

CAISSE DE SECURITE SOCIALE DE MAYOTTE

Service Achats et Marchés

MARCHES DES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE DU REGIME GENERAL

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P)

OBJET DU MARCHÉ N° 2025/032 :

Marché prestation de télésurveillance à la CSSM

Le marché est passé selon la procédure adaptée (art R2123-1 CCP)

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE.....	Page 3
ARTICLE 2 – PRESTATION.....	Page 3
ARTICLE 3 – DÉLAIS.....	Page 5
ARTICLE 4 - ORGANISATION DU TITULAIRE POUR L'EXÉCUTION DU MARCHÉ.....	Page 5

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE

La présente consultation a pour objet l'exécution de prestations de télésurveillance des locaux de la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte.

ARTICLE 2 - PRESTATIONS

- Traiter tout signal réceptionné transmis automatiquement au local de télésurveillance du titulaire,
- Traiter la totalité des alarmes, messages et anomalies selon les consignes de la CSSM
- Réaliser les interventions résultant de l'application de ces consignes
- Assister et informer en cas de problème d'exploitation
- Rendre compte aux services logistique de la CSSM par téléphone et par mail d'un récapitulatif mensuel.

Site de la prestation :

2.1 Intervention

Le délai d'intervention est 15 minutes à partir du déclenchement de l'alarme.

Lors de chaque intervention sur site, l'agent missionné devra effectuer une ronde complète (extérieur et intérieur) de l'établissement afin de s'assurer de l'absence d'anomalie.

A partir de la zone indiquée en défaut (PC de télésurveillance ou centrale), l'agent devra effectuer une ronde approfondie de cette zone. A défaut de zone identifiée, une levée de doute générale du bâtiment sera réalisée.

La procédure détaillée d'intervention devra être indiquée dans le mémoire technique ainsi que la méthodologie générale d'intervention.

2.2 _PC de télésurveillance

Le PC de télésurveillance devra être équipé :

- D'une centrale de réception d'alarme multi protocoles, compatible avec les transmetteurs des installations de la CSSM ;
- D'un logiciel de gestion permettant la traçabilité du traitement des informations.

2.3 Communications téléphoniques

Les communications téléphoniques des transmetteurs d'alarmes vers le PC de télésurveillance et de toute personne appelant le PC de télésurveillance seront impérativement au prix d'une communication locale.

Un seul et unique numéro sera composé pour joindre le titulaire, notamment les appels des exploitants pour signaler une erreur de manipulation, informer d'un événement, obtenir une assistance par téléphone, contacter l'interlocuteur unique (défini au § 2.6). Pour la qualité du service proposé, le télésurveilleur devra répondre à ces appels dans les plus brefs délais.

2.4 Autocollants

Le titulaire du présent marché devra mettre en place des autocollants visibles sur chaque bâtiment (sur tous les accès extérieurs : portes, grilles, ... ainsi que sur la centrale). Ils devront mentionner à minima :

- Le nom de la société de télésurveillance.
- Que le site est télé surveillé et le numéro de téléphone à composer en cas de problème pour contacter le PC de télésurveillance.

Les autocollants devront être mis en place le jour du début de la télésurveillance effective sur site et les autocollants des précédents titulaires systématiquement et totalement supprimés (par le nouveau titulaire).

2.5 Personnel, formation et organisation

Afin de garantir la bonne exécution de la prestation, le titulaire mettra en place le personnel formé nécessaire en nombre suffisant ainsi que l'organisation adaptée pour assurer le respect des délais d'interventions (définis à l'article 4) sur 2 interventions simultanées.

2.6 Compétence des agents

- Compétences des opérateurs du PC :

Chaque opérateur devra avoir une parfaite maîtrise des centrales d'alarme équipant les bâtiments. Le titulaire aura à sa charge la formation des opérateurs sur les nouveaux matériels mis en place pendant l'exécution du présent marché.

Chaque opérateur devra être en mesure d'informer les utilisateurs et intervenants pour l'assistance technique par téléphone.

- Compétences des intervenants sur site :

Chaque intervenant devra avoir une parfaite maîtrise des centrales d'alarme équipant les bâtiments de la CSSM. Le titulaire aura à sa charge la formation des intervenants sur les nouveaux matériels mis en place pendant l'exécution du présent marché.

Chaque intervenant devra être en mesure :

- D'assister techniquement les utilisateurs sur place,
- De pouvoir visualiser les points de détection en alarme et l'identifier sur le plan,
- D'éjecter les points de détection lors de déclenchements intempestifs,

Le titulaire du marché veillera à ce que le personnel placé sous son autorité respecte les consignes de sécurité s'attachant au fonctionnement des établissements concernés et s'assurera que ces consignes sont bien connues des intéressés.

2.7 Interlocuteur unique

Dès la notification du marché, il sera demandé la désignation nominative d'un "interlocuteur unique" dont le rôle sera le suivant :

- Être joignable téléphoniquement du lundi au vendredi de 06h00 à 21h00 pour le traitement des demandes d'informations ponctuelles, les échanges sur les événements et leur traitement, la collaboration et le conseil à la mise à jour des consignes particulières et générales.
- Être disponible sur place et à la demande expresse du service Patrimoine, sous 24h00, sur site.
- Fournir et exploiter les données statistiques de l'exécution de l'ensemble des prestations du présent marché.
- Informer spontanément et systématiquement le service Patrimoine des difficultés de gestion et des problèmes rencontrés sur les lieux objet du présent marché.

Cette fonction est essentielle à la bonne exécution du présent marché.

ARTICLE 3 – DÉLAIS

A réception d'une alarme au frontal du PC de télésurveillance, l'opérateur doit appliquer les consignes afférentes au site concerné sous 3 minutes maximum.

Le délai est calculé entre l'apparition de l'information (enregistré au PC de télésurveillance) et le début de son traitement : contre appel, demande d'intervention, validation de l'information

ARTICLE 4 - ORGANISATION DU TITULAIRE POUR L'EXÉCUTION DU MARCHÉ

Le titulaire désignera les correspondants nécessaires à la bonne exécution des prestations. Un interlocuteur principal doit être désigné comme correspondant unique de la CSSM.

Directeur de la CSSM :

Signature du candidat: