Contrôle de la prestation :

Dans le cadre de l'ensemble des missions confiées, le titulaire effectue des contrôles en s'assurant que les agents :

- Connaissent les consignes générales et particulières définies par le bénéficiaire et s'assurent de leur mise en application,
- Effectuent correctement les prestations de maintenance des équipements et du système d'exploitation
- Emargent les documents et Établissent des rapports en signalant toutes anomalies constatées,
- Respectent les plannings établis de prestation.

Le titulaire soumettra au responsable des services techniques du site un planning type des différents contrôles qu'il effectuera au cours du marché.

2.2.8.8 Contrôles inopinés :

Le respect des dispositions indiquées est contrôlé de façon inopinée par le bénéficiaire (Etablissement et/ou DISP).

Le résultat de ces contrôles est communiqué au titulaire du marché qui devra en tenir compte pour l'amélioration de ses prestations.

Il sera fait application du CCAG-FCS relatives aux constatations de l'exécution des prestations.

2.2.8.9 Délégation de contrôle :

Le contrôle régulier des dispositions indiquées dans le plan qualité est délégué au titulaire du marché dans l'un des cas suivants :

Le titulaire devra mettre en place des procédures de fonctionnement et d'entretien et acceptera de se soumettre à un audit de contrôle éventuel au cours de la durée du marché.

2.2.9 Rapports / Dossier de maintenance / Suivi :

À tout moment, le titulaire doit être en mesure de fournir, à la demande du service bénéficiaire, le détail et le bilan des interventions réalisées.

2.2.9.1 Rapport semestriel :

Un rapport semestriel d'activité devra être émis au plus tard au début de première semaine du semestre suivant. Il sera transmis :

Au responsable des services techniques

Il devra comporter au minimum :

- Le nombre de passage par site
- Le volume horaire des prestations
- Le nombre d'incidents ou non-conformité survenus dans la réalisation de la prestation
- Les remarques nécessaires à l'amélioration du fonctionnement du système d'exploitation et des équipements et tout autre élément de nature à renseigner le responsable **des services techniques** du site et à le conseiller.

Si nécessaire, ce rapport sera présenté aux Responsables des services techniques dans le cadre d'une réunion trimestrielle en présence de l'encadrant et de son responsable.

Nota : A l'issue du premier mois, un rapport d'activité sera établi et émis au plus tard au début de la première semaine du 2eme mois.

2.2.9.2 Rapport d'intervention :

A l'issue de chaque intervention et dans un délai maximum de **3 jours ouvrés** l'entreprise intervenue devra remettre à la DISP de Rennes et l'établissement un rapport d'intervention.

Quel que soit la nature de l'intervention, il sera fait un rapport d'intervention détaillé de la prestation effectuée sur le site pour contrôle et fera effet de pièces justificatives.

Chaque rapport sera signé conjointement par le technicien de la société retenue et le responsable de l'établissement ou son représentant.

L'établissement conserve un exemplaire du rapport d'intervention.

Le rapport comprendra à minima :

- Nom, logo, information concernant la société prestataire
- Date d'intervention,
- Date et heure de la demande
- Identification de la demande (notion du degré d'urgence vis-à-vis de la sûreté)
- Heure d'arrivée et de départ,
- Nom du technicien ainsi que sa qualification,
- Anomalie constatée,
- Travaux effectués,
- Liste du matériel remplacé
- Observations du technicien (état installation, amélioration à apporter...) et le cas échéant
 - Un reportage photo avant et après intervention
 - Les éditions par extraction des fichiers informatiques ou impression écran
 - Et si nécessaire, un diagnostic précis des travaux de réparation à entreprendre auquel sera obligatoirement joint un chiffrage.

Un rapport détaillé sur l'origine du dérangement et / ou de l'anomalie et sur les mesures prises par le titulaire du présent marché.

Les matériels portés dans l'atelier du titulaire pour réparation seront précisés dans le rapport, en faisant apparaître pour chacun d'entre eux :

- Date de sortie du site.
- Nom, prénom et visa du titulaire.
- Nom, prénom et visa du responsable du site (Représentant de l'administration).

2.2.9.3 Complément dossier de maintenance :

Après chaque intervention, comportant des modifications d'équipement ou des compléments d'installation, le titulaire aura un mois pour réaliser une mise à jour du dossier de maintenance du site concerné.

Cette mise à jour comprend (sans être limitative) :

- La date, l'heure de début et de fin de l'intervention.
- Le nom et prénom du technicien.
- L'objet du déplacement.
- Le diagnostic de la panne.
- La nature des travaux effectués.
- Le détail des pièces usagées et remplacées.
- Les propositions d'intervention si nécessaire.
- Tous documents techniques : Plans, schémas de câblage, synoptiques, listing matériels, logiciels, listing de programmation, listing des équipements avec marques références quantités, listing adressage et codes, ...

Le dossier de maintenance devra faire l'objet de mises à jour régulières et intégrer l'ensemble des correspondances intervenues entre les deux parties durant la période de validité du marché (rapports, demande de devis, demande d'intervention).

Trois mois avant l'expiration du marché, le titulaire remettre à la DISP, le dossier des ouvrages exécutés. Le candidat proposera dans son dossier de réponse au marché la façon dont il prévoit de mettre en place ce dossier et les moyens qu'il mettra en place (format du dossier maintenance / gestion / mise à jour).

L'administration reste propriétaire du dossier de maintenance qui doit rester sur le site pendant la durée du présent marché.

Dans le cas où un coordinateur S.S.I. serait missionné pour établir un dossier, le titulaire se tient à sa disposition et lui transmet tout élément utile en sa possession. Cette prestation est incluse au forfait annuel.

2.2.10 Nettoyage et rangement des locaux matériels, déchets :

Le titulaire s'engage à maintenir en parfait état de propreté et de rangement les installations et les locaux dans lesquels il intervient.

Après remise en service des équipements ou nouveaux travaux, le titulaire devra assurer un nettoyage complet de la zone. Il prendra à sa charge le retraitement des déchets et éventuels rejets suivant la réglementation applicable et fournira à la DISP et l'établissement les certificats et attestations nécessaires.

2.2.10.1 Fichier informatique de suivi :

La mise en place et le suivi des fichiers informatiques à proposer au démarrage du marché et à finaliser en accord avec le responsable de site, permettant :

- De suivre l'avancement des prestations (planning annuel de la maintenance, rapport d'intervention en préventif comme en correctif...),
- De suivre un certain nombre d'indicateurs, appels utilisateurs, les ratios maintenance préventive/maintenance corrective ;
- De suivre la consommation financière du marché pour l'ensemble des postes ;
- D'établir des rapports annuels d'activité destinés à la DISP et aux établissements ;
- D'établir et d'ajuster régulièrement le plan de prévention d'hygiène et de sécurité.

2.3 Accès aux équipements :

Le bénéficiaire (Etablissement), assurera au titulaire un libre accès aux équipements objet du marché avec les réserves suivantes :

Le titulaire devra se conformer aux règles en vigueur concernant la sécurité et la sûreté applicable sur le port,

A défaut, un ou plusieurs accès pourraient lui être refusé ou à l'un de ses personnels (défaut de production d'une pièce d'identité, défaut de signature du plan de prévention, ...).

3. RECENSEMENT DES EQUIPEMENTS ET DES SITES

3.1 Descriptif des installations et équipements concernés :

Les prestations portent sur les équipements situés sur les différents sites concernés :

Equipements / Sites concernés		Réseau informatique sûreté (Fédérateur)	Réseau électrique sûreté C.F.O.	Supervision vidéo Type GENETEC	Hypervision système de sûreté - Type PRYSM	Onduleur sûreté	Vidéosurveillance	Serrure électrique	Alarme intrusion	Alarme anti agression	Interphonie Visiophonie	Appel détenu	Barrière infra-rouge	Barrière hyperfréquence	Scrutateur laser	câble de détection enterré	Electrificateur Clôture répulsive	Détecteur d'escalade
LOT 1 : BRETAGNE	MA Brest	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						X	
	CP Lorient-Ploemeur	X	X	X	X	X	X	X			X		X				X	
	MA Vannes		X	X		X	X				X						X	
	MA St Malo	X	X	X		X	X	X	X	X	X						X	
	CPF Rennes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X				X	
	UHSA Rennes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
	UHSI Rennes		X	X		X	X	X			X							
	DISP Rennes	X	X	X		X	X	X			X							
	MA St Brieuc	X	X	X	X	X	X		X								X	
LOT 2 : PAYS DE LA LOIRE	MA Laval		X		X	X	X	X	X	X	X						X	
	MA Angers	X	X	X		X	X	X	X	X	X						X	
	CSL Angers		X	X		X	X	X	X	X	X							
	CD Nantes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X					X
	CSL Nantes		X		X	X		X			X							
	MA La Roche-sur-Yon		X			X	X	X									X	
	MA Fontenay-le-Comte	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						X	
LOT 3 : NORMANDIE	MA Cherbourg-en-Cotentin		X			X	X				X						X	
	MA Coutances	X	X		X	X	X	X	X	X	X						X	
	MA Evreux		X	X		X	X	X	X	X	X						X	
	CD Val-de-Reuil	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X				X	
	MA Rouen		X	X		X	X	X	X	X	X						X	
	CP Caen	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	

3.2 Inventaire contradictoire de départ :

L'inventaire de départ des équipements concernés fait l'objet de la liste jointe en annexe au CCTP.

