



**CONTRAT DE MAINTENANCE DES
SYSTEMES DE CONTRÔLE D'ACCES DU CNRS**

**SITE CAMPUS JOSEPH AIGUIER
SITE DE LUMINY TPR2
MARSEILLE 13009**

**Cahier des Clauses
Techniques Particulières
CCTP n° CNRS/2025/025**

Table des matières

1. Objet du marché	2
2. Obligations diverses	2
2.1 - Obligations de mise en œuvre	2
2.2 - Obligation d'information et de conseil	3
2.3 Obligation de remise d'un rapport annuel d'activité	3
2.3.1 - Consistance du rapport annuel	3
2.3.2 - Formalisme du rapport annuel	3
3. Description des prestations	4
3.1 Prestations relevant de la partie forfaitaire :	4
3.1.1 - Contrôle et maintenance préventive des installations	4
3.1.2 – Dépannage d'urgence	6
3.1.3 – Stock de matériel de secours immédiat (systématiquement transporté)	6
3.1.4 – Maintenance préventive – Partie informatique	7
3.2 Prestations à la demande :	7
3.2.1 - Maintenance curative des installations	7
4 - Clause particulière liée à l'extension du contrôle d'accès dans les deux sites	8
5 - Description des installations	8

1. Objet du marché

Le présent marché a pour but le contrôle, la maintenance préventive et curative, le dépannage ainsi que les prestations de services informatiques associés aux systèmes de contrôle d'accès, d'anti-intrusion du CNRS, situés sur les sites suivants :

- Site Campus Joseph Aiguier, 31 chemin Joseph Aiguier, Marseille 13009
- Site Luminy TPR2, 163 Avenue de Luminy, Marseille 13009

Il a également, pour vocation, d'aider le CNRS à sécuriser le fonctionnement et à maintenir l'ensemble des matériels et logiciels dans leur fonctionnement optimal.

2. Obligations diverses

2.1 - Obligations de mise en œuvre

- Mettre à disposition du CNRS du personnel compétent et qualifié, disposant des formations nécessaires à la bonne réalisation des prestations (obligation de résultat).
- Signaler, lors des visites, toute usure anormale d'un équipement et en déterminer la cause.
- Assurer la remise en état de propreté des locaux en fin d'intervention ainsi que l'évacuation des déchets occasionnés.
- Présenter, à la fin de chaque d'intervention, un bon d'intervention sur lequel figure l'heure de début et de fin d'intervention ainsi que la nature du dépannage.
- Tenir à disposition du CNRS, les listes détaillées récapitulatives des incidents et interventions réalisées.
- Se former sur les matériels et logiciels installés au CNRS et faisant l'objet de ce contrat. Maintenir également, dans les équipes, le niveau de connaissance requis.
- S'assurer, auprès du CNRS, de la mise en place d'un canal de télémaintenance avec un débit minimal
- Prendre à sa charge et sous sa responsabilité, pendant la période d'interruption, de toute mesure de sécurité ou de surveillance qui s'imposerait jusqu'à la remise en état définitive de l'équipement défectueux
- Suivre et noter dans un registre, toutes les observations faites en cours d'exploitation (alarmes, perturbations...) ainsi que toutes les anomalies ou incidents concernant les équipements avec date et l'heure de leur survenance et chacun des appels téléphoniques. Ce carnet sera à la disposition de tout technicien support intervenant sur les installations du client final.

En particulier pour les logiciels, le détenteur du contrat s'engage à :

- Effectuer ou faire effectuer les sauvegardes régulières des fichiers. Le CNRS décline toute responsabilité en cas de destruction des données.
- Ne pas effectuer des copies des versions des logiciels autres que les copies de sauvegarde autorisées par la loi.

2.2 - Obligation d'information et de conseil

Le titulaire informera le CNRS de toute évolution réglementaire concernant le matériel couvert par le présent marché. Dans le cadre de ses prestations, il fera toute suggestion qui lui semblerait utile à la protection des utilisateurs. Il informera la personne publique de toute carence ou anomalie qu'il pourrait relever. Il est rappelé que la responsabilité du titulaire pourrait être engagée en cas de manquement à ce devoir d'information.

