



Fourniture d'une armoire électronique de gestion des clés et services associés

MAPA/CCTP/2025-38

Marché A Procédure Adaptée

Article L 2123-1 du CODE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(CCTP)**

SOMMAIRE

Table des matières

| | |
|---|----|
| ARTICLE 1 – DESCRIPTION GENERALE DU CONTEXTE ET DES PRESTATIONS ATTENDUES .. | 3 |
| 1.1 Contexte et volumétrie | 3 |
| 1.2 Prestations attendues | 4 |
| 1.3 Obligation du titulaire | 4 |
| 1.3.1 Qualification du personnel | 5 |
| 1.3.2 Conseil et diligence | 5 |
| ARTICLE 2 – DESCRIPTION TECHNIQUE DE LA SOLUTION ATTENDUE | 5 |
| 2.1 Spécifications de l'armoire à clés..... | 5 |
| 2.2 Spécifications du logiciel | 7 |
| 2.3 Garantie de l'armoire à clés..... | 8 |
| ARTICLE 3 – MODALITES DE MISE EN SERVICE DE LA SOLUTION DE RESERVATION | 8 |
| ARTICLE 4 - MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES | 8 |
| 4.1 Accompagnement à la mise en œuvre | 8 |
| 4.2 Formation..... | 9 |
| 4.3 Supports utilisateurs | 9 |
| ARTICLE 5 - PRESTATIONS DE SUPPORT AUX UTILISATEURS | 9 |
| ARTICLE 6 – QUALITE DE SERVICE : GESTION DES PANNES ET DES INCIDENTS | 9 |
| ARTICLE 7 - MAINTENANCE PREVENTIVE, EVOLUTIVE ET CORRECTIVE | 9 |
| 7.1 Maintenance préventive et évolutive | 10 |
| 7.2 Maintenance corrective..... | 10 |
| ARTICLE 8 – DISPOSITIONS RELATIVES A LA SECURITE ET A L'ACCES AUX LOCAUX..... | 10 |

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières a pour objet de fixer les dispositions techniques nécessaires à l'exécution des prestations du marché.

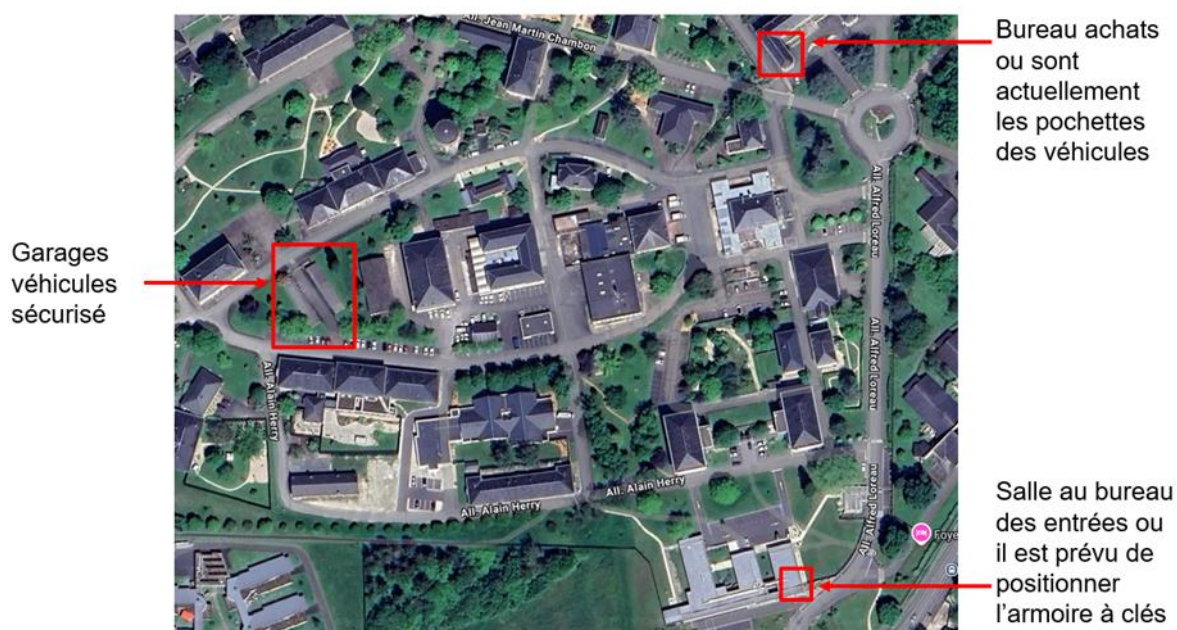
ARTICLE 1 – DESCRIPTION GENERALE DU CONTEXTE ET DES PRESTATIONS ATTENDUES

1.1 Contexte et volumétrie

Le parc du pool de véhicules en autopartage disponible à la réservation est actuellement composé de 10 véhicules :