Ces informations sont données à titre indicatif, il convient pour le prestataire de prendre en compte dans les prestations à réaliser l'ensemble des équipements constituant les installations habituellement nécessaires à leur bon fonctionnement.

Le titulaire devra, dans les douze (12) premières semaines d'exécution du marché, établir un état des lieux des installations afin :

- D'ajuster la liste du matériel et fournir à chaque responsable de site une liste exhaustive des équipements présents dans le bâtiment le concernant
- D'appréhender l'état des équipements/installations et de signaler tout défaut constatable.

Cet état des lieux pourra se faire lors de la première visite de maintenance préventive si elle a lieu dans le délai indiqué ci-dessus. Il permettra d'actualiser et/ou confirmer les prix forfaitaires définis à l'accord-cadre.

Les prix forfaitaires pourront être réévalués selon les conditions indiquées au CCAP « 1.5 - Conditions d'attribution des marchés subséquents ».

Le titulaire aura un délai de douze (12) semaines à compter du premier bon de commande de maintenance préventive, pour fournir à chaque responsable de site une liste exhaustive des équipements et installations existants dans les bâtiments le concernant.

En cas de dépassement de ce délai, des pénalités journalières pour non remise des livrables pourront être appliquées.

Le titulaire dresse un procès-verbal détaillé de l'état des lieux et des matériels et équipements pour chacun des sites. Ce procès-verbal est réalisé de façon contradictoire, en présence du responsable de site. Il est signé des deux parties.

3.3 Modification des équipements ou de sites :

Le titulaire a l'obligation de réaliser les prestations en cas d'intégration de nouveaux équipements / nouveaux sites.

L'accord cadre et les marchés subséquents peuvent faire l'objet de modifications en cours d'exécution afin de prendre en charge de nouvelles installations ou d'en formaliser le retrait.

Les prestations à redevance forfaitaire relatives aux nouvelles installations prises en charge en cours d'année seront facturées au prorata du nombre de mois. Préalablement à leur intégration dans le marché, le service transmettra au titulaire un inventaire des équipements puis le titulaire devra établir un devis. La composition du prix des prestations devra se faire sur une base similaire à celle du marché initial.

Dans le cas de fermeture d'un site, le titulaire est dégagé de ses obligations vis à vis de ce site. Ces modifications donneront lieu à l'établissement d'un avenant.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS :

4.1 Prise en main du contrat :

Le titulaire du présent marché devra réaliser un inventaire de l'ensemble des équipements dès la prise en main du contrat.

Cet inventaire devra comporter :

- La liste du matériel.
- La localisation des équipements.

Cet inventaire sera réalisé par site.

Il pourra éventuellement mettre à jour l'offre concernant la maintenance préventive et corrective.

Concernant les sites reliés à un dispositif de vidéosurveillance, le service bénéficiaire aura, à ces frais, et préalablement au commencement de la prestation du nouveau titulaire, contacté l'ancien prestataire pour une éventuelle reprogrammation des transmetteurs vers le titulaire du marché de télésurveillance.

Pour les équipements non reprogrammés, le titulaire sera autorisé à contacter l'ancien prestataire.

4.2 La maintenance préventive évolutive :

4.2.1 Mise à jour :

Consiste en une mise à niveau du logiciel, mise à jour des configurations, du paramétrage et des sauvegardes.

Les mises à jour s'effectuent au fur et à mesure de leur disponibilité. La personne publique en est informée par courriel lorsqu'il s'agit d'une version majeure ou lorsqu'un problème potentiel est identifié.

Le titulaire devra s'assurer de la compatibilité des mises à jour avant toute modification.

Elles incluent :

- Versions majeures : Les versions majeures sur devis correspondent à la mise à jour obligatoire, nécessaire au maintien du bon fonctionnement de l'installation.
- Versions mineures : La version mineure correspondra à la mise à jour non obligatoire permettant le maintien des installations en état de bon fonctionnement. Les correctifs mineurs feront l'objet d'un descriptif des nouvelles fonctionnalités.

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

Pour les sites équipés d'une GTB, le titulaire vérifie si le report et télécommandes liés à l'installation fonctionnent correctement et signale tout dysfonctionnement au responsable de site. Les mesures correctives sont alors prises par le prestataire chargé de la maintenance de la GTB.

Elles devront être obligatoires et impérativement prises en compte dans le prix des prestations du contrat de maintenance. Elles ne feront pas l'objet de devis ultérieurement et seront intégrées dans le contrat de maintenance préventif.

Important : le réseau informatique sécurisé est fermé et interne à l'établissement. Il n'existe pas de connexion externe. Le titulaire du marché devra prévoir les moyens nécessaires (Clef USB, Disque dur) afin de permettre d'effectuer l'ensemble des mises à jour nécessaires.

4.2.2 Evolution des équipements :

Si des modifications techniques, des logiciels ou de nouvelles versions peuvent apporter une amélioration aux équipements sans pour cela changer les caractéristiques du matériel, le titulaire peut le communiquer à l'administration, en détaillant les avantages que procureraient ces changements et le coût de leur installation.

Si le service accepte cette proposition, il le notifie par un bon de commande au titulaire, ces équipements bénéficient des conditions du présent accord cadre sans qu'il soit besoin de le modifier par avenant.

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

4.2.3 Logiciels propriétaires / Sous licence :

Le titulaire fait son affaire des logiciels propriétaires, ou sous licence, en passant par exemple des accords avec les ayants droits des logiciels "propriétaires".

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

4.3 La maintenance préventive systématique :

La maintenance préventive consiste à assurer le contrôle des installations. Au cours de ces visites, le titulaire du marché procède à des vérifications, essais, mesures et réglages afin d'anticiper d'éventuelles pannes liées aux matériels.

Il procède, le cas échéant, au remplacement des pièces défectueuses.

Le titulaire précise, à chaque visite, les essais et vérifications qu'il estime nécessaires de réaliser afin d'assurer le bon fonctionnement des équipements.

Au titre du présent marché, le titulaire devra effectuer :

- La maintenance préventive évolutive,
- Les visites périodiques de maintenance préventive,
- Les interventions de maintenance corrective 1 à 5,
- La mise à jour systématique des plans et schémas (au format DWG et PDF) lors des éventuels travaux modificatifs.
- Le cas échéant, la réalisation de chiffrage dans le cadre de la maintenance curative, et/ou dans le cadre de la maintenance évolutive pour prévenir l'obsolescence.
- Les travaux d'urgence relevant de la sécurité des biens et des personnes qu'il faut immédiatement entreprendre,
- Les travaux d'amélioration et d'entretien de l'installation à court terme (< à 1 an) qu'il faut réaliser,
- Les travaux de rénovation et de modernisation de l'installation (> à 1 an) qui devront être envisagés.

Les non-conformités constatées par rapport aux préconisations ou à la réglementation seront clairement mentionnées.

Dans le même temps, le cas échéant, **en complément du rapport** (soit une semaine après l'intervention), il procède à une estimation sommaire des dépenses, sans pour autant que cela constitue une obligation pour le contractant public de lui attribuer la prestation correspondante.

Celle-ci par sa nature imprévue, constitue une nouvelle opération par laquelle la DISP doit être libre de consulter d'autres prestataires conformément au Code des Marchés Publics.

Sont également incluses : les mises à jour des plans et schémas de câblage compris détail des raccordements des matériels et systèmes inclus dans le dossier "maintenance".

En parallèle du dossier de maintenance, le titulaire établira le planning d'intervention à l'année faisant apparaître les différentes gammes de maintenance.

Chaque matériel sera visité au moins 2 fois à l'année. La première visite devra être réalisée avant la fin du 2^{ème} mois suivant la notification de l'ordre de service du démarrage du marché.

Le matériel système fera également partie de la maintenance préventive. Le titulaire détaillera quels seront les interventions sur le système.

Un dépannage ne pourra tenir lieu de visite d'entretien normal programmée dans le cadre du programme de maintenance préventive. Les interventions de dépannages ne sont pas considérées comme des événements justifiant le report des actions de maintenance préventive.

Concernant les équipements accessibles en hauteur, le titulaire devra prévoir les moyens de levage (nacelle) et de sécurité adéquate, ainsi que les CACES et habilitations correspondantes.

Le titulaire prendra l'ensemble des dispositions lui permettant d'accéder aux équipements.

L'ensemble des coûts liés au moyen de levage, nacelle, grue seront intégré dans le forfait pour la maintenance préventive.

4.4 Opération de maintenance préventive :

Les opérations de maintenance préventive comprendront notamment (sans que cette liste soit exhaustive).

Cette liste comprend l'ensemble des systèmes en place sur le site.

