

**ACCORD-CADRE RELATIF A LA RÉALISATION DE PRESTATIONS
DE MAINTENANCE, DE FOURNITURE DE MATÉRIEL ET DE
PETITS TRAVAUX D'ENTRETIEN DES SYSTÈMES DE SÛRETÉ
ÉLECTRONIQUE INSTALLÉS DANS LES SERVICES DE L'ÉTAT
(HORS MINISTÈRE DES ARMÉES ET MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
POUR LES SERVICES RELEVANT DE LA POLICE NATIONALE) ET
CERTAINS OPÉRATEURS DE L'ÉTAT EN RÉGION AUVERGNE-
RHÔNE-ALPES.**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Numéro de référence de l'accord-cadre : SURETE_ELECTRO_ARA_3_ARA_2026

Procédure de passation : Appel d'offres restreint

Le présent CCTP comporte 30 pages

Table des matières

Article 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	4
1.1 Objet de l'accord-cadre.....	4
1.2 Contenu des prestations.....	4
1.3 Textes réglementaires.....	5
1.4 Description et spécification techniques des équipements.....	6
1.5 Conditions particulières d'intervention et de réalisations des prestations.....	6
1.5.1 Préparation des interventions et confirmation des dates planifiées.....	7
1.5.2 Horaires d'intervention.....	7
1.5.3 Intervention sur les réseaux.....	7
1.6 Obligation technique du titulaire, organisation du titulaire et qualifications du personnel exécutant.....	8
1.6.1 L'obligation de résultat.....	8
1.6.2 Respect des délais, des coûts et des niveaux de qualité.....	9
1.6.3 Le devoir d'information et de conseil.....	9
1.6.4 Organisation du titulaire.....	9
1.6.5 Plan de prévention.....	11
Article 2 - PRESTATIONS FORFAITAIRES DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE.....	11
2.1 Audit-état des lieux d'entrée (forfait maintenance préventive).....	12
2.1.1 Planification de l'audit-état des lieux.....	12
2.1.2 Prestation audit-état des lieux d'entrée due par le titulaire.....	12
2.2 Visite annuelle effectuée dans le cadre de la maintenance préventive.....	13
2.2.1 Planification de la visite de maintenance préventive.....	13
2.2.2 Prestations de maintenance préventive dues par le titulaire.....	13
2.2.3 Détails de prestation de maintenance préventive des installations de détection anti intrusion, anti agression et contrôle d'accès.....	14
2.2.4 Détails des prestations de maintenance préventive des installations de vidéosurveillance.....	15
2.3 Remplacement des batteries, piles et petites pièces.....	15
2.4 Sauvegarde.....	15
2.5 Mises à jour mineures des équipements et logiciels dans la cadre du forfait maintenance.....	16
Article 3 - PRESTATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE.....	16
3.1 Déclenchement d'une intervention de maintenance corrective.....	17
3.2 Astreinte téléphonique.....	17
3.3 Délais d'intervention et de rétablissement.....	17
3.4 Établissement d'un devis.....	18
3.5 Dépannage et réparation.....	19
3.6 Remplacement de pièces.....	19
3.7 Intervention à distance.....	19
3.7.1 Assistance téléphonique.....	20
3.7.2 Télémaintenance (non obligatoire dans cet accord-cadre).....	20
Article 4 - DOCUMENTS RELATIFS A LA MAINTENANCE.....	20
4.1 Classeur de maintenance préventive.....	20
4.2 Rapport d'intervention.....	21
Article 5 – AUTRES PRESTATIONS (NON SOUMISES A EXCLUSIVITÉ).....	22
5.1 Audit-état des lieux des systèmes de sûreté électronique d'un site (hors forfait).....	22
5.1.1 État des lieux.....	22

5.1.2 Autres prestations d'audit.....	22
5.2 Mises à jour majeures.....	22
Article 6 - MAINTENANCE DE NIVEAU 5 ET PETITS TRAVAUX D'ENTRETIEN.....	23
6.1 Description et spécification technique des équipements.....	23
6.2 Expertise sur dispositif existant.....	23
6.3 Sécurité, coordination SPS, mesure de prévention.....	24
6.4 Maintenance de niveau 5 sur installation existante.....	24
6.5 Travaux annexes.....	25
6.6 Travaux supplémentaires.....	25
Article 7 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS DUES AU BPU.....	25
7.1 Nacelles (BPU – PARTIE I).....	25
7.2 Équipements « standards » (BPU – PARTIE II).....	26
7.3 Autres prestations (BPU – PARTIE III) :.....	26
7.3.1 Intervention supplémentaire pour mises à jour mineures (BPU MI01).....	26
7.3.2 État des lieux (BPU EL01 et EL02).....	26
Article 8 - MOYENS MIS A LA DISPOSITION DU TITULAIRE.....	26
Article 9 - OUTILLAGE.....	27
9.1 Cadre général.....	27
9.2 Pièces de rechange.....	27
9.3 Appareils de mesure.....	28
Article 10 - GARANTIES.....	28
10.1 Garantie de parfait achèvement.....	28
10.2 Garantie de bon fonctionnement.....	29
Article 11 - MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE SUIVI DU CONTRAT/INDICATEURS ET MESURE DE PERFORMANCE.....	29
Article 12 - ASSISTANCE.....	29
Article 13 - NETTOYAGE.....	29
Article 14 - REMISES DES ÉQUIPEMENTS A LA FIN DE L'ACCORD-CADRE.....	30
Article 15 - ANNEXE.....	30

ARTICLE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre concerne la maintenance, la fourniture de matériel et les petits travaux d'entretien des systèmes de sûreté électronique sur installations existantes (détection intrusion, agression, vidéoprotection et vidéosurveillance, contrôle d'accès) implantés dans les services de l'État (hors ministère des Armées et ministère de l'Intérieur pour les services relevant de la police nationale) et certains établissements publics de l'État en région Auvergne-Rhône-Alpes.

Les technologies utilisées répondent pour certaines aux dernières exigences de l'ANSSI en terme de sûreté bâtementaire et peuvent être interconnectés au travers de superviseurs tels que Genetec, Milestone ou autres. Le titulaire devra maîtriser ses technologies ainsi que les outils permettant leurs interactions.

Il est rappelé que le titulaire est soumis à une obligation de résultat portant sur l'exécution des prestations, objet de l'accord-cadre, des marchés subséquents et des bons de commande produits, conformément à ses engagements contractuels.

Il devra également être particulièrement vigilant à mettre en place le « juste besoin » nécessaire permettant la réalisation des prestations au titre de la maintenance corrective, de la fourniture de matériels ou équipements sur la base du BPU et des petits travaux d'entretien au regard de son obligation de résultat .

Le titulaire s'engage à assurer toutes les actions de maintenance de niveau 1 à 4 et les opérations de vérifications périodiques selon les dispositions des normes en vigueur, listées à l'article 2 du présent CCTP.

La maintenance de niveau 5 (hors mises à jour majeures telles que : le changement de logiciel, upgrade de version de logiciel...) et les petits travaux d'entretien sont soumis à exclusivité jusqu'au seuil de 25 000€ HT.

Pour les prestations dépassant ce seuil, et les mise à jours majeures il est précisé que le titulaire doit faire partie des entreprises consultées par les services et établissements bénéficiaires de l'accord-cadre.

1.2 Contenu des prestations

Les prestations de l'accord-cadre se décomposent de la façon suivante :

- **Prestations forfaitaires de maintenance préventive des équipements de niveau 1 à 4** (norme NF X 60 000), suivant les règlements en vigueur applicables en France. Elles sont rémunérées par un prix forfaitaire annuel. Dans le cadre de ce forfait : le changement des piles, batteries et autres consommables est effectué sans ouvrir droit à facturation complémentaire additionnelle (pièces, mains d'œuvre et déplacement).

Fonction de leurs besoins et de la sensibilité de leur site, les services ayant souscrit à un forfait de maintenance préventive pourront souscrire à l'une des deux unités d'œuvre (UO1 et UO2) proposées, définies à l'art. 3.3 du CCTP (ou 7.3.2 du CCAP) et 7.3.3 du CCAP. L'unité d'œuvre de base (UOB) est également proposée, c'est l'unité attribuée au service par défaut, elle ne génère pas de coût forfaitaire supplémentaire.

Le forfait maintenance ne concerne que les services listés dans l'annexe 1A à l'acte d'engagement. Néanmoins les services n'ayant pas souscrit au forfait de maintenance à la notification de l'accord-cadre pourront y recourir en cours d'exécution.