| Véhicules du POOL | 208 ESSENCE 5 PLACES | BEEPER DIESEL 5 PLACES | RENAULT SCENIC DIESEL 5 PLACES | KANGOO TPMR DIESEL / 4 PLACES | BOXER MINIBUS DIESEL /9 PLACES | BOXER MINIBUS DIESEL 9 PLACES | PEUGEOT 208 ELECT. 5 PLACES | PEUGEOT 208 5 PLACES | PEUGEOT 208 HDI | 208 DIESEL 5 PLACES |
|----------------------|----------------------|------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|---|-------------------------------|-----------------|------------------------|
| Stationnement actuel | MOREAU DE TOURS | PLATEFORME | MOREAU DE TOURS | GARAGE A COTE DES ST | PRÈS DU SELF | PRÈS DU SELF | PARKING MOREAU DE TOURS chargeur rapide | MOREAU DE TOURS prise secteur | MOREAU DE TOURS | DEVANT SALLE DES FETES |

L'ensemble du parc est situé sur le site principal de l'EPSM au 1 Route de Chanteau, 45400 Fleury-les-Aubrais :



Les véhicules sont actuellement stationnés à différents endroits dans l'établissement.

Les véhicules sont actuellement réservés par mail ou par téléphone auprès du service achats. Les utilisateurs viennent chercher les pochettes contenant tous les éléments pour l'utilisation des véhicules au service des achats lorsqu'ils prennent possession du véhicule et les rapportent ensuite à leur retour. En dehors des horaires de présence des agents au service des achats, les pochettes sont laissées au bureau des entrées de l'EPSM.

Les pochettes des véhicules comprennent les éléments ci-dessous qui devront être partiellement être gérés par la solution proposée :

- Les papiers des véhicules (qui seront par la suite laissés dans les véhicules),
- La carte carburant (qui sera par la suite laissée dans chaque véhicule),

- Les clés des véhicules avec cartes ou clés (qui seront à intégrer dans l'armoire à clés),
- Le bip d'ouverture (avec une clé en cas de dysfonctionnement du bip) de la grille d'accès garage (ce bip et cette clé devront également être gérés dans la solution proposée par le candidat).



Pour 9 véhicules disponibles à la réservation en 2024, nous constatons le nombre de réservations suivantes :

| | |
|-------------------|-------------|
| Janv | 105 |
| Fév | 90 |
| mars | 108 |
| avril | 111 |
| Mai | 109 |
| Juin | 138 |
| Juillet | 103 |
| Août | 69 |
| Sept | 99 |
| Oct | 105 |
| Nov | 102 |
| Déc | 111 |
| Total 2024 | 1250 |

Nous n'avons pas le nombre d'utilisateurs concernés toutefois, ce sont le plus souvent des agents du site principal de l'EPSM qui sont utilisateurs de ces véhicules. Cela représente 600 utilisateurs potentiels toutefois une part très importante des agents n'a pas recours à ces véhicules du Pool.

1.2 Prestations attendues

L'offre du titulaire comprendra une solution de gestion complète de réservation des véhicules avec une connexion entre l'armoire à clés et le logiciel de réservation en mode web :

- La fourniture, la livraison et l'installation d'une armoire électronique de gestion de clés,
- L'armoire à clés doit être un système indépendant, pas de personne physique en interne à l'EPSM pour assurer le lien,
- L'accès aux utilisateurs 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à un logiciel de gestion des réservations en mode web connecté à l'armoire à clés électronique,
- Un support téléphonique aux utilisateurs,
- Un accompagnement au déploiement,
- Une maintenance préventive, corrective et évolutive,
- La fourniture de consommables.

1.3 Obligation du titulaire

Le Titulaire s'engage à assurer le bon fonctionnement de la solution complète de gestion des clés (armoire à clés électronique et logiciel de réservation via un portail web associé) en assurant la maintenance préventive, corrective et évolutive en distanciel avec une assistance téléphonique, en télémaintenance ou en présentiel avec intervention sur site si cela s'avère nécessaire. Le cas échéant le titulaire fournit les pièces détachées nécessaires au bon fonctionnement de l'armoire à clés.

Les conditions de bon fonctionnement à garantir sont, de manière générale, celles définies au présent CCTP et dans l'offre du titulaire, avec obligation de résultat.

Le titulaire déclare être parfaitement informé de la technologie et de la nature des matériels dont il assure la maintenance, il s'engage :

- à disposer de tous les moyens nécessaires humains, matériels et autres pour assurer les engagements du présent marché en tous temps et en toutes circonstances, à l'exclusion des cas de force majeure (émeute, grève générale, guerre, guerre civile, sabotage). En aucun cas, le Titulaire ne pourra demander à l'EPSM de lui fournir du personnel pour l'exécution de ses prestations.
- à garantir en permanence les fonctionnalités et les conditions d'exploitation de la solution telles que prévues dans le présent CCTP et dans les notices techniques de la société éditeur,
- à garantir la meilleure durabilité possible du système,
- à garantir le fonctionnement permanent du système,
- à garantir les délais d'intervention du personnel pour le diagnostic et le dépannage des anomalies que ce soit en distanciel ou présentiel,
- à garantir la correction des anomalies et la remise à niveau du système,
- à garantir l'adaptation à la réglementation en vigueur,
- à garantir l'approvisionnement de tous les éléments de matériel (pièces détachées, etc.) nécessaires à l'installation, à l'entretien et à la maintenance de chacune des installations concernées par le présent marché pendant toute la durée de celui-ci.
- à garantir la maintenance, l'entretien et/ou le remplacement du matériel neuf installé pendant toute la durée de la période de garantie, dans la mesure où cette garantie peut être invoquée ,
- Doit être en possession d'un stock de pièces détachées de rechange (neuves ou de seconde main).

1.3.1 Qualification du personnel

L'ensemble du personnel intervenant sur site doit disposer d'une qualification professionnelle portant sur les équipements et systèmes objets du contrat.

1.3.2 Conseil et diligence

Le Titulaire s'engage à rappeler les consignes d'utilisation et d'entretien courant.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION TECHNIQUE DE LA SOLUTION ATTENDUE

2.1 Spécifications de l'armoire à clés

L'équipement proposé devra respecter au minimum les exigences décrites ci-dessous :

- ✓ L'armoire à clés électronique devra avoir une **capacité de contenir les clés de 10 à 12 véhicules.**
- ✓ L'armoire devra pouvoir accueillir les bips du garage sécurisé où sont garés une partie des véhicules (MOREAU DE TOURS). Le nombre de véhicules stationnés dans cet espace sécurisé peut évoluer à la hausse.
- ✓ L'armoire électronique de gestion des clés devra être complètement sécurisée et avec des portes clés inviolables sans les identifiants électroniques individuels permettant de récupérer des clés.
- ✓ L'armoire sera munie de porte pleines (non transparentes, les clés ne seront pas visibles).
- ✓ Il est demandé une autonomie de fonctionnement sur batterie de secours, la durée d'autonomie devra être précisée par le prestataire.