4.4.1 L'ensemble du réseau informatique concernant le réseau lié à la sécurité, sûreté (vidéo surveillance, barrière périmétrique, intrusion, contrôle d'accès, interphonie, ...) :

Informatique et équipement des répartiteurs et sous répartiteurs :

- Vérification de l'ensemble des équipements :
 - Repérage
 - Connectique cuivre
 - Connectique Fibre optique
 - Alimentation électrique
 - Encodeur,
 - Convertisseur,
- Nettoyage et dépoussiérage de l'ensemble des équipements actifs et passifs, (à chaque visite)
- Analyse des journaux de bord,
- Traitement des anomalies système compris logiciel,
- Mise à jour d'application, sauvegarde des fichiers, archivage, épuration,
- Mise à jour serveur, serveur d'exploitation, serveur vidéo.
 - Y compris frais d'abonnement
- Contrôle des sauvegardes fichiers,
- Rappel aux utilisateurs des procédures d'exploitation,
- Rappel de formation aux utilisateurs.

4.4.2 Réseau électrique :

Les prestations annuelles à réaliser à minima sont :

4.4.2.1 Local cellule :

- Vérification de l'état et du fonctionnement de la serrure du local
- Contrôle de la température ambiante du local technique
- Nettoyage des ventilations et aération du local
- Contrôle de la présence et de l'état des équipements de sécurité :
 - Vérification de la présence d'extincteurs
 - Vérification de l'état des affichages réglementaires
- Vérification de l'état et du fonctionnement de l'éclairage du local
- Vérification de l'état et du fonctionnement du bloc d'éclairage fixe
- Vérification de l'état et du fonctionnement du bloc d'éclairage portable
- Contrôle de la disponibilité et état des voyants
- Contrôle du calfeutrement des passages de câbles à travers les parois du local
- Nettoyage du local
- Signature du registre de sécurité

4.4.2.2 Locaux électriques et tableaux divisionnaires (Equipements liés à la sûreté) :

- Vérification de l'état et du fonctionnement de la serrure du local
- Contrôle de la température ambiante du local technique
- Nettoyage des ventilations et aération du local
- Contrôle de la présence et de l'état des équipements de sécurité :
 - Vérification de la présence d'extincteurs
 - Vérification de l'état des affichages réglementaires
- Vérification de l'état et du fonctionnement de l'éclairage du local
- Vérification de l'état et du fonctionnement du bloc d'éclairage fixe
- Vérification de l'état et du fonctionnement du bloc d'éclairage portable
- Contrôle de la disponibilité et état des voyants avec changement si nécessaire
- Contrôle du calfeutrement des passages de câbles à travers les parois du local
- Nettoyage du local
- Signature du registre de sécurité

4.4.2.3 TGBT et tableaux divisionnaires :

- Armoire TGBT et TD.

- Vérification de la présence du schéma électrique et remise à jour si nécessaire
- Contrôle visuel de l'état général de l'armoire
- Contrôle de la fermeture et de verrouillage des portes
- Contrôle de la disponibilité et état des voyants avec changement si nécessaire
- Dépoussiérage des armoires
- Test et essais disjoncteur général BT avec valise d'injection (1ère année puis tous les 3 ans)
- Essai Auto/Arrêt/Manu et arrêt d'urgence
- Essai arrêt d'urgence coup de poing sur la surface de vente
- Contrôle de l'intensité et de l'équilibrage des phases
- Essai des disjoncteurs différentiels
- Essai des contrôleurs permanents d'isolement
- Contrôle des indicateurs de mesure en façade
- Contrôle du serrage des connexions
- Contrôle du calibrage des protections par rapport au schéma
- Contrôle des liaisons équipotentielle
- Contrôle de l'état des goulottes et des presses étoupes
- Contrôle fixation de l'armoire
- Thermographie des armoires électriques y compris l'ensemble des équipements à l'intérieur de celle-ci, ainsi que de l'ensemble des connexions (protection, contacteur, relayage, inverseur éventuel, etc...)
- Suivi de la procédure de consignation
- Suivi de la procédure de déconsignation
- Signature du registre de sécurité

4.4.3 Supervision vidéo type GENETEC :

Mise à jour permanente des logiciels de supervision :

- Sauvegarde serveur système
- Mise à l'heure
- Réorganisation du disque dur et de la base de données
- Analyse des fichiers d'erreurs systèmes
- Contrôle et vérification de la remontée des alarmes sur le superviseur
- Contrôle et vérification des procédures d'acquittement
- Mises à jour de garantie logicielle : SR's/CU's
- Versions majeures et mineures du logiciel
- Correctifs d'urgence
- Gestion en ligne du système
- Gestion des licences
- Service d'information technique, problèmes connus
- Tutoriels vidéo en libre-service
- Tableau de bord de support
- Forums d'utilisateurs
- AM (System Availability Monitor) via le portail Genetec
- Consultation technique
- Portail d'apprentissage Genetec Advantage
- Certification des utilisateurs finaux

La prestation devra inclure les frais d'abonnements SMA Genetec (Serveur, poste client et caméras).

4.4.4 Hypervision des systèmes de sûreté type PRYSM :

Mise à jour permanente des logiciels d'Hypervision :

- Sauvegarde serveur système
- Mise à l'heure
- Réorganisation du disque dur et de la base de données
- Analyse des fichiers d'erreurs systèmes
- Contrôle et vérification de la remontée des alarmes sur le superviseur
- Contrôle et vérification des procédures d'acquittement
- Mises à jour de garantie logicielle : SR's/CU's
- Versions majeures et mineures du logiciel

- Correctifs d'urgence
- Gestion en ligne du système
- Gestion des licences
- Service d'information technique, problèmes connus
- Tutoriels vidéo en libre-service
- Tableau de bord de support
- Forums d'utilisateurs
- Consultation technique
- Plateforme AppVision
- Certification des utilisateurs finaux

La prestation devra inclure les frais d'abonnements.

4.4.5 Onduleurs :

- Inspections : mécanique, électrique, batteries
- Dépoussiérage / nettoyage des équipements
- Mises à jour logicielles
- Contrôle de l'électronique
- Contrôle de l'environnement
- Contrôle des batteries
- Rapport de maintenance
- Tests autonomie onduleurs,
- Remplacement systématique des batteries une fois pendant la durée du marché,
- Vérification des connexions onduleur et tableaux divisionnaires.
- Vérification et contrôle des Bypass
- Contrôle des remontées d'informations de défaut sur la supervision
- Thermographie de l'ensemble des armoires électriques ondulées y compris l'ensemble des équipements à l'intérieur de celle-ci, ainsi que de l'ensemble des connexions (protection, contacteur, etc...)
- Thermographie de l'ensemble des connexions au niveau de l'onduleur
- Nettoyage et dépoussiérage de l'ensemble des équipements, (à chaque visite)

4.4.6 Vidéosurveillance :

4.4.6.1 Caméras intérieure/extérieure et accessoires : caméras, objectifs, zooms, supports, caissons anti-poussières, caissons étanches :

- Contrôle visuel des équipements,
- Contrôle de l'alimentation des équipements,
- Vérification de la connectique,
- Réglage de l'objectif et position site et azimut,
- Vérification des performances et adaptation environnementale,
- Essais réels transmission et réception des informations au PC sécurité,
- Nettoyage systématique des caméras (objectifs) et des équipements,
- Nettoyage et dépoussiérage de l'ensemble des équipements, (à chaque visite)
- Contrôle mécanique et fixation,
- Sauvegarde configurations PC client,
- Vérification du temps de stockage des vidéos,
- Nettoyage des logs et base de données système,
- Vérification redondance système,
- Repérage des équipements.

La maintenance préventive périodique est rémunérée par un prix global forfaitaire comprenant les moyens d'accès.

4.4.6.2 Serveur de vidéo surveillance et poste informatique :

- Sauvegarde serveur système
- Mise à l'heure
- Réorganisation du disque dur et de la base de données
- Analyse des fichiers d'erreurs systèmes

- Contrôle et vérification de la remontée des flux vidéo
- Mises à jour de garantie logicielle
- Versions majeures et mineures du logiciel
- Gestion en ligne du système
- Gestion des licences
- Service d'information technique, problèmes connus
- Tutoriels vidéo en libre-service
- Tableau de bord de support
- Forums d'utilisateurs
- Consultation technique
- Certification des utilisateurs finaux
- Mise à jour des systèmes d'exploitation. (Mise à niveau majeures)

4.4.7 Serrures électriques :

4.4.7.1 Equipement de porte :

- Contrôle visuel des équipements,
- Contrôle et réglage des différentes tensions alternatives et continues,
- Contrôle et réglage des courants de charge / décharge,
- Passage sur l'alimentation de secours et test d'autonomie,
- Contrôle visuel de l'état des batteries,
- Contrôle de l'autoprotection,
- Contrôle de l'alarme porte,
- Essais réels de demande d'appel sur commande par bouton poussoir,
- Nettoyage et dépoussiérage de l'ensemble des équipements, (à chaque visite)
- Contrôle mécanique et fixations,
- Repérage des équipements.