- **Prestations hors forfait de maintenance corrective** (palliative et curative) des équipements, de niveau 1 à 4 (norme NF X 60 000), exécutées sous forme de commandes supplémentaires soumises à exclusivité, pour lesquelles le titulaire est tenu de proposer un devis au service bénéficiaire. Le chiffrage des devis sera établi conformément aux conditions du CCTP et CCAP, ainsi le montant facturé correspond au prix d'achat net fournisseur de la pièce auquel pourra être appliqué un coefficient sur pièce maximum (CP) inscrits à l'annexe 2 de l'acte d'engagement, ainsi qu'au coût de main d'œuvre tels que fixés à dans cette même

l'annexe.

Les services ou établissements n'ayant aucun site inclus dans la maintenance préventive peuvent dans le cadre de cet accord-cadre solliciter le titulaire pour des dépannages et des prestations au titre de la maintenance corrective. Ils bénéficieront, par défaut, des conditions d'intervention de dépannage prévues à l'UO 1.

Il est également précisé qu'en cas d'urgence avérée, le Dépannage en Délais d'Urgence (DDU) défini à l'art.1.2 du CCAP, pourra être déclenché par les services et établissements dans les conditions d'intervention définies à l'art. 7.3.2 du CCAP. Le coût horaire du technicien sera majoré d'un coefficient Dépannage Délais d'Urgence (CDDU) stipulé à l'annexe financière 2 à l'acte d'engagement.

- **Prestations de maintenance de niveau 5** (hors mises à jour majeures) et **Petits Travaux d'Entretien (PTE)** entraînent l'intervention du titulaire pour des travaux sur des équipements de sûreté électronique dans les conditions prévues par l'accord-cadre.

Le titulaire bénéficie d'une exclusivité pour les montants de ces prestations inférieurs à 25 000€ HT, y compris pour les services qui n'ont pas souscrit au forfait de maintenance.

Les prestations sont déclenchées uniquement sur demande du bénéficiaire.

1.3 Textes réglementaires

D'une manière générale, le titulaire se réfère aux notices d'entretien des constructeurs et prend connaissance des éventuels dossiers d'identité du matériel présent sur le site.

Le titulaire est réputé connaître les textes et, d'une manière générale, toute la réglementation intéressant son activité.

Le présent accord cadre est soumis aux prescriptions des règlements en vigueur, normes, avis techniques et documents techniques unifiés, et notamment (liste non limitative) :

- Loi 95-73 du 21 janvier 1995 - Orientation et programmation relative à la sécurité ;
- NF EN 13-306 - janvier 2018 : Terminologie de la maintenance ;
- NF X60-000 - avril 2016 : Maintenance industrielle – Fonctions maintenance ;
- FD X60-100 - mars 2007 : Inventaires et expertise d'états de bien ;
- NF EN 15341 - août 2019 : Maintenance – Indicateurs de performances clés pour la maintenance ;
- NF X60-008 - août 2002 : Projet d'externalisation de la maintenance. Démarche précontractuelle ;
- NF X60-012 - août 2006 : Termes et définitions des éléments constitutifs des biens et de leur approvisionnement ;
- NF C 15-100 - décembre 2002 mis à jour : Installations électriques à basse tension ;
- NF EN 50130-4 : Compatibilité électromagnétique – prescriptions relatives à l'immunité des composants des systèmes de détection d'incendie, d'intrusion et d'alarme sonore ;
- NF EN 50132 : Systèmes d'alarme, systèmes de surveillance CCTV à usage dans les applications de sécurité ;
- UTE C15-411U : Installations électriques à basse tension – installations des systèmes d'alarme ;
- Guide GPEM protection, sécurité des personnes et des biens sur sites contre la malveillance – édition 2000 ;
- NF C48-333 : Systèmes d'alarme – systèmes de contrôle d'accès à usage d'application de la sécurité ;
- Règles d'installations APSAD R81 : détection intrusion ;
- Règles d'installations APSAD R82 : vidéosurveillance ;
- Règles d'installations APSAD D83 : contrôle d'accès.

Cette liste est non exhaustive et le titulaire ne pourra se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance de l'ensemble des textes réglementaires.

Les niveaux de maintenance

Au sens de la norme NF X 60-000, les cinq niveaux d'intervention en maintenance sont définis de la manière suivante :

Niveau de maintenance	Type d'actions	Personnel
1 <i>Préventif</i> + <i>Correctif</i>	Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipement de soutien intégrés au bien.	Opération effectuée par l' utilisateur du bien ou un agent technique , avec le cas échéant, l'aide des instructions d'utilisation, et sans outillage autre que celui intégré au bien.
2 <i>Préventif</i> + <i>Correctif</i>	Actions de maintenance qui nécessitent des procédures simples et/ou des équipements de soutien (intégrés au bien ou extérieurs) d'utilisation ou de mise en œuvre simple.	Opérations courantes de maintenance effectuées par un personnel qualifié* ou un agent technique, avec des procédures détaillées, un outillage léger et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance. <i>*Un personnel est qualifié lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur un bien présentant certains risques potentiels, et est reconnu apte pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés, compte tenu de ses connaissances et de ses aptitudes.</i>
3 <i>Préventif</i> + <i>Correctif</i>	Actions de maintenance qui nécessitent des procédures complexes et/ou des équipements de soutien portatifs , d'utilisation ou de mise en œuvre complexes.	Opérations de technicité générale effectuées par un technicien qualifié , à l'aide de procédures complexes détaillées, un outillage portatif complexe et des équipements de soutien prévus dans les instructions de maintenance.
4 <i>Préventif</i> + <i>Correctif</i>	Actions de maintenance qui impliquent la maîtrise d'une technique ou technologie particulière et/ou la mise en œuvre d' équipements de soutien spécialisés .	Opérations techniques de spécialité effectuées par un technicien ou une équipe spécialisée maîtrisant une technique ou technologie particulière , avec des instructions générales ou particulières de maintenance et un outillage portatif spécialisé.
5 <i>Correctif</i>	Actions de rénovation, reconstruction, remplacement d'une installation, d'un équipement, d'une pièce de structure ou de fonctionnement, selon un processus proche de sa fabrication ou de son assemblage initial dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels . Il s'agit du remplacement complet du matériel .	

1.4 Description et spécification techniques des équipements

Les sites hétérogènes de l'État sont équipés de matériels et technologies variés, développés par différents fabricants illustrés dans la liste non exhaustive de l'annexe 1 du CCTP.

Les descriptions et les spécifications des équipements à maintenir sont listées en annexe 1A de l'acte d'engagement. Cette liste n'est pas exhaustive et vise à illustrer les types de matériels installés. Le titulaire doit inclure à ses prestations, tous les accessoires et équipements divers contribuant au fonctionnement des installations.

1.5 Conditions particulières d'intervention et de réalisations des prestations

L'ensemble des opérations est placé sous l'autorité du représentant du pouvoir adjudicateur, signataire du

présent accord-cadre.

Les prestations sont généralement réalisées dans des sites occupés et en service pendant toute la durée de leur réalisation.

Les interventions de maintenance sont exécutées conformément au plan de prévention et au planning. Dans le cas contraire, les pénalités prévues au contrat sont applicables (cf. art. 10 du CCAP).

1.5.1 Préparation des interventions et confirmation des dates planifiées

Le service bénéficiaire devra :

- confirmer au titulaire sa disponibilité à la date proposée par le titulaire pour réaliser sa prestation, par tous les moyens écrits à sa disposition ;
- le cas échéant, transmettre les contacts à jour du/des agents état en charge de l'accueil de l'entreprise et concernés par les installations de sûreté électronique (ex : Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI), Responsable informatique, technicien...). Ces derniers devront être informés de la date de la prestation et le cas échéant être présent sur site.
- transmettre les procédures liées aux installations de sûreté électronique propre à chaque site en amont de l'intervention du titulaire. Si pour des raisons de confidentialité, ces documents ne peuvent être fournis, le service oriente le titulaire vers le(s) agent(s) compétent pour accompagner le titulaire afin que ce dernier puisse mener à bien sa mission.

Le titulaire devra :

- fournir le nom du technicien se rendant sur site (qui devra respecter les conditions d'entrée sur site stipulé à annexe 2 au CCAP), la date de visite programmée et validée par le service avant d'effectuer son intervention sur site. Le titulaire doit tenir compte des impératifs de fonctionnement particulier du bâtiment en termes d'horaires dans le cadre de l'établissement de ses interventions.
- compte tenu des dispositions liées au contrôle d'accès dans les bâtiments publics, il devra obtenir l'autorisation préalable d'intervention de la part du responsable de site.
- **en tant que de besoin, il doit prendre toutes dispositions, y compris auprès de tiers, fournisseurs, organismes de certification, par exemple, afin de mener à bien les opérations de maintenance préventive, corrective ou petits travaux d'entretien.**

1.5.2 Horaires d'intervention

Dans la mesure où les interventions n'apportent aucune gêne notable à l'utilisation du bâtiment, elles peuvent être effectuées durant les heures d'occupation du bâtiment :

- pour les interventions de maintenance préventive, elles sont réalisées aux heures ouvrées du site considéré, soit du lundi au vendredi de 8H00 à 18H00, jours fériés exclus.
- pour les autres prestations de l'accord-cadre, le titulaire doit tenir compte des impératifs de fonctionnement des bâtiments tels que précisés dans le bon de commande. En l'absence d'indication plus précise, les prestations sont exécutées du lundi au vendredi sur la plage horaire 08h00-18h00.

Ainsi, si les prestations sont effectuées en dehors de ces heures, l'entreprise titulaire doit obtenir une autorisation préalable d'intervention de la part du service prescripteur.

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 sont applicables.

1.5.3 Intervention sur les réseaux

Les interventions sur les divers réseaux (électricité, sécurité, réseau informatique,...) qui entraînent des gênes ou des nuisances prévisibles doivent impérativement faire l'objet d'une information auprès du représentant du service bénéficiaire dans un délai de 72h minimum avant intervention.

Fonction des sites, une autorisation devra être demandée au Responsable de la Sécurité des Systèmes

d'Information (RSSI) et/ou Responsable informatique ou tout autre agent compétent, afin que ce dernier effectue, en amont de l'intervention du titulaire : toutes les vérifications et contrôles utiles pour s'assurer de la compatibilité des prestations et solutions proposées par le titulaire avec le système de sûreté électronique installé.

Le cas échéant, l'agent compétent transmettra également les process d'intervention sur l'installation de sûreté électronique mis à jour spécifique au site.

La validation de l'agent compétent devra être apposée à chaque devis, impactant le système, proposé par l'entreprise.

Ces conditions d'intervention devront plus particulièrement être respectées dans le cas où le titulaire effectue des mises à jour sur les installations, et lorsque ces dernières sont connectées au Réseau Interministériel de l'Etat (RIE) et/ou à un logiciel de supervision et/ou d'hypervision.

1.6 Obligation technique du titulaire, organisation du titulaire et qualifications du personnel exécutant

1.6.1 L'obligation de résultat

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat portant sur l'exécution des prestations objet des marchés subséquents et bons de commandes produits, conformément à ses engagements contractuels.

Cette obligation concerne notamment les domaines suivants :

- le respect de la réglementation ;
- le respect de la commande passée ;
- le fonctionnement sous performance nominale des systèmes anti-agression et détection intrusion, de vidéosurveillance et vidéoprotection et de contrôle d'accès tels que prévus dans le présent CCTP et les notices techniques des constructeurs, et ce quelle que soit la cause de la panne ;
- la durabilité optimale et l'adaptation des équipements aux évolutions technologiques et normes à venir ;
- le respect des délais et des programmations.

Pour chacun des domaines cités, en cas d'insatisfaction constatée par l'administration, le **titulaire s'engage à prendre toutes mesures permettant de rétablir la bonne exécution de la prestation.**

Dans le cadre des interventions, au sens de la norme NF EN 13306 et NF X 60-000, il appartient au titulaire de mettre en place les actions palliatives suffisantes, destinées à permettre à l'équipement d'accomplir provisoirement tout ou partie de ses fonctions requises, afin de mettre un terme au désordre.

La constatation, la recherche, le diagnostic de la panne et les mesures palliatives (mode dégradé), ne sont pas considérés comme des résultats suffisant libérant le titulaire de son obligation de résultat dans le cadre de cet accord-cadre.

Ne sont pas considérés comme résolument clos, les dépannages issus d'actions de maintenance de type « curative » au sens de la norme NF X 60-000. les actions de maintenance corrective de type « acceptée » telle que dans l'ancienne norme FD X60-008 mai 2002, ne sauraient être admises.

Une intervention est considérée non-concluante si le titulaire, en cas de difficulté de diagnostic et de remise en état de marche ou remise en fonction en mode dégradé, des équipements concernés, ne s'est pas donné les moyens nécessaires définis ci-dessous dans les délais d'indisponibilité autorisés prévus.

Pour mettre fin au désordre dans les délais d'indisponibilité, et suivant la criticité de la panne, il appartient au titulaire, dès son arrivée de juger de l'opportunité de procéder à :

- l'appel d'un autre niveau d'intervention supérieur ;

- l'appel de renforts ;
- l'approvisionnement sur site de matériels, outillage, consommables de maintenance en quantité et qualité suffisante.

Il appartient au titulaire de fournir la preuve que toute intervention non-concluante ne lui est pas imputable. Dans le cas contraire, une intervention non-concluante sera considérée comme non réalisée. Le titulaire encourt alors la perte d'exclusivité en plus de l'application de pénalités prévues dans le CCAP.

La responsabilité du titulaire est pleine et entière en cas de remise en état induit par un défaut d'entretien de sa part. Dans ce cas, toutes les conséquences découlant de ce défaut sont à la charge du titulaire.

1.6.2 Respect des délais, des coûts et des niveaux de qualité

Pour les prestations qui lui incombent, le titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le présent marché.

Les prestations doivent être conformes aux prescriptions de l'ensemble des normes homologuées ou à toutes normes européennes équivalentes.

1.6.3 Le devoir d'information et de conseil

Le titulaire a un **devoir d'information et de conseil** vis-à-vis de chaque service bénéficiaire.

1.6.4 Organisation du titulaire

Il est précisé que le titulaire est tenu d'entretenir les installations de toutes les marques mentionnées dans le recensement du parc à maintenir dans le cadre du présent marché (voir annexes 1A à l'acte d'engagement). La liste de marques issue du recensement est non exhaustive.

En conséquence, le titulaire possède les agréments des différents fournisseurs de matériel. Le titulaire est agréé par le concepteur des systèmes qui sont installés sur les différents sites intégrés dans le marché (voir annexes 1A à l'acte d'engagement) ou il fait appel à un prestataire agréé.

Le titulaire s'oblige à prendre toutes les mesures afin d'exécuter les prestations commandées en respectant les normes et les standards de l'administration et les spécifications particulières fixées dans ce CCTP.

Le titulaire s'engage à transmettre avant la prise d'effet de l'accord-cadre, et ultérieurement si nécessaire, la liste nominative des salariés et plus particulièrement des techniciens, leurs habilitations électriques, qualifications et toutes autres informations permettant le jugement des compétences techniques (CV, etc.).

Le titulaire met en place une équipe adaptée à la nature et au volume des prestations à exécuter afin de respecter les obligations et exigences contractuelles. Le manque d'effectif ne pourra pas remettre en cause les délais (notamment d'intervention) souhaités contractualisés, sauf en cas de force majeure justifiée.

Tous les personnels (et sous-traitants éventuels) intervenant sur les sites doivent posséder des compétences adaptées aux prestations attendues dans le respect des normes en vigueur. Ils doivent notamment disposer d'une qualification professionnelle sur les systèmes électriques courants faibles.

Compte-tenu du périmètre des installations dont la particularité est d'agir pour la continuité des sites à connotations sensibles, les équipes d'intervention doivent compter des techniciens compétents dans les systèmes relatifs à la sécurité tels que les dispositifs anti-intrusion, de vidéosurveillance et de contrôle d'accès. Ils doivent justifier d'un Titre Professionnel TP - Technicien en systèmes de sûreté - Niveau 4-certification RNCP41367 ou équivalent, avec la maîtrise d'un ou plusieurs blocs listés ci-dessous :

- RNCP41367BC01 - Installer, mettre en service et maintenir un système de sûreté de faible complexité
- RNCP41367BC02 - Installer et mettre en service un système de sûreté de forte complexité
- RNCP41367BC03 - Assurer la maintenance d'un système de sûreté

Les installations de sûreté électronique étant pour partie connecté à des réseaux, le titulaire devra pouvoir

mobiliser, fonction des besoins, des compétences adéquates afin d'assurer une intervention de qualité et faire bénéficier le service d'un devoir de conseil éclairé.

La justification de toutes participations régulières à des stages de mises à niveau et autres formations sur les différents équipements objet de l'accord-cadre est également requise.

Le titulaire garantit durant toute l'exécution du contrat que ses agents disposent des qualifications techniques nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Profil du personnel en charge de l'exécution de l'accord-cadre :

Technicien Responsable de site

Le titulaire désigne la personne habilitée à le représenter. Il sera l'interlocuteur du service bénéficiaire et en capacité de répondre à toute question relative à l'exécution des prestations sur le site concerné.

Il doit également être en mesure d'assurer les missions suivantes :

- le suivi administratif de l'accord-cadre (devis, ordre de service, facturation, consommation financière, etc...),
- la prise en charge des installations,
- la responsabilité technique des installations et de toutes les interventions dans le cadre du présent accord-cadre,
- l'encadrement des personnels intervenants sur le ou les site(s) et la supervision de toutes interventions (y compris celles confiées à des tiers par la société),
- les relations avec le responsable de site,
- les relations avec les divers fournisseurs.

