



**MINISTÈRE  
DE L'ECONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA SOUVERAINETÉ  
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Direction des achats  
de l'État**

**ACCORD-CADRE PORTANT SUR DES PRESTATIONS TELESURVEILLANCE ET TELE  
VIDEOSURVEILLANCE AU PROFIT DE L'ÉTAT ET DE CERTAINS ÉTABLISSEMENTS PUBLICS EN ILE  
DE FRANCE**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

**Numéro de consultation :** DAE\_2025\_TS\_TV

**Procédure de passation :** Marché à procédure adaptée

<b>ARTICLE 1</b>	<b>L'ACHETEUR.....</b>	<b>2</b>
<b>ARTICLE 2</b>	<b>OBJET DE L'ACCORD-CADRE .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 3</b>	<b>DUREEE D'EXECUTION .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 4</b>	<b>DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE ET TELE-VIDEOSURVEILLANCE .....</b>	<b>3</b>
4.1	LE PERIMETRE DES PRESTATIONS .....	3
4.2	UNITES D'ŒUVRE : TELESURVEILLANCE, TELE VIDEO SURVEILLANCE ET PRESTATIONS ANNEXES EN ILE-DE-FRANCE ...	3
➤	UO. D TELESURVEILLANCE.....	4
➤	UO. E TELEVIDEOTELESURVEILLANCE.....	5
4.3	CONTENU DES PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE ET TELE VIDEO SURVEILLANCE .....	8
<b>ARTICLE 5</b>	<b>ORGANISATION ET PILOTAGE DES PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE ET TELEVIDEOSURVEILLANCE .....</b>	<b>10</b>
5.1	AVANT LE DEBUT D'EXECUTION .....	10
5.2	PRISE EN COMPTE DES CONSIGNES .....	10
5.3	PROCESSUS DE RACCORDEMENT .....	10
5.4	MISE EN PLACE DES INTERVENTIONS SUR ALARMES .....	11
5.5	SUIVI DES PRESTATIONS .....	11
5.5.1	LE REPORTING .....	11
5.6	LA CERTIFICATION DES INSTALLATIONS .....	11
<b>ARTICLE 6</b>	<b>SUJETIONS PARTICULIERES D'EXECUTION .....</b>	<b>12</b>
6.1	CONTRAINTES D'EXPLOITATION DES BATIMENTS .....	12
6.2	DISPOSITIONS DE FONCTIONNEMENT ET CONSIGNES DE SECURITE .....	12
6.3	INTERDICTIONS D'ACCES OU DE CIRCULATION MOMENTANEEES.....	12
<b>ARTICLE 7</b>	<b>PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE .....</b>	<b>12</b>
7.1	PANDEMIE.....	12
7.2	CRUE CENTENNALE.....	12
7.3	VIGIPIRATE.....	13
<b>ARTICLE 8</b>	<b>VEILLE REGLEMENTAIRE .....</b>	<b>13</b>

**ARTICLE 1 L'ACHETEUR**

L'État,  
Ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique (MEFSIN)

**Direction des achats de l'État (DAE)**

59, boulevard Vincent Auriol

75703 Paris Cedex 13

Siret : 130 022 205 00012

Tél : 01.44.97.34.53 / 34.61

Il est représenté par le Directeur des achats de l'État ou l'une des autorités bénéficiant d'une délégation de signature à cet effet en application de l'arrêté du 4 juin 2025 portant délégation de signature (direction des achats de l'État).

**ARTICLE 2 OBJET DE L'ACCORD-CADRE**

Cet accord-cadre a pour objet l'exécution de prestations de télé surveillance et télé vidéo surveillance. Ces prestations ont vocation à être exécutées au profit des bâtiments en région Île-de-France, au profit des bâtiments de l'administration centrale, des juridictions judiciaires, administratives et financières, des services à compétence nationale (SCN), des services déconcentrés de l'État, des autorités administratives indépendantes (AAI) et des établissements publics volontaires listés en annexe 1 du CCAP.

Le présent accord-cadre couvre deux modalités de mise en œuvre de la prestation de télésurveillance, toutes deux réalisées par le titulaire :

- Par l'installation et l'exploitation, par le titulaire, d'un centre de télésurveillance (CTS) implanté dans les locaux du bénéficiaire (dite modalité "interne") ;
- ou par la prise en charge complète de la surveillance depuis un centre de télésurveillance (CTS) exploité à distance par le titulaire (dite modalité "externe").