4.4.7.2 Unité de traitement local : Lecteur, antenne.

- Contrôle visuel des équipements,
- Contrôle et réglage des différentes tensions alternatives et continues,
- Contrôle et réglage des courants de charge / décharge,
- Passage sur alimentation de secours et test d'autonomie,
- Contrôle visuel de l'état des batteries,
- Contrôle de l'autoprotection,
- Contrôle des voyants de signalisation et organes de commande,
- Vérification de la connectique,
- Vérification et contrôle des différentes fonctionnalités,
- Nettoyage et dépoussiérage de l'ensemble des équipements, (à chaque visite) Contrôle mécanique des fixations,
- Repérage des équipements.
- Vérification et entretien des serrures pénitentiaires.

4.4.7.3 Informatique :

- Vérification du module historique des passages,
- Vérification du module de configuration des accès utilisateurs,
- Vérification du logiciel de contrôle d'accès,
- Analyse des journaux de bord,
- Traitement des anomalies logiciel,
- Mise à jour de l'application, sauvegarde des fichiers, archivage, épuration,
- Contrôle et sauvegarde des fichiers,
- Rappel aux utilisateurs des procédures d'exploitation locale,
- Rappel de formation des utilisateurs,
- Repérage des équipements
- Nettoyage et dépoussiérage de l'ensemble des équipements, (à chaque visite)

4.4.8 Systèmes anti-intrusion et anti-agression :

- Nettoyage des équipements
- Vérification des connexions
- Test et Vérification des informations de remontées des alarmes et de défauts
- Essai d'autonomie des batteries
- Essai des boîtiers agression (coup de poing)
- Test des contacts magnétiques
- Mise à l'heure des claviers

4.4.9 Interphonie, visiophonie :

- Vérification des alimentations
- Test d'appel
- Vérification des interfaces et asservissements
- Nettoyage et vérification de la connectique
- Nettoyage et dépoussiérage de l'ensemble des équipements, (à chaque visite)
- Vérification de la continuité des lignes
- Contrôle mécanique et fixation
- Repérage des équipements

4.4.10 Appel détenu :

- Vérification des alimentations.
- Test d'appel
- Vérification des interfaces et asservissements
- Nettoyage et vérification de la connectique
- Nettoyage et dépoussiérage de l'ensemble des équipements, (à chaque visite)
- Vérification de la continuité des lignes
- Contrôle mécanique et fixation
- Repérage des équipements

4.4.11 Barrière infra-rouge et hyperfréquence :

- Nettoyage intérieur et extérieur du capot de protection et de chaque élément
 - Nettoyage et dépoussiérage obligatoires de l'ensemble des équipements, (à chaque visite).
- Contrôle des alarmes
- Contrôle et réglages des alignements
- Ajustement du calibrage des signaux
- Vérifications et nettoyage des cellules
- Vérifications des temps de réponse
- Contrôle du passage dans les faisceaux (alarme)
- Contrôle de l'occultation prolongée des cellules (dysfonctionnement)
- Contrôle du chapeau anti-appui
- Vérification des tensions d'alimentation
- Relevé des valeurs de signaux reçus dans les mêmes conditions que l'installation (afin de déceler les pertes de performances)

4.4.12 Scrutateur laser :

4.4.12.1 Alimentation de secours : coffret alimentation et batterie de secours :

- Contrôle et réglage des différentes tensions alternative et continue,
- Contrôle et réglage des courants de charge/décharge,
- Passage sur l'alimentation de secours et test d'autonomie,
- Contrôle visuel de l'état des batteries,

- Contrôle de l'autoprotection,
- Contrôle des informations techniques (défaut secteur/batterie...)
- Vérification de la connectique,
- Nettoyage et dépoussiérage de l'ensemble des équipements, (à chaque visite)
- Contrôle mécanique et fixation,
- Repérage des équipements.

4.4.12.2 Scrutateur laser :

- Contrôle des éléments de détection, ainsi que des zones,
- Contrôle de l'alimentation des équipements,
- Contrôle de l'autoprotection,
- Vérification de la connectique,
- Vérification des performances et adaptation environnementale,
- Nettoyage et dépoussiérage de l'ensemble des équipements, (à chaque visite)
- Contrôle mécanique et fixation,
- Repérage des équipements.

4.4.12.3 Boîte de raccordement :

- Contrôle des boîtiers,
- Vérification de la connectique,
- Contrôle du serrage des bornes,
- Contrôle de l'autoprotection,
- Nettoyage et dépoussiérage de l'ensemble des équipements, (à chaque visite)
- Contrôle mécanique et fixation,
- Repérage des équipements.

4.4.13 Câbles de détection enterrés :

Coffret concentrateur et Alimentation de secours : coffret alimentation et batterie de secours :

- Contrôle et réglage des différentes tensions alternative et continue,
- Contrôle et réglage des courants de charge/décharge,
- Passage sur l'alimentation de secours et test d'autonomie,
- Contrôle visuel de l'état des batteries,
- Contrôle de l'autoprotection,
- Contrôle des informations techniques (défaut secteur/batterie...)
- Vérification de la connectique,
- Nettoyage et dépoussiérage de l'ensemble des équipements, (à chaque visite)
- Contrôle mécanique et fixation,
- Repérage des équipements.
- Vérification et contrôle du fonctionnement.
- Vérification et contrôle du concentrateur
- Vérification et contrôle des bus de communication
- Vérification et contrôle des zones de détections
- Vérification et contrôle des cartes relais

4.4.14 Clôture répulsive, électrificateur :

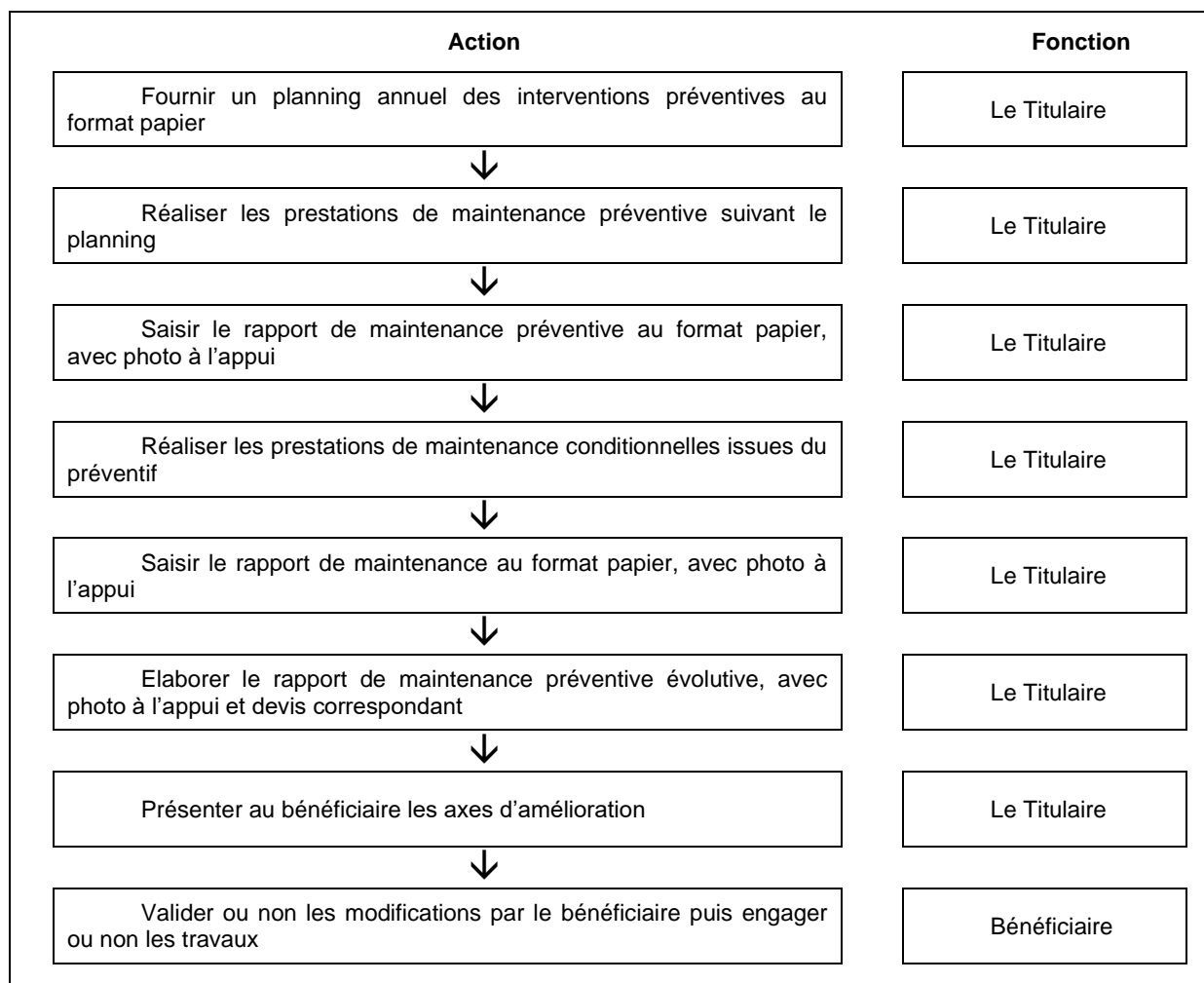
- Vérification des fixations de la barrière haute tension.
- Contrôle de l'état des câbles HT
- Contrôle de la connectique des électrificateurs
- Vérification et contrôle des concentrateurs
- Vérification et contrôle de la remontée des informations (alarme au touché)
- Vérification et contrôle de la mise à la terre
- Vérification et contrôle de la désactivation
- Vérification et contrôle du chargeur et de la batterie
- Mesure des tensions, des courants d'impulsion de l'énergie de décharge, de la durée d'impulsion et de la

- fréquence d'impulsion
- Mesure d'isolement et des résistances des lignes par câbles montées sur isolateurs
- Contrôle des coffrets
- Nettoyage et dépoussiérage de l'ensemble des équipements, (à chaque visite)
- Nettoyage des isolateurs
- Vérification et contrôle du concentrateur et des bus de communication
- Essai de détection zone par zone des électrificateurs au niveau des câbles actifs
- Essai fonctionnel complet de l'installation

4.4.15 Détecteur d'escalade pour colonne :

- Nettoyage de chaque élément.
- Contrôle des alarmes
- Contrôle et réglages des alignements
- Ajustement du calibrage des signaux
- Vérifications et nettoyage des cellules
- Vérifications des temps de réponse
- Contrôle du passage dans les faisceaux (alarme)
- Contrôle de l'occultation prolongée des cellules (dysfonctionnement)
- Vérification des tensions d'alimentation
- Relevé des valeurs de signaux reçus dans les mêmes conditions que l'installation (afin de déceler les pertes de performances).

4.5 Procédure de maintenance préventive :



4.6 Opération de maintenance corrective :

Malgré la maintenance préventive, un nombre restreint de pannes peuvent survenir, le prestataire s'engage à assurer la maintenance corrective pour :

- La mise en état sécuritaire,
- La recherche et la réparation des défauts,
- Le remplacement des matériels défectueux,
- La remise en état des équipements après isolement de l'élément défectueux,
- La confection des devis pour remise en état des installations.

Nota : Le stock sera à la charge du bénéficiaire (maintien et gestion des stocks) sur la base d'une liste qui sera transmise par le titulaire du marché de maintenance. Cette liste fera l'objet d'une bon commande spécifique détaillée de chaque produits et équipement.

LORS DE LA REMISE DE SON OFFRE UNE LISTE SERA OBLIGATOIREMENT JOINTE.

4.6.1 Maintenance corrective de type réparation :

La maintenance corrective de type réparation consiste à **diagnostiquer et à réparer** tous les défauts de fonctionnement et/ou les pannes d'un ou plusieurs organes des installations (matériel(s) et/ou logiciel(s)) signalés par le bénéficiaire ou le titulaire.

Les interventions de maintenance comprennent généralement :

- Le diagnostic et la réparation des pannes décelées que le(s) matériel(s) et ou anomalies constatées dans les programmes du logiciel sauvegardé,
- Les réinstallations du logiciel sauvegardé et mise à jour des paramètres,
- Les interventions sur les équipements annexes,
- Le cas échéant, l'échange standard d'éléments défectueux constatés sur le(s) matériel(s).

Pendant et à l'issue de ces interventions, le titulaire s'engage à informer la personne publique de l'état d'avancement de ses travaux de maintenance.

Un tableau de bord des installations sera présenté par le titulaire du marché permettant de suivre, en l'occurrence, l'historique des pannes et anomalies.

La facturation de ces fournitures se fera suivant les tableaux joints en annexe BPU main d'œuvre et pièces. Pour les fournitures qui ne seraient pas répertoriées dans le BPU, il sera appliqué le rabais consenti au marché.

4.6.2 Maintenance corrective de type dépannage :

La maintenance corrective de type dépannage concerne les interventions qui, en raison même de leur nature, sont imprévisibles. Elles n'ont pas de caractère périodique.

Elles ne seront commandées qu'en cas de nécessité pour permettre le meilleur fonctionnement possible du service. Le titulaire de service s'engage à assurer, sur simple demande du gestionnaire du marché désigné dans le présent marché, les interventions et les déplacements sur site qui seraient nécessaires selon les conditions prévues au CCTP.

Il détachera le personnel sur site ainsi que le matériel nécessaire, sous son entière responsabilité, pour mener à bien la remise en état de fonctionnement du matériel défectueux (suivant le degré d'urgence lié à la sûreté, qui sera donné par le gestionnaire du marché).

La rémunération de ces interventions sera calculée en fonction du temps réellement consacré par le personnel de l'entreprise, sur justification de feuilles d'attachement signées par le responsable opérationnel.

L'entreprise facturera au contractant les fournitures utilisées lors des interventions exceptionnelles.

La facturation de ces fournitures se fera suivant les tableaux joints en annexe BPU main d'œuvre et pièces. Pour les fournitures qui ne seraient pas répertoriées dans le BPU, il sera appliqué le rabais consenti au marché.

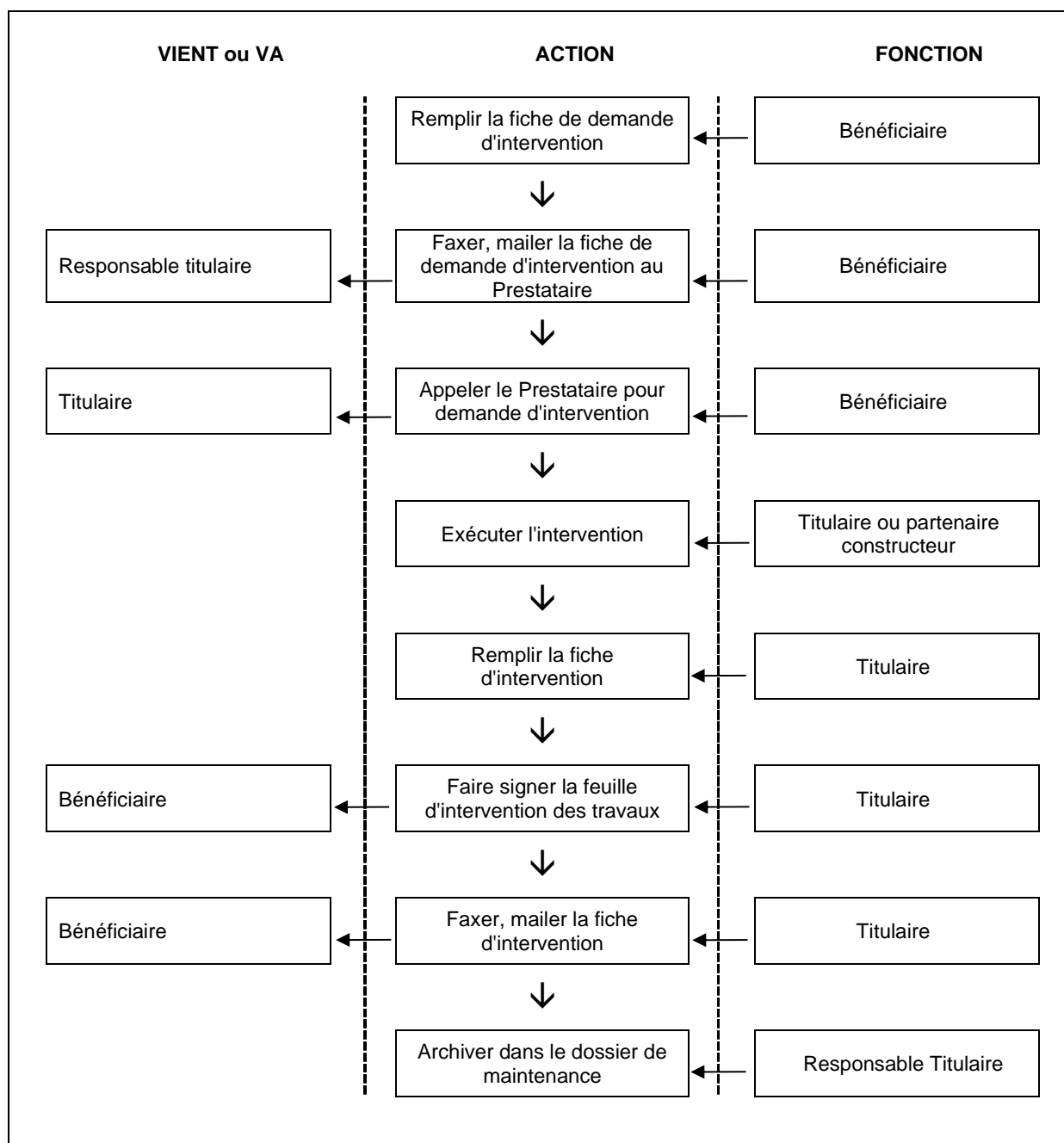
4.6.3 Origine des défauts :

Le titulaire ne peut prétexter que l'origine de la défaillance est extérieure aux installations objet du présent contrat pour refuser d'intervenir.

En cas de doute sur l'origine d'un défaut, le titulaire est chargé de définir les frontières de responsabilité. Il en rend compte au service bénéficiaire qui déclenchera le processus de correction en faisant intervenir l'organisme ou le titulaire incriminé.