Il doit savoir utiliser :

- l'outil bureautique : fichiers informatiques pour les relations avec le responsable de site et le suivi technique et financier des installations,
- l'outil de gestion centralisée.

Il doit avoir :

- tous les moyens pour déclencher des interventions par des intervenants extérieurs si nécessaire,
- tout pouvoir pour assurer et faire respecter par le personnel placé sous ses ordres et les sociétés extérieures intervenantes, la sécurité des personnes et des biens.

Il doit posséder :

- les connaissances techniques pour respecter les principes de maintenance,
- les connaissances techniques pour remédier ou faire remédier à tout dysfonctionnement dans les plus brefs délais,
- les habilitations électriques (minimum H0B2) à jour et correspondant aux travaux à réaliser et respecter le port des EPI adaptés à la nature de la prestation réalisée.,
- les connaissances techniques pour proposer des solutions pour faire fonctionner les installations de manière efficiente ou être en capacité de mobiliser rapidement des ressources internes ou externes à sa société pour atteindre cet objectif.

Technicien de maintenance

Il doit être en mesure d'assurer les missions suivantes :

- Il remplace le technicien responsable des sites pendant ses absences,
- Il doit être à même d'assurer toutes les tâches du responsable de sites mises à part les tâches purement administratives et d'organisation à moyen terme. De fait, il doit organiser les prestations pendant l'absence du technicien responsable du site. Il maîtrise parfaitement les techniques mises en œuvre sur le site pour remédier à tout défaut de fonctionnement, pour assurer ou faire assurer les prestations de maintenance de haute technicité,

- Il assure sous directives d'ordre général toutes les tâches de maintenance (contrôles, réglages, modifications, améliorations des installations, etc...),
- Il est apte à dialoguer avec l'ensemble des partenaires du site (service maintenance du responsable de site, utilisateurs des locaux, autres prestataires de service sur le site),
- Il utilise l'outil bureautique et est en mesure d'utiliser les dispositifs de gestion et de régulation des installations en place,
- Il possède les habilitations électriques (minimum H0B2) à jour et correspondant aux travaux à réaliser et respecte le port des EPI adaptés à la nature de la prestation réalisée.
- Il possède les compétences pour intervenir sur les installations de sûreté électronique et logiciel de supervision sur lesquels il intervient, ou à défauts il peut mettre en place le process adapté pour avoir accès aux compétences et pièces détachées permettant de réaliser sa prestation, avec l'aide de son Technicien responsable de site le cas échéant.

1.6.5 Plan de prévention

Afin de prévenir tous risques d'accidents, le personnel habilité de l'entreprise titulaire s'engage à fournir toutes les informations et consignes utiles à tous les salariés de la dite entreprise, de ses co-traitants ou sous-traitants éventuels devant intervenir sur sites.

ARTICLE 2 - PRESTATIONS FORFAITAIRES DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Les prestations demandées sont des actions techniques du premier au quatrième niveau telles que définies dans les normes NF X60-319 et NF EN 13306. Elles intègrent la maintenance prévisionnelle, systématique et conditionnelle. Les opérations de maintenance préventive ont pour objectif de réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement du bien, nécessitant une opération de maintenance corrective.

Les sites de l'administration font l'objet d'une visite annuelle de maintenance préventive à l'exception des sites pour lesquels le service bénéficiaire n'opte pas pour le forfait de maintenance préventive. Les descriptions et spécifications des installations à maintenir sont indiquées à l'annexe 1A de l'acte d'engagement qui listent les services ayant choisi de souscrire à une maintenance préventive annuelle.

Les interventions de maintenance préventives sont exécutées conformément au programme de maintenance préventive. A ce titre, le titulaire réalise l'ensemble des maintenances préventives annuelles telles que définies au CCTP, selon le type d'équipement concerné, dans le respect de la réglementation des normes en vigueur et instructions – préconisations APSAD ou équivalent européen.

Les interventions de maintenance préventive sont réalisées aux horaires d'ouverture du bâtiment et le titulaire prend obligatoirement rendez-vous avec le responsable de site par tout moyen afin de s'assurer qu'un représentant du service bénéficiaire habilité est présent sur le site. Les horaires d'interventions sont fixées en accord avec le responsable de site et toutes les informations nécessaires administratives et techniques sont fournies (informations permettant l'établissement d'un plan de prévention, process spécifique au site, liste de contacts du service,...).

Le titulaire se doit de fournir tout code ou toute référence concernant les produits modifiés ou changés.

Le titulaire s'engage à **ne pas dépasser le délai de 365 jours prescrit entre deux interventions de maintenance préventive**. Au delà, le titulaire encourt des pénalités.

2.1 Audit-état des lieux d'entrée (forfait maintenance préventive)

2.1.1 Planification de l'audit-état des lieux

La date définitive de l'audit-état des lieux est transmise **au moins 15 jours calendaires avant la réalisation de ladite prestation**, par le titulaire et en accord avec le service du site à maintenir.

Le titulaire a la possibilité, après accord du service bénéficiaire, de mutualiser la première visite d'entretien annuel avec l'audit-état des lieux des équipements dans la mesure où la première visite est réalisée dans la même période dévolue à l'état des lieux de prise en charge, comme précisé à l'art.7.2.1 du CCAP. **Le titulaire doit réserver un temps suffisant pour réaliser les deux prestations** (audit-état des lieux et visite annuelle de maintenance préventive).

2.1.2 Prestation audit-état des lieux d'entrée due par le titulaire

En amont de sa première visite de maintenance préventive, et dans un délai maximum de **quatre (4) mois après la date de démarrage figurant dans le marché subséquent** ou le bon de commande ou, à défaut, la date de notification du marché subséquent : le titulaire réalisera un audit-état des lieux. Les éléments de cet audit feront partie intégrante du classeur de maintenance (cf art. 4.1.1 du CCTP).

Dans le cadre de l'audit-état des lieux, le titulaire devra effectuer :

- un recensement exhaustif contradictoire des équipements des installations présentes concernées par le marché subséquent, il vérifiera la liste des appareils mentionnés dans l'annexe 1A de l'acte d'engagement, **Il devra prendre en compte l'ensemble des éléments actifs et non actifs de l'installation dans son recensement.**
- un état des lieux de prise en charge précis de chaque installation ;
- son devoir de conseil :
 - concernant l'état du matériel installé : identifier l'obsolescence des équipements et proposer un devis pour une solution technique qui n'exonère pas le titulaire de ses obligations de maintenance sur l'équipement. Le titulaire doit ainsi identifier les équipements pour lesquels il existe des risques importants de panne. Lorsque l'usure est trop grande, le titulaire en informe le service bénéficiaire afin que ce dernier puisse anticiper le changement de la pièce en question. Dans le cas où de nombreux équipements seraient obsolètes il propose une priorisation des remplacements à effectuer de manière à garantir le bon fonctionnement des installations.
 - concernant les mises à jour des équipements et les versions des logiciels installés (ex : logiciel de supervision...). Ainsi, le titulaire devra identifier les mises à jour et évolutions à effectuer, présenter leurs caractéristiques au service, et proposer les devis associés.
- sur tous les autres aspects pouvant impacter sur le bon fonctionnement des installations de sûreté électronique.

De ce fait, le titulaire déclare être parfaitement informé de la configuration des locaux et de la consistance des équipements dont il assure la maintenance. Il est présumé avoir une parfaite connaissance des installations et ne pourra pas arguer d'erreurs ou d'omissions, ni de l'état des équipements et installations pour ne pas assurer sa prestation, partiellement ou en totalité, dans le cadre défini par le présent document.

Contenu du PV et documents associés au devoir de conseil

Un procès-verbal (PV) détaillé de l'audit-état des lieux est établi pour chacun des sites. Ce procès-verbal est dressé de façon contradictoire, en présence du responsable de site, il indique la date, les noms et qualités des participants aux visites de prise en charge et est intégré au classeur de maintenance.

Il comprend *a minima* :

- la liste exhaustive des équipements de l'installation du site ;

- l'état de chacun des composants ;
- l'urgence du remplacement des équipements le cas échéant, et l'estimation du coût de remplacement ;
- les mises à jours à effectuer sur le(s) matériel(s) et/ou changement de version du/des logiciel(s) installés, et le cas échéant l'estimation de leur coût ;
- les propositions d'améliorations ;
- la liste des pièces de rechange et produits consommables déjà à disposition sur site ;
- la liste des pièces de rechange qu'il serait utile à avoir en stock pour le bon fonctionnement des installations.