- ✓ La boîte à clés devra être accessible manuellement par nos services pour des déblocages secours.
- ✓ L'armoire à clés devra être munie d'un écran avec touches permettant la gestion de la prise de possession et retours des clés grâce au code que l'utilisateur recevra par mail suite à la réservation du véhicule. Une fois le véhicule restitué, le code sera expiré.
- ✓ La solution doit permettre à un utilisateur de signaler un problème sur un véhicule.
- ✓ L'identification à l'armoire à clés doit être possible par l'utilisation d'un code utilisateur qu'il aura reçu par mail lors de sa réservation.
- ✓ Les armoires doivent enregistrer et restituer toutes les informations concernant les mouvements d'entrée/sortie des clés, l'identification des clés retirées, l'identifiant des utilisateurs ayant retiré ou rendu une clé, la date et la durée pendant laquelle une clé a été retirée...
- ✓ Le titulaire indiquera dans son offre les alertes possibles en cas de dysfonctionnement constaté sur le matériel : portes laissées ouvertes trop longtemps, clé non rendue dans le temps imparti, clé non autorisée, clé forcée, porte forcée, code erroné, ouverture sans mouvement de clé, rupture d'alimentation, etc....
- ✓ Le titulaire devra préciser dans son offre les dimensions du matériel proposé et les caractéristiques techniques.
- ✓ La documentation technique des matériels sera à fournir par le titulaire.
- ✓ Le mode d'emploi de l'armoire de gestion des clés avec logiciel intégré sera à fournir par le titulaire.
- ✓ L'armoire de gestion des clés et le logiciel intégré sera garantie pour une période minimum de 2 ans pièces et main d'œuvre. Le Titulaire pourra consentir s'il le souhaite à des durées de garanties supérieures. La période de garantie de l'équipement sera indiquée dans l'offre du titulaire.

Si augmentation du parc, l'ESPM se réserve la possibilité d'acquérir une deuxième armoire.

Consommables :

Les consommables nécessaires à la mise en service de la solution de réservation seront fournis par le Titulaire et seront inclus dans le poste 1 (cf. BPU). Le candidat détaillera dans son offre, la liste des consommables nécessaires au démarrage de la solution (scellées, pinces de démontage, etc).

L'ESPM se réserve la possibilité de réaliser, en cours d'exécution du marché, des commandes de consommables complémentaires sur devis, conformément au catalogue et/ou tarif public fourni par le titulaire, en appliquant la remise consentit dans le cadre du Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

Pièces détachées :

La proposition du candidat devra inclure le catalogue des pièces détachées nécessaires à la maintenance corrective de l'armoire à clés.

L'ESPM se réserve la possibilité de réaliser des commandes de pièces détachées, conformément au catalogue et/ou tarif public fourni par le titulaire, en appliquant la remise consentit dans le cadre du Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

Les consommables et les pièces détachées seront à livrer à l'ESPM, Services Techniques, 1 route de Chanteau, , 45400 Fleury-

les-Aubrais

Le délai imparti au Titulaire pour livrer les consommables complémentaires ainsi que les pièces détachées, a pour origine la date du bon de commande de l'EPSM Georges DAUMEZON, il doit être conforme aux délais indiqués dans le devis.

2.2 Spécifications du logiciel

Un accès au portail web sera proposé par le titulaire sous forme d'abonnement. Cet abonnement doit inclure tous les frais relatifs à la gestion de cette plateforme : accès utilisateurs, hébergement, exploitation du logiciel, assistance et le support aux administrateurs et utilisateurs de la solution, droit d'utilisation de la licence du logiciel de réservation.

Le système de réservation sera géré en FULL SAS.

Ce logiciel de réservation en mode web connecté à l'armoire à clés, devra permettre au minimum :

- ✓ Un accès sécurisé de l'ensemble des utilisateurs au logiciel de réservation.
- ✓ La création des comptes utilisateurs sur le portail de réservation sera restreints au domaine @epsm-loiret.fr.
- ✓ Une inscription des utilisateurs en toute autonomie via leur adresse électronique professionnel uniquement.
- ✓ Une validation obligatoire de chacune des réservations par les gestionnaires de la cellule achat de la DLAP par l'envoi d'un courriel à l'adresse suivante : reservation-véhicule @epsm-loiret.fr. La validation par la cellule achat déclenchera automatiquement via le logiciel, l'envoi d'un code à usage unique sur l'adresse électronique professionnelle de l'utilisateur ayant initié la demande de réservation. L'utilisateur pourra ainsi récupérer les clés et les effets du véhicule.
- ✓ La possibilité aux utilisateurs de réserver les véhicules mis à disposition depuis un accès internet ou via une application mobile si cette dernière existe déjà.
- ✓ La gestion de profils administrateurs et utilisateurs.
- ✓ Un accès aux utilisateurs pourra être réalisé 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le prestataire indiquera dans son offre si des arrêts de services liés à des opérations de maintenance sont possibles en précisant les durées déjà constatées ainsi que la procédure d'alerte des clients.
- ✓ La possibilité de paramétrage de droits et de gestion de prêts pour les administrateurs ainsi que la possibilité d'intervenir sur toute réservation réalisée par un utilisateur.
- ✓ La possibilité de prioriser les véhicules réservés avec une répartition sur l'ensemble des véhicules de manière appropriée (kilomètres par exemple).
- ✓ Des fonctionnalités pouvant être mises en œuvre pour favoriser le développement durable (proposition de covoiturage, proposition d'un véhicule électrique pour un trajet court par exemple).
- ✓ La possibilité de créer des préférences utilisateurs.
- ✓ Des reportings d'utilisation des véhicules pourront être réalisés via le logiciel par les administrateurs.