Si la malveillance ou un défaut d'utilisation est conjointement constaté, alors le titulaire pourra facturer sa prestation sur la base du BPU.

4.7 Procédure de maintenance corrective :



4.8 Missions d'assistance technique :

L'assistance fournie par le titulaire a pour objet d'aider le R.P.A. à appréhender la gestion technique de ses installations.

Elle porte essentiellement sur les points suivants :

- L'assistance technique tout au long de l'exécution du marché,
- L'assistance lors de l'exécution des contrôles réglementaires effectués par un organisme agréé et piloté par le service bénéficiaire,
- L'assistance lors des opérations de réception.

4.8.1 Assistance technique :

L'assistance technique porte essentiellement sur les points suivants :

- Propositions des mesures à mettre en œuvre et de nature à améliorer les performances techniques et économiques des installations.
- Propositions des éventuels diagnostics de repérage des matériaux (plomb, amiante, parasites...) et des dispositions à mettre en œuvre pour assurer la sécurité des personnes lors des opérations de maintenance.
- Propositions des adaptations à apporter à la documentation technique des installations et de leurs différents cahiers d'exploitation et de maintenance.

L'assistance technique porte également sur une « Veille réglementaire ».

Le titulaire assure une veille réglementaire dans les corps d'état objets du marché. Cette prestation consiste à informer le pouvoir adjudicateur de toute modification du contexte législatif et réglementaire, de la parution de nouvelles normes, documents techniques unifiés, recommandations, guides et autres documents émanant d'organismes officiels (CSTB, ...).

Cette information s'accompagne d'une fiche présentant les principaux éléments introduits par le nouveau document, caractérisés par les obligations, les échéances, les responsabilités, les procédures...

Le titulaire informe succinctement le pouvoir adjudicateur des opérations qui devront être réalisées du fait des changements de réglementation dans les trois mois consécutifs à la parution desdits documents.

4.8.2 Visites des organismes agréés et suivi des observations :

La réglementation impose des visites périodiques de certains équipements.

Le titulaire a l'obligation d'accompagner les organismes de contrôle lors de leur intervention et de réaliser les opérations telles que les consignations, les ouvertures de panneaux d'accès, etc....

Le service bénéficiaire doit avertir le titulaire de la date et heure de la visite a minima 15 jours calendaire avant ladite visite.

Le service transmet au titulaire une copie des rapports des organismes de contrôle relatifs aux équipements couverts par le contrat.

Le titulaire :

- Analyse les rapports de contrôle transmis,
- Met en place les actions correctives pour répondre aux observations incombant à la maintenance (dysfonctionnement, repérage, défaut d'isolement...),

L'analyse ainsi que la mise en place des actions correctives se font dans un délai maximum d'un mois après réception du rapport.

Hors correctif facturable et travaux, ces prestations sont incluses au forfait annuel.

4.9 Autres prestations :

Les prestations complémentaires définies ci-dessous sont comprises dans le marché (forfait annuel de maintenance préventive) et ne pourront pas faire l'objet d'une facturation à part.

Il s'agit des prestations suivantes :

- La gestion administrative du contrat,
- La gestion des appels et des demandes de l'établissement,
- L'assistance à la l'établissement auprès de sociétés tierces, pour toutes autres prestations d'interfaçage et de coordination,
- La mise en œuvre de toutes les prestations nécessaires au contrôle du respect des critères de sécurité et de

- fonctionnement,
- L'établissement de la base de références des performances (quantitatif et état des lieux des équipements),
- L'approvisionnement des fournitures pour les consommables,
- Les mises à jour des logiciels des équipements de l'ensemble des systèmes de l'installation selon le présent CCTP (Version mineure compris dans la maintenance préventive),
- La mise à jour, semestriellement, des DOE et de toutes les documentations techniques en cas de travaux ou de modification (y compris plans et schémas généraux des bâtiments), l'élaboration de toute documentation de maintenance (planning, fichiers, anomalies, interruptions de service, rapports),
- La vérification de la réalité des actions de maintenance par l'examen de leur enregistrement et par la réalisation d'essais de fonctionnement.

4.10 Remplacement de certains équipements, l'extension d'installations et l'installation :

Lorsqu'un service bénéficiaire identifie un besoin à venir (remplacement, extension...), il peut solliciter le titulaire. Ce dernier n'aura pas l'exclusivité des prestations et pourra être mis en concurrence avec d'autres entreprises.

Pour établir sa proposition (technique, prix, délais), le titulaire devra impérativement effectuer une visite préalable. Lors de cette visite, devront être présents le chargé d'affaires (commercial) et le technicien qui effectue les opérations de maintenance.

Le devis devra être établi sur la base du BPU (annexe 2 à l'acte d'engagement). Pour rappel, il s'agit de prix plafond qui peuvent être revu à la baisse par le titulaire. La validation de l'offre se fera lors du déclenchement du bon de commande par le service bénéficiaire.

Le remplacement des équipements devra être compatible avec le système existant et présenter le même niveau de performance que l'équipement remplacé.

Le titulaire ne bénéficie pas d'exclusivité sur cette partie des prestations.

Lors de l'installation d'un nouvel équipement, le titulaire est tenu de réaliser un audit technique.

Dans l'éventualité d'une dégradation des équipements du fait de la foudre ou d'une surtension, le service peut demander l'installation de parasurtenseurs.

Pour les caméras et caissons, le titulaire s'engage à conserver un stock de pièces détachées permettant un renouvellement des matériels jusqu'à la fin de la garantie. A défaut, il doit proposer un dispositif équivalent fonctionnant avec le dispositif en place.

Dans le cadre de la garantie de ces équipements, le titulaire s'engage à réparer ou remplacer les équipements défectueux sous garantie.

4.11 Données informatisées et sauvegarde :

4.11.1 Réversibilité des données informatisées :

A cet effet, dans les 6 mois du début d'exécution du marché, il établira un plan décrivant les modalités opérationnelles du processus de réversibilité et de transmissibilité.

Le titulaire s'assurera que les données relatives à l'exécution du présent marché soient exploitable par le futur mainteneur et le service bénéficiaire, notamment en permettant l'export selon le format standard (tableur ou traitement de texte) des données relatives à la liste des équipements maintenus et au suivi de la maintenance des installations.

A cet effet, le titulaire doit établir un plan décrivant les modalités opérationnelles de ce processus qu'il devra fournir au terme de la première année d'exécution de contrat.

Le plan de réversibilité devra être mis à jour et transmis au représentant du pouvoir adjudicateur au plus tard 6 mois avant la date ultime de fin de l'accord-cadre si le contrat a été reconduit 2 fois.

En cas de non-reconduction du contrat, le plan de réversibilité devra être transmis dans les 2 mois suivant la notification de non-reconduction du contrat.

Le plan de réversibilité décrit notamment :

- Le périmètre d'application des prestations.
- L'organisation à mettre en place.
- Les responsabilités.
- Les phases de mise en œuvre.
- Les contraintes de planning et les dates clés.
- Les engagements en matière d'assistance technique.

- Le contrôle de la mise en œuvre.
- Les informations, documents et données à transmettre et à transférer garantissant la continuité des prestations.
- Les modalités de calcul des valeurs nettes comptables des moyens matériels éventuels à transférer et qui seraient propriété du titulaire.
- Les processus, valeurs et indicateurs mis en place concourant à l'atteinte des objectifs de résultats sur les sites concernés.

Le prestataire sortant devra donner l'ensemble des données nécessaire au prestataire entrant (code d'accès et logiciel ainsi que l'ensemble des copies des paramétrages (postes et serveurs).

Afin que l'établissement puisse conserver la pleine propriété de ses installations au niveau des mots de passe, l'entreprise devra mettre sous enveloppe scellée, l'ensemble des mots de passe utilisateurs et administrateurs ainsi que les identifiants de toutes les installations dont il a la charge.

Cette enveloppe sera mise à disposition dans le coffre de l'établissement.

Le titulaire sera exonéré de sa responsabilité si l'enveloppe est ouverte et que des dommages sont causés par de mauvaises manipulations. Le titulaire aura 6 mois après la notification du marché pour procéder à cette action.

En cas de non-respect de cette consigne, des pénalités seront appliquées.

Les obligations pesant sur le titulaire du marché ne seront réputées remplies que par la signature par la DISP du procès-verbal de recette de réversibilité ou de transmissibilité en fin de contrat.

4.11.2 Sauvegarde logiciel et code d'accès :

Le titulaire du présent marché devra tenir l'ensemble des sauvegardes des différents systèmes.

Les sauvegardes seront conservées sur site dans un lieu sécurisé (coffre).

A chaque modification des systèmes, le support de sauvegarde devra faire l'objet d'une mise à jour.

Le titulaire du présent lot devra obligatoirement remettre l'ensemble des codes d'accès informatiques des différents équipements (Administrateur, technique et surveillant).

Les codes administrateurs seront remis sous enveloppes cachetées.

Sur demande du bénéficiaire (Responsable de site), le titulaire pourra procéder au changement des codes des alarmes anti-intrusion, des numéros de téléphone et la re-temporisation éventuelle.