Dans les deux cas, les prestations de télésurveillance consistent en la gestion à distance des signaux et alertes émis par les dispositifs de sécurité installés sur site, et ce, depuis le centre de télésurveillance retenu.

Le choix de la modalité d'exécution sera laissé à l'appréciation du bénéficiaire, en fonction de ses besoins et de ses contraintes logistiques.

**ARTICLE 3 DUREE D'EXECUTION**

Ces prestations s'exécutent sur une durée de 24 mois minimum à 48 mois maximum, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

**ARTICLE 4 DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE ET TELE-VIDEOSURVEILLANCE****4.1 LE PERIMETRE DES PRESTATIONS**

Le titulaire s'engage à assurer les prestations de télésurveillance et/ou télé vidéosurveillance définies ci-dessous. Ces prestations s'exécutent sur l'ensemble de l'Île de France.

**La fourniture, l'installation et le câblage des équipements nécessaires à la mise en œuvre des prestations ainsi que du matériel type caméras sont exclus du périmètre de l'accord-cadre.**

**4.2 UNITES D'ŒUVRE : TELESURVEILLANCE, TELE VIDEO SURVEILLANCE ET PRESTATIONS ANNEXES EN ÎLE-DE-FRANCE**

L'accord-cadre se compose de trois unités d'œuvre décrites ci-dessous.

## ➤ UO. D TELESURVEILLANCE

Les prestations de télésurveillance sont des prestations qui concernent la gestion à distance des systèmes de sécurité.

Les services de télésurveillance fournissent une surveillance à distance en recevant et en gérant les alertes provenant d'un site doté d'un système de détection et de transmission d'alarmes. Lorsqu'une alerte est reçue, des mesures peuvent être prises pour confirmer la situation, telles qu'une intervention physique d'une équipe de sécurité mobile sur le site ou une vérification vidéo si l'équipement du site le permet. Ces mesures sont définies à l'avance avec le bénéficiaire.

### ▪ UO.D1 - Le forfait de télésurveillance

*Le centre de télésurveillance doit être joignable 24/7 (soit 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tous les jours de l'année) via un numéro de téléphone d'indicatif français (+33) et non-surtaxé (prix d'un appel local ou gratuit).*

La prise en charge de la prestation dont le coût est intégré au forfait de télésurveillance et comprend :

- **La création du site** dans le logiciel de télésurveillance, (fiche de programmation, intégration des paramètres techniques) et des consignes fournies par le bénéficiaire.
- **Les tests, re-paramétrage et prise en compte du raccordement du site** dans le logiciel de télésurveillance : Le titulaire retenu reparamètre l'ensemble des matériels sur les différents sites des bénéficiaires vers sa station de surveillance, afin que les systèmes de télésurveillance soient opérationnels à la date de commencement d'exécution des prestations. Les frais liés au paramétrage des nouveaux appareils en cas d'ajout sont également inclus dans l'abonnement au centre de télésurveillance.
- **Les typologies d'alarmes**

Les informations d'alarmes reçues par la station de télésurveillance sont au nombre de 6 et relatives à la surveillance des alarmes suivantes :

- 1. Les alarmes intrusion
- 2. Les alarmes incendie
- 3. Les alarmes techniques (défaut froid, alarme climatisation)
- 4. Les alarmes PTI (protection du travailleur isolé) (concerne uniquement les PTI du bénéficiaire)
- 5. Les alarmes agression et ouverture sous contrainte/incivilité
- 6. Les alarmes vidéo

### • **Le contenu du forfait de télésurveillance**

Le forfait est établi (quel que soit le nombre de points de détection) et chiffré par transmetteur en fonction :

- Du nombre de typologies d'alarme gérées (1 typologie d'alarme, 2, 3, 4, 5 ou 6 typologies d'alarmes)
- Du nombre de sites raccordés soit :

- Inférieur (<) à 5 sites,
- Compris entre 5 et 10 sites
- Supérieur (>) 10 sites.

Il comprend également les prestations suivantes :

- Le traitement des alarmes selon le nombre de typologies d'alarmes sélectionnées (quel que soit le nombre de points de détection et quel que soit le nombre d'alarme par typologie)
- La détection du défaut de secteur de l'installation d'alarmes
- La détection du défaut de la batterie de secours de l'installation d'alarmes
- L'autoprotection de la centrale d'alarmes et de ses capteurs
- Transmission des mises en / mises hors service, avec gestion des horaires

- Test de lignes téléphoniques RTC (Réseau Téléphonique Commuté) /GSM (Global System for Mobile Communications) ou supervision IP pour s'assurer du bon fonctionnement des organes de transmission
- Reporting sur évènement et consolidation mensuelle d'activité

Le coût du forfait de la télésurveillance n'inclut pas les frais de communication associés (abonnement téléphonique ou ASDL ou GSM, et consommations lors de la transmission d'informations), ou la fourniture d'accès IP pour la transmission des informations au PC de télésurveillance le cas échéant.

Ces frais restent à la charge du bénéficiaire.

- **Décomposition des sous-unités d'œuvre**

Les prestations du forfait initial de télésurveillance sont décomposées en plusieurs unités d'oeuvre, chacune correspondant à une typologie d'alarme et à une modalité de surveillance (interne ou externe).

Chaque unité représente un forfait mensuel par site, facturé en fonction du nombre de sites raccordés selon trois tranches tarifaires : inférieur à 5 sites, entre 5 et 10 sites, et supérieur à 10 sites.

Les unités d'oeuvre sont les suivantes :

- UOD1.1 (Interne) et UOD1.1 bis (Externe) : Surveillance des alarmes intrusion.
- UOD1.2 (Interne) et UOD1.2 bis (Externe) : Surveillance des alarmes incendie.
- UOD1.3 (Interne) et UOD1.3 bis (Externe) : Surveillance des alarmes techniques (défaut froid, alarme climatisation).
- UOD1.4 (Interne) et UOD1.4 bis (Externe) : Surveillance des alarmes PTI (protection du travailleur isolé), applicable uniquement aux dispositifs du bénéficiaire.
- UOD1.5 (Interne) et UOD1.5 bis (Externe) : Surveillance des alarmes agression et ouverture sous contrainte/incivilité.
- UOD1.6 (Interne) et UOD1.6 bis (Externe) : Surveillance des alarmes vidéo.

- **UOD.2 Le forfait de levée de doute vidéo.**

La levée de doute vidéo permet à l'opérateur en cas de déclenchement d'alarme de visualiser instantanément les événements sur le site et de déclencher le processus d'intervention défini et requis au préalable. Cette prestation est complémentaire à la prestation de télésurveillance. Elle est :

- Associée au forfait de télésurveillance et **obligatoirement commandée en complément de ce forfait.**
- Exécutée et proposée selon le parc de caméras visionnées soit :
  - Inférieur à 10 caméras,
  - Compris entre 10 et 20 caméras
  - Supérieur à 20 caméras.
- L'UOD2 se sous-décompose en deux unités d'œuvre selon la modalité de surveillance (interne ou externe) :
  - **UOD2 (Interne)** : Levée de doute vidéo réalisée depuis un centre de télésurveillance implanté dans les locaux du bénéficiaire et exploité par le titulaire.
  - **UOD2 bis (Externe)** : Levée de doute vidéo réalisée depuis un centre de télésurveillance exploité à distance par le titulaire.

➤ **UO. E TELEVIDEOTELESURVEILLANCE**

**Prestation initiale : Le forfait de télé vidéo surveillance**

En utilisant la fonction de connexion à distance, il est possible de visualiser et de surveiller un périmètre spécifique sur le site du bénéficiaire ou même d'escorter une personne en suivant les consignes établies à l'avance. Les services de télé

vidéosurveillance incluent l'observation et l'analyse des images capturées par les caméras à des moments planifiés ou aléatoires, selon une fréquence déterminée par le bénéficiaire en fonction de ses besoins en matière de sécurité. Les opérateurs de télé vidéosurveillance sont assistés par des logiciels centralisés qui utilisent des scénarios d'analyse pour préqualifier les situations en comparant les images avec des images de référence, en détectant les visages ou en analysant les mouvements. Il n'est pas nécessaire que le site dispose d'un système d'alarme, mais il doit au moins être équipé de caméras IP. Toutes les images vidéo sont enregistrées et conservées par le titulaire pendant une période maximale de 30 jours sauf justification particulière en lien avec une procédure judiciaire ou une réglementation spécifique.

La prise en charge de la prestation dont le coût est intégré aux prestations de télé vidéosurveillance comprend la création du site dans le logiciel de télé vidéosurveillance, l'intégration des consignes fournies par le bénéficiaire, les tests, essais et prise en compte du raccordement du site au niveau de la station de télésurveillance.

#### **Caractéristiques techniques du système de vidéo-surveillance :**

Les équipements installés sur site doivent être compatibles avec une gestion à distance, qu'elle soit assurée depuis un centre de télésurveillance interne (situé dans les locaux du bénéficiaire) ou externe (dans les locaux du titulaire).

Le système de vidéo-surveillance du bénéficiaire doit ainsi répondre aux caractéristiques techniques suivantes :

- Le système doit être équipé de caméras haute résolution permettant la captation d'images de qualité, même en conditions de faible luminosité ;
- Les caméras doivent être dotées d'une fonction de zoom permettant un cadrage précis des images ;
- Le système doit être équipé d'un dispositif de stockage des images permettant une consultation à distance en temps réel ;
- Le système doit être doté d'un système d'alerte automatique en cas d'intrusion ou d'incident ;
- Le système doit être facilement intégrable à un système de télésurveillance pour une surveillance à distance.

#### **Caractéristiques techniques du logiciel de gestion de la télé vidéo surveillance :**

La prise en charge de la prestation, dont le coût est intégré aux prestations de télé vidéo surveillance, comprend notamment la création du site dans le logiciel de gestion utilisé par le centre de télésurveillance du titulaire, l'intégration des consignes fournies par le bénéficiaire, les tests, essais, et la mise en service effective du raccordement au centre de télésurveillance.

Le logiciel de gestion de la télé vidéo surveillance du titulaire, doit répondre aux caractéristiques techniques suivantes :

- Le logiciel doit permettre la consultation à distance des images enregistrées par le système de télé vidéo surveillance ;
- Le logiciel doit permettre la gestion des alertes et des incidents ;
- Le logiciel doit être facilement configurable pour permettre une adaptation aux besoins spécifiques du bénéficiaire

#### **Caractéristiques techniques du système d'alarme connecté à la télé vidéo surveillance :**

Afin d'assurer la compatibilité et l'efficacité du dispositif mis en œuvre, le bénéficiaire fixe les caractéristiques techniques minimales auxquelles le système d'alarme connecté à la télé vidéo surveillance devra impérativement répondre. Ces exigences constituent des prérequis techniques auxquels le titulaire devra se conformer.

Le système d'alarme connecté à la télé vidéo surveillance répond aux caractéristiques techniques suivantes. Ainsi, il doit :

- être équipé de détecteurs de mouvements permettant une détection précise des intrusions ;
- être facilement intégrable au système de télé vidéo surveillance pour une surveillance à distance;
- être doté d'un système d'alerte permettant une intervention rapide en cas d'incident.

#### **Contenu des prestations complémentaires :**

- **Ronde vidéo**

A horaire fixe ou aléatoire l'analyse et la scrutation des images vidéo caméras par caméras est effectuée selon la lecture et la prise en compte systématique d'une consigne préalablement définie (référentiel pour l'opérateur) et suivie de la rédaction d'un compte-rendu.

La ronde permet de contrôler le bien-fondé d'une alerte ou si la situation est normale de poursuivre l'analyse et l'investigation.

La prestation est établie sur la base :

- D'un prix unitaire par ronde
- Exécutée et proposée selon le parc de caméras visionnées soit :
  - Inférieur (<) à 10 caméras,
  - Compris entre 10 et 20 caméras
  - Supérieur (>) 20 caméras.

- **Escorte vidéo**

La prestation a pour objet d'accompagner les personnes dans leurs déplacements sur des lieux isolés ou sensibles notamment lors de l'ouverture ou la fermeture d'un site.

Cette prestation est réalisée selon une demande spécifique définie par le bénéficiaire ; elle consiste en la lecture et la prise en compte systématique d'une consigne accompagnée de scrutation des images vidéo, caméra par caméra selon le cheminement de l'escorte à suivre et sur la durée nécessaire pour suivre la totalité de l'action.

Cette prestation donne lieu à la rédaction d'un compte-rendu.

La prestation est établie sur la base d'un prix unitaire correspondant à une durée de 5 minutes d'escorte vidéo.

**Ces 2 prestations peuvent être commandées seules indépendamment de la mise en place d'un forfait de télésurveillance.**

➤ **UO. F PRESTATIONS ANNEXES**

- **L'intervention de levée de doute sur site**

La prestation consiste à dépêcher sur place un agent de sécurité mobile, afin de vérifier la cause du déclenchement d'une alarme. En fonction et selon les consignes établies au préalable par le bénéficiaire, des actions sont déployées (notamment les mesures conservatoires nécessaires si besoin).

L'agent de sécurité mobile en lien avec la station de télésurveillance, établit un compte-rendu d'intervention, consigné dans la main courante de la station de télésurveillance et déposé sur le site bénéficiaire.

Le délai d'intervention maximum contractuel est d'1 heure.