Délais pour retourner le PV et documents associés

L'entreprise dispose de 2 mois après la visite d'audit-état des lieux pour transmettre le PV et documents associés. Le service dispose de 2 mois, à compter de la réception des documents pour échanger avec le titulaire et valider :

- la complétude des documents ;
- le recensement contradictoire ;
- tous ou partie des devis proposés par le titulaire. Le service devra valider par écrit le(s) devis qu'il souhaite exécuter.

Dans tous les cas, un document finalisé et signé par les deux parties doit être produit au plus tard 8 mois calendaire après la notification du marché subséquent.

Actualisation recensement, fiche d'inventaire, DOE

En complément du tableau de recensement, le titulaire doit rédiger une fiche d'inventaire pour chacun des sites. Il transmet le résultat de son recensement à chacun des responsables, gestionnaires de sites et doit le mettre à jour lors de toute modification des équipements. A minima, ce recensement actualisé sera transmis une fois par an, et joint au rapport de maintenance préventive.

Pour l'ensemble des sites ayant eu une évolution de matériel suite à des prestations de maintenance et/ou de petits travaux d'entretien, le titulaire effectuera les mises à jour du Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE) nécessaires.

2.2 Visite annuelle effectuée dans le cadre de la maintenance préventive

2.2.1 Planification de la visite de maintenance préventive

Un planning prévisionnel de maintenance préventive doit être adressé aux services bénéficiaires dans le mois suivant l'audit - état des lieux. La date définitive de la maintenance préventive est transmise au moins 15 jours calendaires avant la réalisation de ladite prestation, par le titulaire et en accord avec le service du site à maintenir.

2.2.2 Prestations de maintenance préventive dues par le titulaire

Dans le cadre de la première visite préventive, les prestations dues par le titulaire sont :

- les interventions de maintenance préventive, conformément à la réglementation en vigueur et selon les gammes standards constructeurs ;
- la fourniture et le remplacement des batteries et piles des centrales et de leurs périphériques (compris dans le forfait de maintenance) selon la périodicité précisée dans les données du constructeur et après test des matériels en places. **Le titulaire doit effectuer un (1) remplacement de batterie et pile par équipement sur la durée du marché (reconduction comprise) ;**
- les dépannages ne nécessitant pas le remplacement de pièces de rechange (hors accessoires et batteries), la prise des mesures conservatoires en vue d'assurer la sécurité des personnes et des biens, la remise en route ou, à défaut la remise en route en mode dégradé et l'information correspondante du responsable de site;

- le changement des codes des alarmes anti-intrusion, des numéros de téléphone et la retemporisation éventuelle, pourront être effectués sur demande du gestionnaire du site, dans la limite d'une fois par an.
 - les mises à jours mineures ;
 - le cas échéant les mises à jour constructeur ;
 - le cas échéant, la mise à jour du DOE et fiche d'inventaire de site.
- Lors de la visite préventive, le titulaire assure la formation, un rappel de la formation, ou une démonstration aux utilisateurs des équipements, de la vidéosurveillance et du système d'alarme. Cette formation/information est consignée dans le registre de sécurité/carnet de maintenance de l'établissement et les noms des personnes formées sont inscrits.
- la mise en place et le suivi des fichiers informatiques permettant :
- le suivi de l'avancement des prestations ;
 - l'imputation des moyens par type de prestations ;
 - le suivi d'un certain nombre d'indicateurs, appels utilisateurs, les ratios maintenance préventive/maintenance curative ;
 - le suivi de la consommation financière du marché pour l'ensemble des postes ;
 - l'établissement des rapports annuels d'activité, contradictoirement signé par le responsable de la société et par le responsable de site ;
 - l'établissement et l'ajustement régulier (au minimum une fois par an) du plan de prévention d'hygiène et de sécurité.

Lors de cette première visite, le titulaire appose **un autocollant visible** sur l'équipement central indiquant le numéro de téléphone d'astreinte concernant la maintenance corrective.

En aucun cas, une intervention de dépannage ou une action corrective ne tient lieu de visite préventive.

2.2.3 Détails de prestation de maintenance préventive des installations de détection anti intrusion, anti agression et contrôle d'accès

La maintenance préventive prévoit :

- Le contrôle de la conformité de l'installation avec les documents d'exploitation;
- L'inspection visuelle de l'ensemble des équipements d'alarme ;
- La vérification visuelle de l'installation, câblage, tableaux, état des batteries et piles (y compris les éléments non connectés) ;
- La vérification et le contrôle (test) des dispositifs anti-intrusion et anti-agression et le cas échéant de la bonne transmission et réception de ces informations au télésurveilleur : volumétrique, périmétrique, ponctuel, bris de vitre, anti vibration ;
- La vérification et le contrôle des alimentations : contrôle des tensions – courants, serrage des connexions ;
- La fourniture et le remplacement, si nécessaire, des piles et batteries (compris dans le forfait de maintenance) ;
- La vérification des batteries de secours ;
- La vérification des systèmes de commandes : contrôle des organes de commande (commutateurs à clés ou à codes, lecteurs de badges, par exemple, vérification des logiciels, test de fonctionnement ;
- Dans le cadre de la maintenance du logiciel d'exploitation, le titulaire s'engage à fournir les mises à jour mineures ;
- La vérification des alarmes visuelles et sonores : contrôle de la signalisation visuelle (tableaux intrusion, des détecteurs et autres postes secondaires, remplacement si nécessaire des voyants et indicateurs de signalisation, par exemple), contrôle des diffuseurs sonores avec ou sans contrôle des circuits de surveillance de ligne, contrôle des reports d'alarme d'intrusion (quel que soit le destinataire), test de fonctionnement ;
- La reprogrammation des transmetteurs dans l'éventualité d'un changement de prestataire de télésurveillance ;
- Le paramétrage éventuel des codes d'accès provisoires, dans la limite de 1 fois par an ;

- L'analyse d'un message en erreur, le repérage d'un équipement en défaut ;
- L'ajustement de l'horloge système ;
- Le paramétrage des jours fériés mobiles ;
- Le bon fonctionnement des micros utilisés pour la levée de doutes audio
- et tout autres actions conformes à la réglementation en vigueur et à la gamme standard constructeur.

2.2.4 Détails des prestations de maintenance préventive des installations de vidéosurveillance

- Contrôle visuel d'état général de l'installation (exemple : qualité de l'image et de la cible, couvertures des secteurs surveillés) ;
- Vérification du bon fonctionnement de chaque périphérique (exemple : caméras, moniteurs, stockeurs) et des masquages sur espaces publics ;
- Vérification de l'enregistrement ;
- Vérification des alimentations et des batteries de secours (remplacement compris dans le forfait de maintenance préventive) ;
- Contrôle et resserrage des connexions ;
- Multiplexage ;
- Asservissement sur alarme ;
- Nettoyage soigneux des caméras : caméras, dépoussiérage de l'objectif, vérification des connecteurs, réglages, nettoyage des caissons ;
- Vérification des essuies glaces éventuels et changement selon les données constructeurs.
- Vérification de la signalétique,
- et tout autres actions conformes à la réglementation en vigueur et à la gamme standard constructeur.

Au cours de ces visites, le titulaire vérifie systématiquement l'ensemble des dispositifs de manière à s'assurer qu'aucune faille de sécurité ne soit active.

Dans le cas où une faille est détectée, le titulaire informe sans délai le service bénéficiaire des conséquences potentielles. Dans le cadre de son devoir **de conseil le titulaire propose une solution technique adaptée, à mettre en œuvre au service bénéficiaire limitant l'impact de la faille détectée**

Il appartient au service bénéficiaire de décider des actions à mettre en œuvre.

2.3 Remplacement des batteries, piles et petites pièces

Le remplacement des batteries et piles des centrales et périphériques est compris dans le forfait annuel de maintenance préventive, selon la périodicité précisée dans les données du constructeur et fonction du test effectué sur le matériel. Il en est de même pour les fusibles et autres petites pièces.

Les dates de remplacement seront inscrites sur les batteries et les piles via un marquage pérenne.

Le titulaire doit s'acquitter d'au moins un (1) changement de batteries et piles par équipement sur toutes la durée du marché (reconduction comprise).

2.4 Sauvegarde

Le titulaire est responsable des sauvegardes. Il devra s'assurer qu'un mécanisme de sauvegarde périodique de la configuration des différents systèmes sûreté électronique est opérationnel et documenté, un point d'attention particulier sera à apporter au système de contrôle d'accès dont la base de données est mise à jour très régulièrement. En cas d'absence de sauvegardes existantes, le titulaire devra, en accord avec le service bénéficiaire, mettre en place les sauvegardes nécessaires et fournir la documentation associée (procédure de sauvegarde / restauration, liste des éléments à sauvegarder....). Les modalités de sauvegarde proposées (utilisation d'un disque dur externe, procédures...) devront être validées par le service et/ou l'agent compétent sur ce sujet. Par ailleurs toute opération impactant le paramétrage logiciel des solutions

devra faire l'objet d'une sauvegarde spécifique préalable afin de sécuriser l'intervention.