2.3 Obligation de remise d'un rapport annuel d'activité

2.3.1 - Consistance du rapport annuel

A la fin de chaque année (date anniversaire du contrat) et dans un délai d'un mois, le titulaire devra fournir au CNRS, un rapport annuel sur la qualité du service d'exploitation des matériels cités en objet.

Ce document permettra d'optimiser les installations et informera utilement les utilisateurs de la qualité du service rendu. Le rapport comportera :

- Un inventaire exhaustif des installations avec leurs principales caractéristiques.
- Un détail des opérations ordinaires et occasionnelles effectuées avec le récapitulatif des anomalies constatées sur l'ensemble des installations, assorties des mesures accomplies pour y remédier.
- La description des indicateurs de performance (valeurs quantifiées) qui permettront d'observer d'année en année l'évolution de la qualité du service rendu.
- Des propositions chiffrées d'action(s) visant la modernisation ou la mise en conformité des installations.

2.3.2 - Formalisme du rapport annuel

Ce rapport devra comporter une partie technique et une partie financière.

2.3.2.1 Partie technique

Il devra être établi :

- La compétence des personnes chargées de l'entretien des installations techniques
- L'inventaire des matériels et des installations mis à jour, y compris le synoptique des installations
- Le détail des opérations ordinaires et occasionnelles
- La suggestion en vue d'améliorer la qualité du service (information sur la réglementation en vigueur et les adaptations éventuellement nécessaires).

2.3.2.2 Partie financière

Il devra être établi :

- La quantification et le coût des interventions par installation et par type de panne, temps passé
- Le bilan de l'année écoulée pour chaque type d'opération puis, pour l'année suivante, la comparaison avec le bilan de l'année précédente

3. Description des prestations

Le titulaire assurera le contrôle annuel, la maintenance préventive et curative ainsi que les dépannages des systèmes de contrôle d'accès et d'anti-intrusion des deux sites cités en objet.

Les prestations se décomposent en 2 catégories, les prestations relevant de la partie forfaitaire et les prestations s'exécutant à la demande.

3.1 Prestations relevant de la partie forfaitaire :

3.1.1 - Contrôle et maintenance préventive des installations

La maintenance préventive annuelle consistera à vérifier complètement les installations.

Une notice, relative aux instructions nécessaires au maintien en bon état de fonctionnement des installations, sera fournie par le CNRS pour chaque matériel. Cette notice comporte une description des caractéristiques de l'installation. A défaut, le titulaire du contrat élaborera le document. En fin de contrat, l'ensemble des notices d'instructions sera remis au CNRS sous forme d'un classeur et/ou fichier informatique.

Le titulaire communiquera au CNRS, dès la remise de son offre, un document décrivant l'organisation de son plan d'entretien, sous la forme d'un tableau reprenant de façon exhaustive la liste des opérations, incluant la liste des pièces ou mécanismes à vérifier.

Le plan d'entretien devra prendre en compte les caractéristiques du lieu desservi (unité de recherche, laboratoire confiné de niveau de sécurité biologique 2), les technologies spécifiques des installations, la fréquence d'utilisation ainsi que les prescriptions du fabricant.

Le plan d'entretien ne pourra être modifié sans l'accord des deux parties.

Les visites, opérations et interventions effectuées en exécution du contrat d'entretien feront l'objet pour chaque installation, de comptes rendus rédigés par l'agent chargé de l'exécution des prestations. Il devra être mis à la disposition du CNRS, sur support papier ou par courriel électronique, en adressant dans les 7 jours qui suivent l'intervention, le rapport à l'adresse convenue à la notification du marché.

Les références du présent contrat d'entretien devront être inscrites par le titulaire dans toutes les correspondances.

Un rapport, suite à la visite de contrôle annuelle de l'ensemble des installations dont il a la charge, sera remis au CNRS, signé contradictoirement par le représentant du CNRS ainsi que l'équipe technique du titulaire.

Afin de déterminer les conditions de réalisation de la visite de contrôle annuelle, le titulaire devra prendre contact avec le représentant du CNRS.

Ce contrôle et cette maintenance préventive se décomposent sous la forme de deux programmes tels que définis ci-dessous :

Un programme de prévention Matériel comprenant :

- Le contrôle visuel général ;
- Le contrôle des connecteurs de masse ;
- Le contrôle et le resserrage de la visserie ;
- Les tests fonctionnels des lecteurs de badge et barillets électroniques ;
- Remplacement des piles et batteries selon les préconisations du constructeur ;
- Les tests fonctionnels des gâches / ventouses électriques / contacts de position et organes d'ouverture ;
- Les contrôles mécaniques : graissage et réglage des éléments mécaniques ;
- Le contrôle des cycles de nettoyage des imprimantes de carte d'accès et le contrôle des têtes d'impression.

Un programme de prévention Logiciel prévoyant :

- La vérification de la bonne réception des informations en supervision (au fil de l'eau) ;
- Le suivi de la télégestion des informations et la mise à disposition de celle-ci ;
- La réalisation des modifications sommaires du paramétrage suivant les remarques des utilisateurs ;
- La vérification des plans d'archivage, des tâches planifiées, des plans de purges de données ;
- L'analyse des traces logiciels et des échanges entre les systèmes applicatifs ;
- La sauvegarde complète du système, sur support séparé ;
- L'alerte anticipée d'éventuels problèmes à venir (capacité de stockage proche de la limite, puissance serveur insuffisante, débit réseau insuffisant, ...) ;
- La mise à jour firmware.

Dès la première visite, un diagnostic précis devra être réalisé par installation. Le titulaire devra rédiger un compte rendu de visite dans les sept jours ouvrés qui suivent chaque visite de maintenance.

Le titulaire devra fournir gratuitement et sur demande, les versions correctives ultérieures des logiciels installés, sous réserve que l'installation (hardware, système d'exploitation, etc.) reste compatible. Il devra aussi informer le CNRS des évolutions logicielles dites majeures.

Cette visite préventive annuelle devra permettre de vérifier que les procédures de sauvegarde sont connues du CNRS et appliquées.

3.1.2 – Dépannage d'urgence

Il sera demandé, en cas de problème ou de dysfonctionnement constaté compromettant la sécurité des sites ou de leurs accès :

- Bâtiment/site ouvert ou accessible sans droits et bâtiment/site fermé ne permettant plus d'y accéder : à ce que le souscripteur du contrat intervienne immédiatement soit par télémaintenance, soit en se déplaçant directement sur site si la remise en état de fonctionnement normal le nécessite. Sur ce dernier point, à la charge du donneur d'ordre d'effectuer cette demande d'intervention soit en période ouvrée (du lundi au vendredi, 7h/19h) soit en période non ouvrée (semaine 19h/7h ou week-end).

Pour une panne partielle d'au moins un des systèmes, le titulaire devra intervenir dans un délai de 3 heures du lundi au vendredi suite à une demande d'intervention effectuée par mail ou téléphone réalisée entre 7h00 et 19h00. Si la demande est effectuée en dehors de ce créneau horaire, l'obligation d'intervention sera repoussée au lendemain 7h00, valant du lundi au vendredi. Ce délai sera de vigueur les jours fériés.

Pour une panne générale d'au moins un des systèmes, le délai d'intervention est réduit à 2 heures quel que soit le jour et l'heure de la demande d'intervention.

Ces prestations devront être renseignées dans le prix du marché (DPGF) lequel comprend les déplacements et la main d'œuvre. Seules les pièces détachées et ensembles hardware défectueux, s'ils ne sont pas pris sur le stock de maintenance, pourront être facturés.

3.1.3 – Stock de matériel de secours immédiat (systématiquement transporté)

Il est impératif que soit mis à disposition un stock minimum, et ce dans le cas où il faudrait procéder à une remise en service d'un accès défectueux, à savoir :

- Une carte OTES II, OTES III
- Un lecteur ARD Standard,
- Une serrure autonome (APERIO),
- Une béquille Apério,
- Une alimentation secourue,
- Un HUB
- Une serrure à béquille contrôlée EL 460 (Axe à 30 mm)
- Une serrure à béquille contrôlée EL 460 (Axe à 35 mm)
- Une serrure à béquille contrôlée EL 560 (Axe à 30 mm)
- Une serrure à béquille contrôlée EL 560 (Axe à 35 mm)
- Une garniture sur plaque pour béquille contrôlée (Entraxe 92 mm)
- Deux ventouses magnétiques série 300kg - 2500 mm, 12/24 Volts DC
- Deux bandeaux magnétiques série 300kg - 2500 mm 12/24 Volts DC
- Deux demi-bandeaux magnétiques série 300 kg - 12/24 Volts DC
- Une poignée ventouse magnétique série 300 Kg - 400 mm, 12/24 Volts DC
- Un déclencheur manuel vert pour issue de secours

Dans tous les cas, le matériel devra être disponible sous un délai de 48heures.

3.1.4 – Maintenance préventive – Partie informatique

Le titulaire du marché devra inclure dans son offre la maintenance préventive des serveurs de contrôle d'accès des deux sites. Il devra à minima et de manière mensuelle :

- Assurer la mise à jour régulière des OS sur lequel repose l'application de contrôle d'accès, en particulier les mises à jour de sécurité disponibles ;
- La version des OS devra être maintenue sur une version dite « stable » par l'éditeur ; Les mises à jour de l'applicatif du contrôle d'accès dans la dernière version stable.

3.2 Prestations à la demande :

3.2.1 - Maintenance curative des installations

3.2.1.1 – Maintenance curative programmée

Lorsque des opérations curatives des installations s'avèrent nécessaires, le titulaire rédige après son intervention un rapport décrivant la ou les défaillance(s) et fournit au CNRS un devis reprenant les mentions indiquées ci-après.

Le rapport et le devis doivent parvenir au CNRS, au plus tard le premier jour ouvré suivant la visite ayant permis d'identifier la ou les défaillances.

Les actions correctrices curatives et, éventuellement, les opérations de mises en conformités des équipements, font l'objet de bons de commande individualisés.

Dans le devis adressé par le titulaire du contrat au CNRS, devront être repris et distingués :

- La nature des opérations curatives ou de mise en conformité,
- Le coût du déplacement et de la main d'œuvre horaire facturés selon le bordereau de prix unitaire,
- Le coût des matériaux et pièces à remplacer,

Le titulaire sera tenu à une obligation de résultat, par remise en fonctionnement (éventuellement en mode dégradé par une action palliative) des installations en cas de panne.

Le devis d'exécution des prestations nécessaires, établi sur la base du BPU, sera adressé de préférence par messagerie électronique ou à défaut par télécopie au représentant du CNRS, pour ce domaine et fera l'objet d'un bon de commande.

3.2.1.2 – Remplacement des Pièces détachées et ensembles hardware dans le cadre du Dépannage d'urgence

La prestation de dépannage d'urgence comprenant les déplacements et la main d'œuvre relève de la partie forfaitaire. Aussi, seules les pièces détachées et ensembles hardware défectueux, ne faisant pas parties du stock de maintenance, pourront être facturées et feront l'objet d'un bon de commande à la demande.

4 - Clause particulière liée à l'extension du contrôle d'accès dans les deux sites

Le CNRS, site CJA-Campus Joseph Aiguier ainsi que le site de Luminy, étant amenés à effectuer des campagnes de travaux, il est opportun d'informer le détenteur de ce contrat qu'il sera également tenu d'en intégrer les composantes, qu'elles soient de nature préventives ou bien curatives.

Le prestataire devra se rendre disponible, auprès des entreprises titulaires des marchés de travaux ou des conducteurs d'opération du CNRS, pour apporter ses conseils.