4.12 Caractéristiques des matériels et des équipements à entretenir :

Les marques et types des principaux matériels et équipements à entretenir ainsi que les installations et sites à exploiter et à maintenir sont ceux que le titulaire aura parfaitement reconnus à la signature du marché et dont le nombre et la localisation sont fournis à titre indicatif dans le présent CCTP.

Les renseignements manquants seront complétés par le titulaire au fur et à mesure de l'exécution de ces prestations, y compris les mises à jour des documentations correspondantes (plans, fiches techniques, ...).

4.13 Prestation du pôle commun :

Le pôle commun comprend l'ensemble des tâches transversales à la mission soit :

- La gestion administrative et l'encadrement,
- L'outillage et le petit matériel.

4.14 Fournitures, consommables, pièces détachées et remplacées :

4.14.1 Fournitures et pièces remplacées par le titulaire :

Toutes les fournitures devront être conformes à la réglementation en vigueur en France et présenter un niveau de qualité au moins équivalent à celles remplacées au cours de la maintenance curative ou corrective.

Elles seront parfaitement compatibles avec les équipements existants.

Une Fiche d'Identité et de Suivi est établie pour tout matériel ou pièce remplacé couvert par une garantie. Cette fiche mentionne la date d'effet de la garantie ainsi que sa durée.

Le titulaire présentera dans son dossier les équipements qu'il proposera et devra démontrer la possibilité « d'ouverture » de ces équipements.

4.14.2 Consommables, pièces détachées :

Les consommables de maintenance et les pièces détachées, ainsi que toutes pièces hors BPU et d'un montant inférieur à 150 € HT, seront inclus dans le montant forfait de la maintenance préventive. (Elles ne donneront pas lieu à de facturation complémentaire).

Pour les pièces (pas pour les consommables) : Sont exclus du forfait « 150 € HT » les campagnes de gros renouvellement d'équipements : remplacement de tous les câbles d'alimentation des caméras, ...

Le titulaire fournit les consommables de maintenance qui s'entendent de tous les petits matériels non réparables dont la durée de fonctionnement est limitée dans le cadre d'un usage normal de l'installation, à l'exclusion des consommables liés à l'exploitation même du système ou de l'équipement.

Sont notamment considérés comme "consommables de maintenance" :

- Les fusibles, les relais thermiques, les disjoncteurs, les diodes, les résistances, ...,
- Les joints, joints fibres,
- Les voyants lumineux,
- Les produits lubrifiants,
- Les produits de nettoyage, (vaporisateur d'alcool isopropylique, les aérosols à gaz dépoussiérants, les cartes, badges de nettoyage, ...),
- Éléments intermédiaires et éléments de fin de ligne,
- Collier de fixation,
- Goupille,
- Anneau,
- Plombage, boule de percussion,
- Écrou, vis, fixation...,
- Étiquette,
- Filtre,
- ... ,
- Ne sont pas considérés comme consommables de maintenance au titre du présent contrat :
- Les équipements terminaux du périmètre technique (ex : lecteurs, détecteurs, contacts de porte, sabot, verrous...),
- Les consommables des imprimantes (rubans monochromes, sublimables et protecteurs, ...),
- Les fluides (Electricité, eau, ...).

4.14.3 Gestion des stocks de maintenance :

La gestion des pièces détachées est à la charge du titulaire du marché.

Le stockage des pièces détachées est à la charge du titulaire du marché.

L'espace de stockage sera localisé dans les locaux de l'entreprise

Gestion par région

Le Titulaire constituera le stock nécessaire à la réalisation de maintenance qu'il juge adéquat pour répondre à son obligation de résultat.

Il soumettra une liste de stock dans le mémoire technique qu'il a joint à l'appui de son offre.

Le Titulaire a la responsabilité d'identifier et de séparer les consommables de maintenance des pièces détachées.

Le Titulaire renouvelle le stock dès lors qu'il fait usage d'une pièce pour les besoins de la maintenance corrective de façon immédiate, afin de respecter son obligation de résultat. (Sur demande de l'établissement)

Le renouvellement des stocks devra faire l'objet d'un devis. Ce devis sera transmis à la DISP.

Dans son mémoire, le titulaire devra transmettre le détail des équipements ainsi que le montant en € HT de la valeur du stock.

Le titulaire devra également indiquer le % de remise par rapport au prix catalogue selon les équipements qui ne sont pas décrit dans le BPU.

Le titulaire devra prévoir également le test des équipements du stock actuellement en place.

4.15 Politique environnementale – Eco responsable :

4.15.1 Les D3E – Déchets en provenance des équipements électriques :

Le Titulaire doit l'évacuation et le traitement des déchets électriques et électroniques (D3E) dans le respect du décret n° 2005-829 du 20 juillet 2005.

Les D3E appartiennent à la famille des Déchets industriels Banals (D.I.B.) et doivent être retraités au même titre que les piles et la ferraille.

On entend par "traitement" : toute opération suivant l'arrivée des D3E dans des installations de dépollution, de démontage, de broyage, de valorisation ou de préparation à l'élimination, ainsi que toute autre opération effectuée en vue de la valorisation et/ou de l'élimination des D3E.

Le Titulaire prendra à sa charge le traitement des D3E du chantier concerné même si le matériel n'est pas de sa fabrication.

Sur demande du service, le titulaire devra transmettre les bons de suivi de ces déchets. La création d'un compte « Track déchets » par le titulaire et son utilisation pourra être exigée par le service, sans facturation complémentaire.

4.15.2 Les DIS – Déchets industriels spéciaux :

Les déchets industriels spéciaux regroupent les hydrocarbures, les solvants et acides, les batteries, les emballages et chiffons souillés...

Le Titulaire doit le tri, l'évacuation et le traitement des DIS dans le respect de la législation et de la réglementation applicable en matière de protection de l'environnement.

Sur demande du service, le titulaire devra transmettre les bons de suivi de ces déchets. La création d'un compte « Track déchets » par le titulaire et son utilisation pourra être exigée par le service, sans facturation complémentaire.

5. INTERVENTIONS (CONDITIONS / DELAIS / PENALITES)

5.1 Maintenance préventive :

La bénéficiaire et le titulaire s'entendent sur un calendrier d'interventions à la suite de la notification du marché. Elle aura lieu dans la limite des heures normales du travail, du lundi au vendredi de 8H00 à 18H00

La périodicité retenue pour celle-ci est semestrielle. La première visite de prise en main devra être réalisée pendant le 1^{er} mois suivant la notification de l'ordre de service du démarrage du marché.

Dans le 2^{eme} mois après notification du marché sera réalisée, la première visite de maintenance préventive.

Ensuite le rythme des visites de maintenance préventive sera au minimum d'une visite par semestre :

- En mai.
- En novembre.

La durée des visites sera au minimum de 8 semaines (4 semaines en mai et 4 en novembre) afin permettre la réalisation l'ensemble de la maintenance.

Ces périodes de maintenance préventives sont effectuées à 75% par deux techniciens, permettant ainsi au technicien le moins aguerri, d'appréhender les installations et ainsi pouvoir intervenir, notamment en situation d'urgence le soir ou le week-end

Lors de chacune de ces périodes, une intervention sera prévue en soirée (à partir de 19h), pour effectuer une bascule des PC clones du système (gestion des serrures), ainsi qu'un nettoyage des enregistreurs vidéo.

Lors de la période de juin, une visite sera prévue à partir de 6h pour la maintenance préventive courant fort et cellule HT.

Une maintenance des onduleurs sera également effectuée annuellement ainsi qu'une thermographie de nos armoires électriques.

Dans le cas où l'intervention n'aurait pu être exécutée à la date prévue pour une raison valable et motivée, le responsable de site pourra fixer une nouvelle date d'exécution. Si cette nouvelle date n'est pas respectée, les pénalités prévues au CCAP sont applicables.

5.2 Maintenance curative et corrective :

5.2.1 Astreinte téléphonique et messagerie internet :

Le titulaire devra disposer d'une organisation permettant de gérer une astreinte téléphonique et par messagerie sur internet permettant de prendre en compte les appels des représentants des établissements en permanence.

Les réponders téléphoniques ne seront pas acceptés.

L'astreinte téléphonique et messagerie internet devra être joignable 7j/7, 24h/24.

L'établissement jugera de la pertinence de l'appel et pourra déclencher à n'importe quel moment une intervention de l'entreprise.

Les appels de l'établissement déclencheront obligatoirement une intervention selon les délais indiqués ci-après.

Le délai de prise en charge commencera à courir à compter du premier appel de l'établissement (obligatoirement suivi d'un courriel de l'établissement).

5.2.2 Assistance technique téléphonique au dépannage :

Le titulaire devra mettre en place une assistance technique téléphonique 24/24h 7/7 permettant d'identifier la problématique et éventuellement de dépanner le ou les systèmes en lien avec un responsable de l'établissement.

Si l'assistance téléphonique ne permet pas la résolution du problème, l'intervention sera obligatoirement maintenue.

Cette assistance téléphonique ne pourra éventuellement être annulée à la demande de l'établissement que si le problème a été résolu.

L'établissement confirmera éventuellement l'annulation à l'astreinte téléphonique (et également confirmé par courriel).