2.5 Mises à jour mineures des équipements et logiciels dans le cadre du forfait maintenance

Les mises à jour mineures se concentrent sur des améliorations à petite échelle et des corrections de bugs. Elles sont souvent publiées pour résoudre des problèmes spécifiques ou améliorer des fonctionnalités existantes sans introduire de changements majeurs dans l'expérience utilisateur globale.

Les mises à jour mineures données par les fabricants des produits sont à déployer, après accord du service bénéficiaire, au cours de la visite annuelle de maintenance préventives. Le titulaire fait son affaire des logiciels dits « propriétaires » en passant par exemple des accords avec les ayants droits.

L'ensemble des mises jours mineures des produits, par les constructeurs, des différents logiciels techniques, automates, régulation, unités centrales de gestion, unités déportées, par exemple ; doivent être effectuées, sauf avis contraire du service. La prestation s'étend aux mises à jour horaires, anti-virus, dépannages, modifications à la demande du responsable de site.

A la demande du responsable de site, le titulaire est en capacité de lire et transmettre les historiques entrées et sorties.

Ces mises à jour doivent s'effectuer dans le respect des conditions des services bénéficiaires. En amont de l'intervention sur site, le titulaire informera le service bénéficiaire des mises à jour à effectuer et fera valoir son devoir de conseil pour aider ce dernier à valider tout ou partie des mises à jour proposées.

Pour les sites équipés d'un logiciel d'hypervision (ex : Gestion Technique du Bâtiment), de supervision ou autres, le titulaire vérifie si le report et télécommandes liées à l'installation fonctionnent correctement et signale tout dysfonctionnement au responsable de site ou à l'agent compétent (RSSI, Responsable informatique...). Le signalement donne lieu à un rapport écrit explicitant le dysfonctionnement, susceptible d'être directement transmis au prestataire chargé de la maintenance du logiciel. Les mesures correctives sont alors prises en charge par le prestataire chargé de la maintenance du/des logiciels.

Pour les services qui ne pourrait pas attendre la prochaine date de visite de maintenance préventive, il est prévu au BPU (annexe 3 à l'acte d'engagement) une intervention supplémentaire pour mises à jours mineures définie à l'art 7.3. du CCTP. Le service devra faire un bon de commande supplémentaire pour faire réaliser cette prestation.

ARTICLE 3 - PRESTATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE

La maintenance corrective est exécutée après constat :

- d'un dysfonctionnement ou d'une panne,
- d'une dégradation sur un matériel existant entretenu par le prestataire au titre de la maintenance préventive,

et a pour objet de remettre un bien dans un état dans lequel il peut accomplir une fonction requise. Les maintenances correctives exigées sont de type palliative et curative telles que définies dans la norme NF 60-000 d'avril 2016. En aucun cas des actions de maintenance corrective de type « acceptée » telles que définies dans la version précédente de cette même norme (acceptation de la défaillance d'un équipement dans la recherche du meilleur rapport usage/coût) ne sont admises, excepté si le service bénéficiaire l'y autorise.

Ces prestations incluent les dépannages nécessitant le remplacement de pièces qui est fait après acceptation du devis par le responsable de site.

La programmation des interventions de maintenance corrective, autres que les mesures conservatoires et les dépannages, est faite en fonction de l'urgence déterminée lors de la demande/commande faite par le service bénéficiaire.

Les interventions de maintenance corrective ayant des conséquences sur l'occupation des bâtiments (exemple : arrêt d'équipement) devront se faire en accord avec le responsable de site. En cas de mise à l'arrêt d'une installation, le titulaire est tenu d'en préciser le motif au responsable de site et de lui indiquer la date prévisible de remise en route.

Une intervention de maintenance corrective ne peut en aucun cas, tenir lieu de visite de maintenance préventive.

3.1 Déclenchement d'une intervention de maintenance corrective

Une intervention de maintenance corrective peut être déclenchée :

- par le titulaire du marché, suite à une anomalie de fonctionnement détectée par ses soins. Le service bénéficiaire devra valider en amont l'intervention ;
- par le responsable de site, qui lors de la détection d'une panne ou d'une anomalie de fonctionnement, contactera par téléphone, courriel, ticket web, ou télécopie, le titulaire qui doit disposer d'un dispositif d'horodatage permettant d'enregistrer l'heure précise de cette demande d'intervention.

3.2 Astreinte téléphonique

Le titulaire met à disposition des services bénéficiaires une astreinte téléphonique et un mail générique pour la réception des demandes d'intervention. (Les réponders téléphoniques ne sont pas acceptés).

Les demandes d'intervention se font sur simple appel téléphonique ou mail effectué par chaque responsable de site.

La date et l'heure d'appel ou d'envoi de mail font courir les délais d'intervention et de réparation.

A la demande du service le titulaire remet dans un délai de 24 heures le rendu du dispositif d'horodatage des 3 derniers mois.

3.3 Délais d'intervention et de rétablissement

Concernant les délais d'intervention de la maintenance corrective, l'accord-cadre prévoit 3 unités d'œuvre (UO) décrites dans le tableau ci-dessous.

Les délais d'intervention proposés par le titulaire dans le cadre de réponse du mémoire technique s'appliquent dans la mesure où ils sont inférieurs à ceux décrits dans le tableau ci-dessous :

UO et Dépannage Délais d'Urgence	UO de base (UOB) <i>Mobilisable par tous les services</i>	UO 1 <i>Pour les services ayant souscrit au Forfait MP1</i>	UO 2 <i>Pour les services ayant souscrit au Forfait MP2</i>	Dépannage Délais d'Urgence <i>Mobilisable par tous les services (à leur demande uniquement) en cas de : - panne bloquante - et/ou d'urgence avérée</i>
Plages horaires d'intervention	Lundi au Vendredi de 08h à 18h <i>Sauf jour fériés</i>	Lundi au Vendredi de 08h à 18h <i>Sauf jour fériés</i>	Astreinte 24h/24h – 7j/7	<i>Celles définies dans le cadre de l'UO du service bénéficiaire</i>
Délais d'intervention et de dépannage sur site <small>Délai écoulé entre l'heure de notification de la panne par le service bénéficiaire au titulaire (date et heure de réception de l'appel ou du mail) et l'heure d'intervention sur place.</small>	H+8h En heures ouvrées	H+4h En heures ouvrées	H+4h En heures ouvrées et non ouvrées	H+2h <i>Et mise en sécurité par toute action dans les 2h après l'arrivée sur site (si possible remise en service dégradé)</i>
Délais de rétablissement fonctionnel provisoire <small>Mise en œuvre de <u>solution palliative</u>, soit remise en service en mode dégradé</small>	48h Ouvrées et non ouvrées	24h Ouvrées	8h Ouvrées	8h ouvrables
Délais de rétablissement définitif <small>Mise en œuvre de <u>solution curative</u>, soit remise en service normal.</small>	72h Ouvrées et non ouvrées	72h Ouvrées et non ouvrées	48h ouvrées et non ouvrées	72h Ouvrées et non ouvrées

Jours ouvrés et heures ouvrées : lundi-vendredi 08h00 à 18h00 sauf jours fériés

Heures non ouvrées : 18h-08h00

Jour ouvrable : tous les jours de la semaine qui peuvent être légalement travaillés, à l'exception du jour de repos hebdomadaire (généralement le dimanche) et des jours fériés habituellement non travaillés.

La première heure d'intervention débute à compter de l'arrivée sur place nécessaire à la prise de mesures palliative et à l'information du responsable de site.

Tout retard devra être justifié par le titulaire, le service bénéficiaire devra donc être informé par le titulaire de toute intervention qui nécessiterait un délai particulier et qui ne lui serait pas imputable (ex : en cas d'indisponibilité d'une pièce,...). Il conseillera le service sur les solutions alternatives envisageables et/ou viendra installer une solution de contournement provisoire acceptée par le service.

Le service bénéficiaire statuera sur la solution alternative et jugera du bien fondé du dépassement des délais normaux. En cas de manquement constaté du titulaire, les pénalités prévues à l'article 10 du CCAP seront appliquées.

Si le désordre n'est pas résolu et qu'aucune justification n'a été transmis par le titulaire, le service bénéficiaire peut alors recourir à un autre prestataire.

Le titulaire est informé de la possibilité pour le service bénéficiaire de faire procéder à la réalisation de la prestation au frais et risque du titulaire.