5 - Description des installations

Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, la liste des matériels n'est pas communiquée, elle sera remise au moment de la visite obligatoire. Il est de la responsabilité du titulaire du marché de vérifier le présent descriptif et d'y apporter toute modification/complément lors de la première visite de maintenance.

Plan du site :



Listing du matériel en contrôle d'accès :

Type	Sous-type	Nombre
Centrale	OTES2	46
Centrale	OTES3	2
Lecteur	Lecteur filaire (ARD ou Système tiers)	68
Lecteur	Serrure autonome (APERIO)	112
Hub	Hubs Apério	37

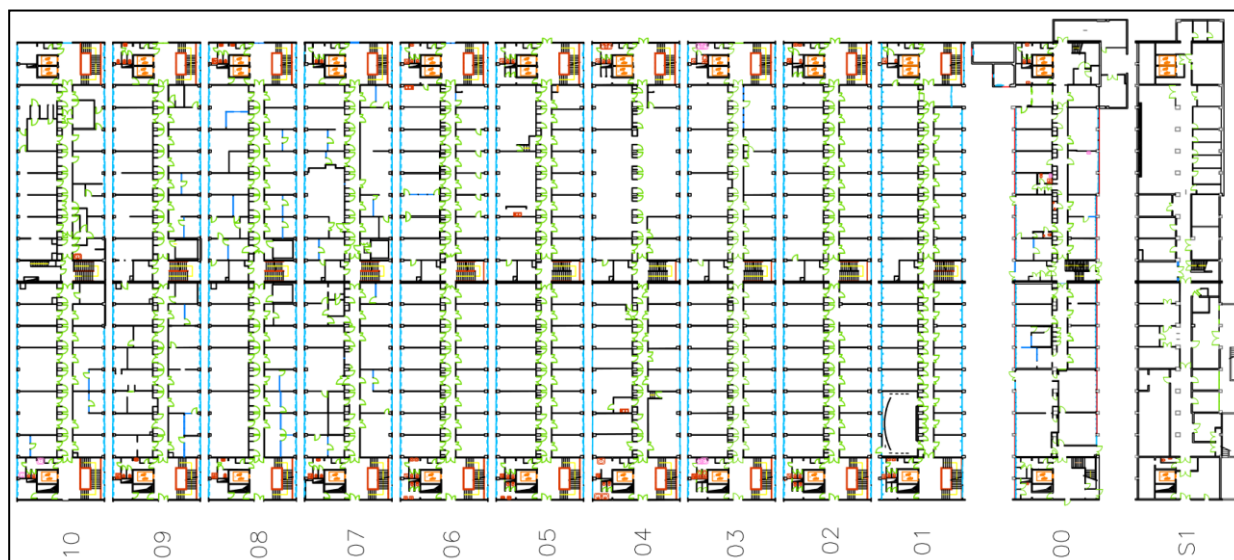
Récapitulatif sur les technologies	
Technologie	Nombre
Lecteur ARD Mifare	73
B1 : DesFire seul / OTES : Philips Mifare	103
Mode de fonctionnement du lecteur	Nombre
Centrale seule	176

De plus, le campus comptabilise des serrures électriques (KEL 460/560), des poignées de type béquille APERIO et tout autre matériel (informations secondaires)

ANNEXE 2 : Description du site d'exploitation de Luminy TPR2 et du matériel ARD

Le site de LUMINY_TPR2 est un IGH de 10 étages au travers duquel le contrôle d'accès et le système anti-intrusion sont déployés.

Plan d'étage de l'IGH :



Listing du matériel en contrôle d'accès :

Type	Sous-type	Nombre
Centrale	OTES3	33
Lecteur	Lecteur filaire (ARD ou Système tiers)	65
Lecteur	Serrure autonome (APERIO)	141
Lecteur	Lecteur virtuel	34
Hub	Hubs Apério	30

Récapitulatif sur les technologies	
Technologie	Nombre
Identifiant HEXA Mifare	240