5.2.3 Demandes d'intervention :

Les demandes d'intervention s'effectueront sur simple appel téléphonique ou mail effectué par chaque responsable de site. Pour les interventions de criticité C1 et C2, la demande d'intervention sera obligatoirement téléphonique. La date et l'heure d'appel ou d'envoi du mail feront courir les délais d'intervention et de réparation.

Le titulaire fournira au représentant du pouvoir adjudicateur :

- Un numéro d'appel unique non surtaxé, disponible 365 jours par an, 7 jours / 7 et 24 heures / 24 (ce numéro est utilisable par l'ensemble des sites bénéficiaires du marché) et un mail générique.
- Un moyen de traçabilité des appels ou mails (identité de l'appelant, heure précise d'appel ainsi que toute information technique définissant la défaillance et sa résolution).
- Un suivi des interventions (fréquence, type d'intervention et durée d'indisponibilité par installation).

Lors d'un appel téléphonique ou d'envoi du mail, le responsable de site spécifie le degré d'urgence d'intervention souhaité selon les niveaux de criticité (cf. 5.2.4).

5.2.4 Délais d'intervention :

Les délais d'intervention et de réparation applicables dépendent du niveau de criticité de l'intervention.

Niveau de criticité	Délai pour intervention	Délai pour réparation
C1	Sous 2 heures maximum	Sous 6 heures maximum
C2	Sous 4 heures maximum	Sous 24 heures maximum
C3	Sous 1 jour ouvré maximum	Sous 4 jours maximum
C4	Sous 4 jours ouvrés maximum	Sous 3 semaines maximum

Le niveau de criticité applicable à chaque intervention doit être obligatoirement mentionné dans le mail de confirmation que le responsable de site adresse au titulaire.

En l'absence de précision dans la demande faite au titulaire sur le niveau de criticité, les délais standards suivants s'appliqueront :

- Délai pour une intervention : Sous 2 semaines maximum.
- Délai pour une réparation : Sous 3 semaines maximum.

La procédure de prise en compte d'arrivée et de départ du titulaire sera effectuée par l'accompagnant qui prend en charge le prestataire (titulaire du marché).

Un bon d'attachement rempli par le titulaire lui sera signé. Un exemplaire sera conservé par l'établissement.

5.2.5 Niveau de criticité selon l'intervention :

La criticité prend en compte :

- L'importance stratégique de l'installation sur laquelle intervient le dysfonctionnement, compte tenu de son caractère opérationnel ou fonctionnel pour les sites.
- L'impact « technique » du dysfonctionnement (sécurité des personnes et des biens).

Chaque établissement pénitentiaire donnera une note, de 0 à 10, de l'impact sur la sécurité des personnes et/ou de l'établissement, afin d'établir le niveau de criticité de l'intervention.

En l'absence de précision dans la demande faite au titulaire sur le niveau de criticité, les délais s'appliqueront selon un niveau de criticité C4.

Criticité	Niveau	Notation indiquée par l'établissement	
		Impact sur la sécurité des personnes (Agents, détenus et visiteurs)	Impact sur la sécurité de l'établissement
Criticité 1	Critique	De 8 à 10	De 8 à 10
Criticité 2	Importante	De 5 à 7	De 5 à 7
Criticité 3	Moyenne	De 3 à 4	De 3 à 4
Criticité 4	Faible	De 0 à 2	De 0 à 2

5.2.6 Horaire d'intervention :

L'intervention se déroulera pendant les horaires suivants :

Du lundi au vendredi

- De 8 à 18h : assistance téléphonique suivi si nécessaire d'un déplacement sur site et dépannage.

Du lundi au vendredi

- De 18 à 8h : sur simple demande, déplacement sur site et dépannage

Samedi, Dimanche et jours fériés

- Sur 24h : sur simple demande, déplacement sur site et dépannage.

5.3 Pénalités :

Voir CCAP.

6. REMISE DE CHIFFRAGE

Sur demande de la DISP de Rennes et en cas de mise à jour de version majeure, le titulaire pourra être appelé à réaliser des études de chiffrage.

Les devis seront détaillés et feront apparaître à minima :

- La désignation du matériel avec :
 - Quantité
 - Référence produit du fabricant
 - Nom du fournisseur
- Main d'œuvre :
 - Nombre d'heure
 - Taux horaire
- Délai d'approvisionnement du matériel
- Délai d'intervention à réception de la commande.

Délai de remise de chiffrage :

- Sur constat lors des interventions de maintenance préventive, curative : **10 jours**
- Sur demande (courrier, mail) de l'établissement ou de la DISP : **48 heures jours ouvrable en cas d'urgence.**

Dans le cas où les matériels nécessaires à la remise en état des installations ne sont pas formalisés dans le BPU, le TITULAIRE établira son devis suivant le principe suivant :

Montant = Σ (Coût fourniture¹ (MU) + Forfait déplacement + Σ (Nb heures x Taux horaire x coefficient de majoration selon tranche horaire renseigné dans le BPU)

¹ sur présentation des factures.

7. GARANTIES SUR LES FOURNITURES ET LES TRAVAUX

Le délai de garantie de parfait achèvement de l'ensemble des travaux est fixé à un (1) an à compter de la réception.

Le matériel fourni par le titulaire sera garanti un (1) an pièces et main d'œuvre à compter de la date de mise en service, si le procès-verbal de réception est exempt de réserves.

Les batteries feront l'objet d'une garantie de **4 ans** quel que soit les conditions climatiques.

Ces garanties engagent le titulaire, pendant le délai fixé, à effectuer ou à faire effectuer, à ses frais, sur simple demande de la DISP, toutes les réparations ou réfections nécessaires pour remédier aux défauts qui seraient constatés que ceux-ci proviennent de produits ou matériaux employés ou des conditions d'exécution et ce, dans les plus brefs délais, de manière à répondre à l'objectif de maintien des installations en fonctionnement 24 heures/24 7J/7.

Le titulaire s'engage à fournir à l'établissement et à la DISP, la documentation technique, en français, pour tous nouveaux équipements installés ou par suite d'évolutions de logiciels.

Il s'engage également à fournir une fiche de données de sécurité pour tous les produits faisant mention de celle-ci.

8. FIN DE MARCHÉ

A l'expiration du marché, le titulaire remettra à la disposition de la DISP toutes les installations confiées.

Ces matériels et installations comprendront non seulement ceux qui auront été mis en place à l'origine ou qu'il aura renouvelé au cours du présent marché, mais également tous les matériels et installations complémentaires qu'il aura pu installer à l'origine du présent marché ou en cours de celui-ci avec l'accord de la DISP, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée pour ceux-ci par le titulaire sauf s'il en a été convenu autrement au moment de leurs installations.

La DISP pourra faire visiter toutes ces installations par un organisme spécialisé ou un expert de son choix.

En cas de contestation sur l'état des installations en rapport aux préconisations de l'organisme ou de l'expert choisi par la DISP, le différend sera soumis à l'arbitrage.

Un état des lieux, matériels et installations, sera dressé au moment de l'expiration du marché et fera l'objet d'un procès-verbal. A cet effet, le titulaire devra fournir un bilan de fin de contrat indiquant les interventions et les chantiers en cours avec leurs dates de fin.

D'une façon générale, toutes dépenses pour remise en état des équipements, d'installations ou de documents provenant d'un manquement d'un Titulaire aux obligations du marché, lui seront facturée.

Trois mois avant l'expiration du marché, le titulaire devra remettre à la DISP de Rennes le dossier de maintenance comprenant la liste de l'ensemble des installations (y compris les mises à jour) ainsi que l'ensemble des rapports de maintenance préventive et corrective.

9. LISTE DES ANNEXES DU C.C.T.P.

- Annexe 1 : DPGF (Maintenance préventive).
- Annexe 2 : BPU (Maintenance corrective – MO, déplacement, ...).
- Annexe 3 : BPU (Maintenance corrective – Matériels).
- Annexe 4 : Recensement des matériels par site.
- Annexe 5 : Plan d'assurance sécurité.
- Annexe 6 : PSSI sûreté (Politique de sécurité des systèmes d'information).
- Annexe 7 : PSSI sûreté spécifique.
- Annexe 8 : Note relative aux marques prohibées.
- Annexe 9 : Modèle d'inventaire.

Autres documents en pièces jointes à prendre en compte dans le cadre de l'opération

- « Renforcement de la sécurité des locaux techniques, des dispositifs de vidéo-surveillance », « Courrier Partenariat technologique fabricants chinois novembre 2022 », « Avis CSN 6 - Caméras HIKVISION » et « RI03-PSSI_Surete_Specifique-0.8 »
- DAP-NP-NT-Modèle PAS-0.2
- Guide hygiène informatique ANSSI.
- 01 CCT_VDI_Référentiel Ed 2023 V1.0.

Document à compléter par le titulaire lors de la réalisation du marché

- Document type inventaire « DAP-DRSF-NT-Modèle inventaire-0.1 » à compléter à la fin de première année de maintenance,
- DAP-DRSF-NT-Modèle DAT-1.2 » document à remplir en fin de marché pour la réversibilité à l'issue du contrat.