3.4 Établissement d'un devis

Le délai d'établissement du devis est fixé à **24 heures ouvrables** maximum à compter de la fin du délai d'intervention (cf. art.7.3.4 du CCAP).

Les prestations de maintenance corrective feront l'objet d'un devis détaillé (durée de la main d'œuvre nécessaire, fournitures) qui sera soumis à l'accord préalable du service bénéficiaire.
En cas d'urgence, le service bénéficiaire pourra donner un accord pour une intervention avant la transmission du devis au titulaire.

3.5 Dépannage et réparation

Le titulaire s'engage sur une remise en service de l'installation, il doit la maintenance corrective nécessaire à la suite d'une panne ou d'un désordre. Les interventions sont effectuées en accord avec le responsable de site. Le titulaire doit attacher une importance particulière dans remises en fonctionnement, même en mode dégradé et le conseil qui lui est associée

Dans le cadre des interventions corrective, il appartient au titulaire de :

- **mettre en place les actions palliatives suffisantes** destinées à permettre à l'équipement d'accomplir, même provisoirement, tout ou partie de ses fonctions requises, afin de mettre un terme au dysfonctionnement constaté (remise en service de l'installation en mode dégradé).

A défaut, le prestataire doit tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité du bâtiment, des biens et des personnes, il met l'installation en sécurité et appose une affiche sur l'installation. Le titulaire informe le responsable du site du motif de l'arrêt et de la date prévisible de remise à disposition de l'installation. Il fait également valoir son devoir de conseil pour proposer différentes solutions à mettre en place jusqu'à la réparation définitive : gardiennage, ouverture manuel de la porte, mise en place temporaire d'une pièce en attendant de recevoir la nouvelle pièce...

- de remettre au responsable de site, par message électronique ou sur tout autre support écrit un devis dans les plus brefs délais et en tout état de cause dans un délai inférieur à 24 heures ouvrables maximum à compter de la fin du délai d'intervention (Art. 3.3 du CCTP).

- D'effectuer la maintenance curative (avec ou sans changement de pièce), soit de rétablir définitivement le fonctionnement de l'installation si cela n'a pas été fait lors de la première intervention dans les « délais d'intervention et de dépannage sur site ».

En dehors des heures de présence du responsable de site ou de son représentant, le titulaire n'effectue de sa propre initiative que les premiers travaux de sauvegarde. Dès l'arrivée du responsable du site, le titulaire l'informe des mesures prises et soumet à son visa le contenu de l'intervention de maintenance corrective qui permet la réparation complète de l'équipement.

La constatation et le diagnostic de la panne ne sont pas considérés comme des résultats suffisants libérant le titulaire de son obligation de résultat dans le cadre du présent contrat.

3.6 Remplacement de pièces

Le titulaire s'engage à remplacer les pièces à l'identique des pièces d'origine. Dans la mesure où cette pièce n'est plus disponible sur le marché ou qu'il apparaît pertinent de ne pas respecter la règle de l'échange standard, le titulaire est autorisé à la remplacer par une pièce équivalente. Il doit être en capacité de justifier expressément ce choix au responsable de site.

3.7 Intervention à distance

Certains sites peuvent interdire le dépannage à distance : toutes les modalités de mise en œuvre doivent être préalablement convenues, d'un commun accord entre le service bénéficiaire et le prestataire puis être formalisées dans le marché subséquent.

Tous les frais nécessaires à la bonne réalisation des interventions sont inclus dans l'offre du titulaire.

3.7.1 Assistance téléphonique

Lors de l'appel du service bénéficiaire, signalant une panne, le titulaire doit le mettre à tout moment en contact avec le service d'astreinte du titulaire qui est en mesure de faire un dépannage à distance (certains sites peuvent interdire le dépannage à distance) ou déclencher le déplacement d'une personne qualifiée, capable d'effectuer le diagnostic de la panne, de réparer ou de remettre les installations en mode dégradé, de prendre les mesures conservatoires et d'informer le gestionnaire du site.

La possibilité d'intervention à distance décrite ci-dessus ne dispense pas le titulaire d'intervenir sur le site pour réparer effectivement les défauts constatés. Elle permet seulement un diagnostic et éventuellement un dépannage provisoire ou définitif.

3.7.2 Télémaintenance (non obligatoire dans cet accord-cadre)

La télémaintenance n'est pas obligatoire dans le cadre de cet accord-cadre.

Par défaut le recours à la télémaintenance n'est pas autorisé par les services bénéficiaires. Toutefois, ce service non-obligatoire peut-être demandé par certains services bénéficiaires pour quelques-uns de leur site.

En cas de recours à la télémaintenance, toutes les modalités de mise en œuvre doivent être préalablement convenues d'un commun accord entre le service bénéficiaire et le prestataire, puis être formalisées dans le marché subséquent. La télémaintenance se met en place sous réserve des possibilités d'accès techniques aux installations à distance.

ARTICLE 4 - DOCUMENTS RELATIFS A LA MAINTENANCE

Dans le cadre du présent accord-cadre, le titulaire établit les documents décrits dans les paragraphes suivants.

4.1 Classeur de maintenance préventive

Au plus tard 4 mois après la date de notification du marché subséquent, le titulaire fournit un classeur de maintenance qui comprend toutes les informations relatives à ces équipements, ainsi que tous les documents relatifs à la gestion de la maintenance décrite dans le CCTP. Le classeur comprendra, pour les bénéficiaires d'un audit-état des lieux, les éléments issus de cette prestation.

Ce classeur doit comprendre :

- Une fiche par type d'équipement indiquant sa fonction, sa localisation, la marque, le modèle ainsi que la liste des opérations de maintenance préventive associées (en se basant sur les préconisations constructeurs ainsi que sur la gamme de maintenance préventive en vigueur. Cette fiche comprend également une appréciation de l'état de vétusté de l'installation ainsi que des propositions de prestations relevant de la maintenance curative (si nécessaire) ;
- Un planning d'intervention reprenant toutes les opérations de maintenances préventives avec les dates prévues de réalisation ;
- Une liste de pièce de rechanges ;
- Le plan de prévention révisé chaque année à date anniversaire du marché subséquent établi en accord avec le responsable de site.

Ce classeur est remis au responsable de site, conservé sur site et mis à jour tout au long de la prestation.

4.2 Rapport d'intervention

Dans le cas où une intervention occasionne des prestations de différentes natures, la production d'un unique rapport est souhaitable. Les différents types de prestations (préventive, palliative ou curative) y sont alors clairement identifiés.

Maintenance préventive

Pour chaque équipement faisant l'objet d'une maintenance préventive, le rapport indique la liste des tâches effectuées au cours de l'intervention.

De plus, il comporte :

- la désignation et la localisation de l'équipement,
- le respect (ou retard ou avance) du planning,
- la semaine où cette intervention est prochainement programmée,
- la durée de l'intervention (heure d'arrivée - heure de départ),
- Le cas échéant, la liste des éléments mis à jour dans la DOE papier et/ou numérique,
- Les mises à jour effectuées,
- Les devis éventuels réalisés dans le cadre du devoir de conseil.

Le rapport d'intervention de maintenance préventive doit être retourné au responsable de site immédiatement après l'opération.

Dépannage, maintenance palliative :

Le rapport d'intervention comprend les renseignements suivants :

- l'UO ou le DDU mobilisé dans le cadre du dépannage,
- l'heure d'appel du gestionnaire de site et l'heure de début d'intervention,
- la durée de l'intervention, le nombre d'heures et la qualification du personnel employé,
- le diagnostic précis de la panne,
- le détail des tâches effectuées sur les équipements,
- le résultat de la prestation : remise en marche, remise en mode dégradé, prise des mesures conservatoires,
- les travaux de maintenance curative à prévoir,
- les observations et relevés éventuels.
- la liste des éléments mis à jour dans le DOE papier et/ou numérique.

Le rapport d'intervention de dépannage doit être retourné au responsable de site immédiatement après l'opération.

Maintenance curative et maintenance de niveau 5 :

Le rapport d'intervention comprend les renseignements suivants :

- le détail des tâches effectuées sur les équipements,
- la durée de l'intervention, le nombre d'heures et qualification du personnel employé,
- le détail des fournitures et pièces utilisées,
- les observations et relevés éventuels,
- un certificat d'intervention suite à une réserve émise sur un rapport de contrôle réglementaire,
- Le cas échéant, les mises à jour effectuées,
- Le cas échéant, la liste des éléments mis à jour dans le DOE papier et/ou numérique.

Le rapport d'intervention de maintenance curative doit être retourné au responsable de site la semaine suivant l'opération.

L'admission des prestations exécutées prend effet à la date de notification au titulaire de la décision d'admission, ou en l'absence de décision dans un délai de 15 jours, à compter de la réception du rapport d'intervention.