Le titulaire devra détailler les fonctionnalités de ce logiciel de réservation dans son offre.

2.3 Garantie de l'armoire à clés

L'armoire à clés et son logiciel seront garantis contre tout vice de fabrication ou défaut (notamment de matière) durant **une période de deux ans minimum**, à compter du jour de sa réception par l'administration.

Le Titulaire indique dans le BPU la durée de garantie commerciale, s'il propose une durée de garantie supérieure à la durée contractuelle des deux ans fixés ci-dessus. Cette durée sera appliquée durant toute la durée de l'accord-cadre. Elle doit nécessairement être respectée par le Titulaire de l'accord-cadre.

La garantie inclut la fourniture des pièces détachées, la main d'œuvre, les déplacements des techniciens dépanneurs (hébergement et restauration inclus) ainsi que l'enlèvement et la livraison le cas-échéant.

Sont exclues des garanties, les interventions consécutives à une utilisation anormale du matériel. Dans ce cas, le Titulaire du présent accord-cadre établira un procès-verbal stipulant les causes exactes du dysfonctionnement et le fera signer par le responsable de l'établissement.

Le Titulaire s'engage à intervenir sur simple appel téléphonique ou courriel du service Achat/Technique de l'EPSM, afin d'effectuer les dépannages rendus nécessaires et dans les délais indiqués dans le CRMT sans excéder le délai maximum d'intervention de 72 heures.

Le Titulaire devra alerter l'EPSM dans l'hypothèse où des travaux sont nécessaires pour la mise en conformité des installations pour donner suite à des demandes complémentaires de matériels ou des évolutions techniques des matériels.

ARTICLE 3 – MODALITES DE MISE EN SERVICE DE LA SOLUTION DE RESERVATION

L'armoire électronique de gestion des clés devra être mise en œuvre à la date fixée par le bon de commande et conformément au délai d'exécution indiqué par le Titulaire dans son offre.

Le titulaire assure l'installation du matériel à l'emplacement définit et sans aucune intervention de l'EPSM. Une personne des services techniques conduira le titulaire sur le lieu d'installation.

Les prises nécessaires à l'installation et au bon fonctionnement de l'équipement seront assurées par l'EPSM, elles devront être spécifiés dans l'offre technique du candidat : Nombre et types de prises électriques (puissance nécessaire) et réseaux.

Les consommables nécessaires à la mise en service de la solution seront fournis par le Titulaire.

ARTICLE 4 - MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES

4.1 Accompagnement à la mise en œuvre

Une réunion de lancement avant le déploiement du marché devra être organisée par le titulaire avec les représentants de l'EPSM, après la notification du marché et en amont du démarrage des prestations. Cette réunion se déroulera sur le site de l'EPSM à Fleury les Aubrais.

Le titulaire aura la charge d'accompagner l'EPSM au déploiement de la solution, recueil des besoins et accompagnement au paramétrage.

Le titulaire devra assurer, en co-construction avec l'EPSM, les opérations de configuration, de réglages et les tests nécessaires au bon fonctionnement du matériel et de ses accessoires.

Le titulaire devra réaliser un test concluant de la solution avant le démarrage de la prestation.

4.2 Formation

Un accompagnement des administrateurs sera également proposé par le titulaire.

4.3 Supports utilisateurs

Des supports d'utilisation de la solution seront fournis par le titulaire pour les administrateurs ainsi que les utilisateurs.

ARTICLE 5 - PRESTATIONS DE SUPPORT AUX UTILISATEURS

Un numéro de téléphone ainsi qu'un mail devront être communiqués afin de résoudre des dysfonctionnements rencontrés par les utilisateurs pour la réservation de véhicules que ce soit sur la plateforme de réservation ou sur l'armoire à clés.

L'assistance téléphonique sera accessible au minimum 5 jours sur 7 :

- du lundi au jeudi de 8h00 à 18h,
- de 8h00 à 17h le vendredi hors jours fériés.

Le numéro sera à disposition des utilisateurs sur l'armoire à clés.

ARTICLE 6 – QUALITE DE SERVICE : GESTION DES PANNES ET DES INCIDENTS

Le titulaire doit gérer les anomalies, les incidents ou les pannes intervenues lors de l'installation du marché et/ou pendant l'exécution des prestations liés aux équipements.

En cas de matériel défectueux, ne pouvant faire l'objet d'une réparation à distance, la réparation ou le remplacement interviendra selon le délai indiqué par le titulaire dans son offre sans dépasser les 72h.

ARTICLE 7 - MAINTENANCE PREVENTIVE, EVOLUTIVE ET CORRECTIVE

Durant la période de garantie de l'armoire électronique de gestion des clés et de son logiciel, le titulaire assure le niveau de maintenance préventif, évolutif et correctif décrit au présent CCTP sans contrepartie financière de l'EPSM.

La maintenance sera facturable dès la fin de période de garantie proposé par le titulaire.

La proposition financière relatif à la maintenance du matériel et de son logiciel de réservation en mode web indiquée par le titulaire au Bordereau des Prix Unitaires (BPU) comprend :

- ✓ La maintenance préventive annuelle de l'armoire à clés et de son logiciel **à l'issue de la période de garantie** incluant l'entretien systématique et l'évolution du logiciel,
- ✓ La maintenance corrective de l'armoire de gestion des clés et de son logiciel **à l'issue de la période de garantie** incluant les éventuelles pièces de rechange, la main d'œuvre et les frais de déplacement sur site

7.1 Maintenance préventive et évolutive

Le titulaire s'engage à réaliser l'ensemble des interventions de maintenance préventive et évolutive si celles-ci s'avèrent nécessaires au fonctionnement de la solution.

Le titulaire devra décrire dans son offre technique le plan de maintenance proposé pour ses équipements. Devront notamment être effectués dans le cadre de cette maintenance : le contrôle de l'état du matériel, les mises à jour du logiciel, les mises à jour en termes de sécurité, le contrôle de l'état de la batterie de secours en cas de coupure d'électricité, etc.

7.2 Maintenance corrective

En cas de dysfonctionnement, le titulaire procédera aux opérations de maintenance correctives nécessaires au bon fonctionnement de la solution. Ces interventions pourront être réalisées en télémaintenance ou en intervention sur site si nécessaire.

Le titulaire doit décrire son plan de maintenance curative dans son offre technique. Devront notamment être effectués dans le cadre de la maintenance curative : la résolution des problèmes d'accès au logiciel et/ou à l'équipement, la résolution des pannes, des problèmes liés à la batterie, etc.

En cas de matériel défectueux nécessitant une intervention sur site (réparation ou remplacement), le délai pour traiter l'incident par le titulaire est de 72 heures ouvrés maximum à partir de l'émission de la demande par téléphone au service support ou par mail.

Le titulaire devra informer l'EPSM en amont de toute intervention sur site.

Durant la période de garantie proposée par le titulaire, sauf cas de force majeure ou vandalisme sur le matériel, toute intervention nécessaire au bon fonctionnement de la solution sera à la charge du titulaire.

ARTICLE 8 – DISPOSITIONS RELATIVES A LA SECURITE ET A L'ACCES AUX LOCAUX

L'accès à l'EPSM est contrôlé par un poste de garde. Le prestataire devra impérativement se présenter au poste de garde pour se faire identifier.

Tout intervenant doit être identifié par un badge précisant le nom de son entreprise et son identité.

Les véhicules pourront se stationner pour le chargement et déchargement des colis sur les places de parking prévues à cet effet.

Le titulaire s'engage à faire respecter le règlement intérieur, ainsi que les règles de sécurité, d'hygiène et de confidentialité en vigueur sur le site.

Le titulaire devra veiller à la sécurité des patients et des professionnels notamment les outils utilisés ne doivent pas être laissés sans surveillance.

Le titulaire est responsable de son personnel d'intervention et de ses éventuels sous-traitants. L'EPSM n'a pas d'autorité hiérarchique sur le personnel mis à disposition par le titulaire.