La réalisation de prestations de levée de doute sur le site du bénéficiaire est soumise à un accord global et préalable du bénéficiaire et à la mise en place au préalable d'un forfait de télésurveillance (UO D) ou de télé vidéosurveillance (UO E).

Le bénéficiaire autorise expressément le titulaire à déclencher des prestations de levée de doute sur site en cas d'alerte, sans accord préalable à chaque intervention, conformément aux consignes écrites établies entre les parties et annexées au présent contrat. Ces consignes précisent notamment les typologies d'alarme concernées, les délais d'intervention, les plages horaires applicables ainsi que les modalités de notification.

Le titulaire s'engage à fournir un compte-rendu systématique de chaque intervention.

Le bénéficiaire peut modifier ou révoquer cette autorisation à tout moment par notification écrite au titulaire.

Le compte-rendu d'intervention consigné sur la main courante de la station de télésurveillance et déposé sur le site physique du bénéficiaire, dans un cahier de consignation et comporte au minimum les informations suivantes :

- le type d'alarme déclenchée
- l'heure d'arrivée sur le site et de départ de l'agent,
- le nom de l'intervenant ou de l'équipe d'intervention,
- le détail de l'anomalie constatée et sa localisation dans l'espace bâtiment,
- les actions correctives effectuées et les recommandations de l'intervenant le cas échéant.

- **Mesures conservatoires**

Suite à cette intervention de levée de doute, la situation peut nécessiter de procéder aux actions de sauvegarde adaptées en ayant recours à des prestations de sécurité humaine dites « mesures conservatoires » pendant la durée nécessaire à la remise en sécurité du site.

À l'issue d'une intervention de levée de doute sur site, si des actions de sécurisation complémentaires sont nécessaires, le titulaire en informe immédiatement le bénéficiaire.

La mise en place de mesures conservatoires, incluant la surveillance humaine temporaire du site, est soumise à l'accord préalable et exprès du bénéficiaire.

Toute demande de prestation de mesures conservatoires fera l'objet d'un bon de commande spécifique précisant notamment la durée, le nombre d'agents et les modalités d'intervention.

Le titulaire s'engage à exécuter les mesures conservatoires dans un délai maximum de deux heures suivant la confirmation de la demande du bénéficiaire.

Le bénéficiaire conserve la possibilité de refuser ou de modifier la mise en œuvre des mesures conservatoires proposées.

Le dispositif de sécurisation du site mis en place à la suite de l'intervention de levée de doute (nombre d'agents, lieu de surveillance) est établi en concertation avec le bénéficiaire et selon ses consignes.

- Les prestations sont exécutées dans un délai maximum de 2 heures suite à la demande du bénéficiaire consécutive à l'intervention de levée de doute. L'équipe d'intervention assure la surveillance du site jusqu'à l'arrivée des agents de sécurité en charge des mesures conservatoires.
- Le minimum d'intervention de la mesure conservatoire est fixé à 4 heures consécutives de prestation par jour et par agent.
- Les agents sont obligatoirement équipés des moyens indispensables à la bonne réalisation des prestations (moyens de communication, véhicules et PTI (Protection Travailleur Isolé) le cas échéant)

#### **4.3 CONTENU DES PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE ET TELE VIDEO SURVEILLANCE**

---

La liste des prestations figurant ci-après concerne les prestations de télésurveillance et télé vidéo surveillance (interne ou externe selon le choix du bénéficiaire).

Les prestations ainsi que les qualifications des agents attendues sont les suivantes :

➤ **Agent de sécurité opérateur SCT 1**

L'agent de sécurité opérateur SCT 1 est un agent de sécurité qui doit s'assurer, sous le contrôle de l'opérateur SCT 2, de la réception et du traitement des informations reçues et appliquer des consignes définies. Lorsqu'un opérateur exerce seul ces missions, il est obligatoirement opérateur SCT 2. Ils travaillent au sein d'une station centrale de télésurveillance.

Ses missions consistent à :

- prendre en compte les différentes consignes au début de chaque prise de service ;



- analyser et traiter les informations reçues chronologiquement et par priorité et rendre compte au fur et à mesure à l'opérateur SCT 2 de toutes les anomalies détectées et des actions entreprises ;
- effectuer le déclenchement et le suivi de l'intervention ;
- traiter les appels entrants ;
- s'assurer du retour à la normalité de fonctionnement.

Il a pour instructions :

- de respecter les consignes du bénéficiaire ;
- d'appeler les personnes habilitées et les services compétents ;
- de veiller au respect de la confidentialité ;
- de respecter les procédures de sécurité spécifiques au centre dans lequel il exerce son activité.

#### ➤ **Agent de sécurité opérateur SCT 2**

L'agent de sécurité opérateur SCT 2 est un agent de sécurité qui gère et contrôle les activités des opérateurs de niveau 1.

L'opérateur SCT 2 exerce de la même façon les missions dévolues à l'opérateur SCT 1. Il gère et traite les anomalies transmises par l'opérateur SCT 1.

Il rend compte au responsable du centre ou d'astreinte des actions menées par les opérateurs ou par lui-même (ainsi que du résultat obtenu, afin de remédier aux anomalies non résolues). Lorsqu'un opérateur exerce seul ces missions, il est obligatoirement opérateur SCT 2.

Il travaille au sein d'une station centrale de télésurveillance.

Ses missions consistent à :

- prendre en compte les différentes consignes validées par le bénéficiaire au début de chaque prise de service ;
- analyser et à traiter les informations reçues ;
- analyser les anomalies détectées par l'opérateur SCT 1 et prendre toute mesure de sauvegarde adaptée dans le respect des consignes prédéfinies ;
- faire des rapports complets et précis ;
- veiller au bon fonctionnement de son service ;
- tenir les différents cahiers et registres à jour ;
- assurer la continuité de l'analyse et du traitement des informations en cas de défaillance technique, dans le cadre de consignes prédéfinies.

Il a pour instructions :

- de respecter les consignes du bénéficiaire ;
- d'appeler les personnes habilitées et les services compétents ;
- de veiller au respect de la confidentialité ;
- de respecter les procédures de sécurité spécifiques au centre dans lequel il exerce son activité ;
- d'appeler le ou les responsables du centre pour validation de toute proposition d'ajout de consignes temporaires ;

– d'être la bonne interface avec tous les interlocuteurs du centre, et en particulier avec l'intervenant (suivi de l'intervention, contrôle de la transmission de consignes, s'assurer du résultat).

➤ **Opérateur de télé vidéo surveillance :**

L'opérateur de télé vidéo surveillance devra effectuer les tâches suivantes :

- Exploiter les systèmes de télé vidéo surveillance sur le ou les sites du bénéficiaire.
- Observer, détecter et prévenir les actes de malveillances ou incidents.
- Prendre en compte les consignes à chaque prise de poste et les transmettre à sa relève.
- Analyser les informations reçues et rendre compte des anomalies détectées et des actions entreprises
- Gérer les alarmes selon les consignes propres au(x) site(s).
- Déclencher les interventions et en assurer le suivi selon les consignes reçues.
- Alerter les services compétents lorsque la situation dépasse le cadre de ses prérogatives.
- Assurer la traçabilité de l'activité en enregistrant les événements sur la main courante (registre ou main courante informatique).
- Rendre-compte de sa mission à sa hiérarchie et informer le bénéficiaire.

## **ARTICLE 5 ORGANISATION ET PILOTAGE DES PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE ET TELEVIDEOSURVEILLANCE**

### **5.1 AVANT LE DEBUT D'EXECUTION**

Avant le démarrage de l'exécution des prestations, le bénéficiaire doit fournir au titulaire les informations et les caractéristiques techniques du site. Pour ce faire, le bénéficiaire remplit un formulaire de recueil d'informations élaboré par le titulaire, destiné à préciser les éléments essentiels à la mise en œuvre des prestations. Ce formulaire comprend au minimum le type de matériel installé pour la télésurveillance et/ou la télé vidéosurveillance ainsi que le protocole de transmission utilisé (RTC, IP, GSM). À réception de ces informations, le titulaire peut alors établir une fiche de programmation.

### **5.2 PRISE EN COMPTE DES CONSIGNES**

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les consignes initiales formalisées par le bénéficiaire lors de la phase de préparation de la prestation.

La fiche de consignes validée par le bénéficiaire précise notamment les éléments suivants :

- les interlocuteurs à contacter et leurs coordonnées
- l'abonnement au réseau d'intervention du titulaire le cas échéant
- les alarmes traitées
- les plages horaires
- les mesures conservatoires à mettre en œuvre le cas échéant

La connexion du site ne sera effective qu'à réception de ces informations par le titulaire.

En cours d'exécution, le bénéficiaire est tenu de signaler au titulaire toute modification concernant les éléments renseignés par tout moyen permettant d'avoir date certaine (mail, espace web) et d'assurer la traçabilité de la demande avec un délai de prévenance de 24 heures.

### **5.3 PROCESSUS DE RACCORDEMENT**

Préalablement au démarrage de la prestation, le titulaire aura procédé à la validation des équipements du site, aura effectué les tests des différents points d'alarme et procédé à la vérification de la compatibilité de l'installation (en coopération avec l'installateur du système d'alarme local) avant de connecter ces alarmes sur son frontal de réception.

A l'issue de la phase de raccordement de site le titulaire transmet obligatoirement au bénéficiaire un procès-verbal de raccordement et de réception technique.

Pour les sites équipés de caméras, le procès-verbal de réception consignera notamment le positionnement des caméras et la qualité des images renvoyées.

#### **5.4 MISE EN PLACE DES INTERVENTIONS SUR ALARMES**

La mise en place des prestations d'intervention de levée de doute sur site nécessite l'accord du bénéficiaire, ses consignes, les moyens d'accès au site et l'abonnement au forfait d'intervention.

L'intervention de levée de doute est réalisée par le titulaire.

Dans tous les cas le titulaire mettra en place les moyens nécessaires (véhicules, moyens de communication) permettant d'assurer un délai d'intervention en adéquation avec le délai contractuel du marché précisé par le bénéficiaire.

La prise en compte du site par l'intervenant implique la reconnaissance du site, la remise des moyens d'accès par le bénéficiaire et la prise en compte des consignes.

Elle donne lieu à un procès-verbal de prise en compte du site par l'intervenant.

#### **5.5 SUIVI DES PRESTATIONS**

##### **5.5.1 LE REPORTING**

Dans un délai de 15 jours après le démarrage des prestations, le titulaire met à disposition du bénéficiaire un accès internet dont les fonctionnalités attendues sont au minimum les suivantes :

- Restitution détaillée de l'historique de l'ensemble des alarmes, tests...
- Historique des traitements effectués par les opérateurs,
- Possibilité d'établir des statistiques (nombre d'alarmes, de tests, de mise en et hors service pour une période donnée),
- Echange d'information bénéficiaire/titulaire notamment en cas de modification des consignes.

La disponibilité du portail est assurée 24/24 7j/7 et son taux de disponibilité est de 99%.

Le bénéficiaire accède à ce service par le biais d'identifiants et code d'accès. Le titulaire met à la disposition des bénéficiaires un service d'aide téléphonique et de formation à distance. La mise en application nécessite un simple accompagnement inclus dans le forfait.

Le site internet est hautement sécurisé et garantit au bénéficiaire la confidentialité des informations de son (ses) site(s) :

- Protocoles de chiffrement (ex : HTTPS, VPN)
- Authentification forte (identifiants, mots de passe complexes)
- Protection des données (stockage sécurisé, sauvegardes)
- Conformité avec les normes de sécurité informatique (ISO 27001, RGPD, etc.)

Le titulaire s'engage à enregistrer les informations reçues et à les conserver pendant toute la durée de l'accord-cadre et des bons de commande issus de l'accord-cadre.

#### **5.6 LA CERTIFICATION DES INSTALLATIONS**

La station de télésurveillance du titulaire doit être au minimum conforme au règlement de certification APSAD R31 niveau APSAD P3 ou équivalent issu du Centre National de Prévention et de Protection (CNPP).

## **ARTICLE 6 SUJETIONS PARTICULIERES D'EXECUTION**

### **6.1 CONTRAINTES D'EXPLOITATION DES BATIMENTS**

Le titulaire ne peut se prévaloir, ni pour éluder les obligations de l'accord-cadre, ni pour élever aucune réclamation, des sujétions qui peuvent être occasionnées par l'exploitation normale des bâtiments désignés dans le marché. Il en est notamment ainsi des activités de maintenance et d'entretien courants sur les bâtiments et leurs équipements (ascenseurs, chauffage, climatisation, fermetures des fenêtres et portes, photocopies, ordinateurs, etc.).

### **6.2 DISPOSITIONS DE FONCTIONNEMENT ET CONSIGNES DE SECURITE**

Le titulaire reconnaît avoir pris connaissance, avant tout commencement d'exécution d'un bon de commande, des dispositions de fonctionnement et consignes de sécurité régissant le fonctionnement du ou des sites dont il doit assurer la garde.

L'ensemble des personnes qui interviennent pour le compte du titulaire (ses agents, ses sous-traitants ou ses fournisseurs) est tenu d'observer ces dispositions et les prescriptions qui en découlent, ainsi que leurs éventuelles évolutions en cours de l'accord-cadre.

### **6.3 INTERDICTIONS D'ACCES OU DE CIRCULATION MOMENTANEEES.**

Des interdictions momentanées d'accéder ou de circuler dans les locaux peuvent être prescrites, notamment lors de départs ou d'arrivées de personnalités, ou à l'occasion d'alertes, d'exercices ou d'incidents signalés dans les bâtiments ou à proximité.

Les services de sécurité du ministère, les forces de police, les unités d'intervention médicalisées et les sapeurs-pompiers peuvent décider de surveiller les sites, d'interrompre les prestations ou d'évacuer les bâtiments, à l'occasion de visites officielles ou d'incidents éventuels qu'ils ont pour mission de prévenir ou de circonscrire. A cet effet, ils peuvent prescrire le déplacement d'un matériel, d'un équipement ou d'un stock quelconque, ainsi que le libre accès aux locaux occupés par le titulaire aux fins de fouille et visite.

L'ensemble des personnes qui interviennent pour le compte du titulaire (ses agents, ses sous-traitants ou ses fournisseurs) est tenu d'appliquer sans délai les consignes prescrites.

## **ARTICLE 7 PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE**

En cas de situation générale de crise, le Plan de continuité d'activité de l'administration prévaut.

Le titulaire devra transmettre aux bénéficiaires, dans un délai de 3 mois à compter de la signature de l'accord-cadre, un plan de continuité adapté pour chaque site dont il aura la charge.

Dans les trois cas ci-après, le titulaire doit prendre des dispositions spécifiques :

### **7.1 PANDEMIE.**

Le titulaire doit déployer les moyens nécessaires pour faire face à une crise de type pandémie. L'administration dispose du plan de prévention, dans lequel tous les bâtiments restent ouverts, même si des restrictions au niveau des accès ou des circulations sont mises en œuvre.

Le titulaire doit notamment pouvoir présenter son propre plan de prévention en cas de crise de ce type. Il doit assurer l'information de ses agents sur les différentes phases, les risques et les mesures de prévention individuelles et collectives. Il doit être en mesure d'assurer la continuité de la prestation. Si un mode dégradé pour cause d'absentéisme doit être adopté, il est établi en concertation avec l'administration.

Le titulaire doit fournir, à ses frais, le matériel de protection nécessaire à l'ensemble de ses agents. Le personnel du titulaire doit respecter strictement les consignes fournies par les autorités sanitaires.

Acteur à part entière de leur propre sécurité, les agents contribuent par leur comportement responsable à la vigilance, à la prévention et à la protection de la population contre les pandémies. Ils doivent donc être sensibilisés aux risques auxquels ils peuvent être confrontés dans leur environnement de travail, afin de comprendre la justification des mesures de sécurité qui peuvent leur être imposées ou recommandées.

### **7.2 CRUE CENTENNALE.**

Certains sites sont en zone inondable en cas de crue centennale, d'autres sont « sites de repli ministériel ». L'administration a établi, pour toutes ces configurations, un plan de continuité qui suppose une adaptation des dispositions contractuelles générales. Le titulaire dans cette situation doit pouvoir assurer les prestations demandées.

En phase aiguë, c'est à dire lorsque les voies d'accès sont impraticables, il peut être demandé aux agents du titulaire de rester sur place. L'administration assure alors les moyens d'hébergement et de restauration.

Sur les sites de repli, les agents de sécurité du ministère viennent en renfort. Les attributions respectives sont fixées dans le plan de continuité de l'administration.

### **7.3 VIGIPIRATE.**

Le plan Vigipirate consiste en un dispositif permanent de vigilance, de prévention et de protection face à la menace terroriste ou en réaction à une attaque.

Cela nécessite la sensibilisation de tous les acteurs de la sécurité/sûreté, une information adaptée sur les enjeux et des réseaux d'alerte efficaces. La prévention s'appuie donc sur la sensibilisation des agents du titulaire.

Acteur à part entière de leur propre sécurité, tous les agents contribuent par leur comportement responsable à la vigilance, à la prévention et à la protection de la population contre les menaces terroristes. Ils doivent donc être sensibilisés aux risques auxquels ils peuvent être confrontés dans leur environnement de travail, afin de comprendre la justification des mesures de sécurité qui peuvent leur être imposées ou recommandées.

## **ARTICLE 8 VEILLE REGLEMENTAIRE**

Le titulaire s'engage à respecter tous les textes législatifs, réglementaires et conventionnels s'appliquant à ces prestations (droits et législations liées aux prestations de surveillance et de sécurité).

Il doit assurer une veille réglementaire et il a le devoir d'informer de manière formelle le bénéficiaire de toutes modifications intervenant dans son domaine de compétence.