ARTICLE 5 - AUTRES PRESTATIONS (NON SOUMISES A EXCLUSIVITÉ)

Le titulaire n'a pas l'exclusivité des prestations déclinées ci-après. Néanmoins, les services bénéficiaires devront consulter le titulaire afin qu'il lui remette une offre de prix

5.1 Audit-état des lieux des systèmes de sûreté électronique d'un site (hors forfait)

Le service peut demander au titulaire un audit-état des lieux de ses installations de systèmes de sûreté électronique sur un site. 2 catégories de prestations peuvent être effectuées.

5.1.1 État des lieux

L'état des lieux consiste en un recensement des équipements, le titulaire effectuera un relevé global du matériel. Fonction du site, il pourra missionner 2 personnes maximum pour effectuer cette prestation qui ne pourra pas excéder 2 jours maximum.

Les données relevées seront compilées dans un document similaire à l'annexe 1 A du CCAP.

Sur demande du service, et après définition du besoin, le titulaire proposera un devis, sur la base des prix mentionnés à l'annexe 3 à l'acte d'engagement, et précisé à l'article 7.3.2 du CCTP.

5.1.2 Autres prestations d'audit

Sur demande du service, le titulaire pourra être missionné sur d'autres prestations d'études sur les installations de sûreté électronique pour la réalisation de :

- schémas d'implantation des installations,
- propositions de solutions techniques pour améliorer le fonctionnement de ces dernières (maintenance, PTE, mises à jour, changement de version de logiciel ...),
- proposition de scénari (1 à 3 maximum), pour gérer les systèmes de sûreté électronique complexe, obsolète,...permettant au service d'effectuer le(s) choix de prestation(s) adaptée(s) à son installation.
- autres prestations d'études.

Sur demande du service, et après définition du besoin, le titulaire proposera un devis, indiquant le nombre d'heures alloué à la prestation à l'aide du taux horaire « Etude » indiquer dans l'annexe financière 2 à l'acte d'engagement.

5.2 Mises à jour majeures

Une **mise à jour majeure** est une version d'un logiciel qui apporte des **modifications importantes** par rapport à la version précédente, souvent signalée par un changement dans le premier chiffre du numéro de version (ex. : passage de **1.x** à **2.x**). Ces changements peuvent inclure de nouvelles fonctionnalités, des interfaces repensées, des performances améliorées ou même une refonte complète de l'architecture sous-jacente.

Les mises à jour de versions majeures peuvent avoir un impact significatif sur la compatibilité avec d'autres applications logicielles ou périphériques matériels. Cela signifie que les utilisateurs devront peut-être mettre à jour leur système ou assurer la compatibilité avant de passer à une mise à jour de version majeure.

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

Si le service accepte cette proposition, il fait une demande devis à l'entreprise. Le service peut également solliciter d'autres entreprises, le titulaire n'ayant pas l'exclusivité sur cette prestation.

Après acceptation du devis, il le notifie par un bon de commande au titulaire, ces équipements bénéficient des conditions de maintenance 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.

Ces prestations relèvent de la maintenance de niveau 5 et ne sont pas soumises à exclusivité.

L'acceptation du devis est à la discrétion du service, même lorsque ce dernier bénéficie du forfait de maintenance préventive.

ARTICLE 6 - MAINTENANCE DE NIVEAU 5 ET PETITS TRAVAUX D'ENTRETIEN

La maintenance de niveau 5 (hors mise à jours majeures) et les petits travaux d'entretien sont inclus dans cet accord-cadre jusqu'à 25 000 € HT. Pour un montant supérieur à ce seuil, le titulaire n'a pas l'exclusivité et peut être mis en concurrence avec d'autres opérateurs économiques par les services bénéficiaires.

6.1 Description et spécification technique des équipements

A titre indicatif, les principales prestations peuvent être :

Pour la maintenance de niveau 5

- ajout/retrait sur dispositif existant ;
- maintenance de niveau 5 sur installation existante ;
- expertise sur dispositif existant ;
- fourniture d'accessoire.

Pour les petits travaux d'entretien :

- acquisition et pose d'équipement neuf ;
- travaux d'amélioration de l'équipement existant.

Les petits travaux d'entretien sont réalisés généralement dans des sites occupés qui sont en service pendant toute la durée des chantiers. Les interventions sur les réseaux d'électricité ou autres qui entraînent des gênes ou des nuisances prévisibles doivent faire l'objet d'une information auprès du représentant du service bénéficiaire au moins 72 heures à l'avance.

L'ensemble des petits travaux d'entretien exécutés est réalisé conformément aux normes de l'UTE et la réglementation technique en vigueur dont le titulaire reconnaît avoir connaissance.

6.2 Expertise sur dispositif existant

Cette expertise s'entend comme une proposition d'amélioration mineure n'ayant pas vocation à modifier l'architecture générale du dispositif en place.,

6.3 Sécurité, coordination SPS, mesure de prévention

Sécurité

Le titulaire doit prendre toutes les mesures d'ordre et de sécurité propres à éviter des accidents sur les sites sur lesquels il intervient tant à l'égard du personnel qu'à l'égard des tiers.

Les interventions peuvent avoir lieu dans des établissements occupés par les utilisateurs. En conséquence, le titulaire accepte de prendre à leur charge et à leurs frais toutes dispositions en vue d'assurer la sécurité de leur personnel et du personnel ou du public fréquentant l'établissement.

Dans les lieux assujettis à la réglementation de la sécurité dans les bâtiments recevant du public, le titulaire prend les mesures imposées par les règlements de sécurité, en accord avec le service prescripteur.

Ces mesures sont prises en compte dans les analyses de risques des plans de prévention ou de la coordination SPS (cf. paragraphe suivant).

Coordination entre les entreprises en matières de sécurité et de protection de la santé

S'il y a lieu, elle est assurée par le service bénéficiaire. Celui-ci désigne une personne référente à cet effet. Ses coordonnées sont précisées dans le bon de commande émis pour suivre l'exécution des prestations.

Dans le cas où le décret du 26 décembre 1994 s'applique, la coordination entre les entreprises en matière de sécurité et de protection de la santé des travailleurs, est assurée par un coordonnateur SPS désigné par le service prescripteur.

Dans ce cadre, conformément à l'article R 4532-6 à 9 du Code du Travail, les modalités pratiques de coopération entre les différents intervenants et coordonnateur SPS s'appliquent. Ces articles rappellent les obligations du service vis-à-vis de son coordonnateur SPS (accès aux documents d'études, aux contrats des entreprises, aux réunions de chantier...).

Le titulaire doit se conformer aux textes relatifs à la prévention des accidents du travail et notamment aux prescriptions :

- soit du décret du 20 février 1992 sur les **plans de prévention** (Décret 92-158 du 20 février 1992 fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure), dans le cas d'un chantier non clos et indépendant du reste du site ;
- soit du décret du 26 décembre 1994 relatif à la **coordination de la sécurité et de la protection de la santé** (Décret n° 94-1159 du 26 décembre 1994 relatif à l'intégration de la sécurité et à l'organisation de la coordination en matière de sécurité et de protection de la santé lors des opérations de bâtiment ou de génie civil et modifiant le code du travail), dans le cas d'un chantier clos et indépendant du reste du site.

L'incidence de ces dispositions est réputée incluse dans les prix proposés.

Le titulaire doit avoir une parfaite connaissance des supports, implantations, réservations des autres entreprises intervenant sur la même opération le cas échéant.

Mesures de prévention

A l'initiative du service prescripteur, un Protocole de Sécurité définit les dispositions prises par la personne publique au titre de la coordination générale que le titulaire doit assurer lors de la réalisation d'opérations qui sont soumises aux dispositions du décret du 20 février 1992 .

6.4 Maintenance de niveau 5 sur installation existante

Les demandes des services peuvent consister en des actions partielles de rénovation, de reconstruction, de remplacement d'une installation, d'un équipement, d'une pièce de structure ou de fonctionnement, selon un processus proche de sa fabrication ou de son assemblage initial dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de

soutien industriels.

Les interventions pour ce niveau de maintenance sont exécutées selon les mêmes conditions (en terme de délais, de facturation, de pénalités...) que les autres types de maintenance définis supra et selon les prix indiqués au bordereau des prix unitaires ou le devis avec CP et taux horaires.

Ce type d'intervention a nécessairement lieu sur des installations et/ou équipements déjà en place.

6.5 Travaux annexes

Les réalisations des traversées de murs ou de planchers, le rebouchage de ces réservations et les reprises d'enduits ou plâtre, ainsi que le rétablissement du degré coupe feu, et/ou de l'isolation phonique ou thermique des parois dans lesquels les percements ont été réalisés, sont inclus dans les prix d'installation. La remise en état et le nettoyage des locaux font partie des prestations dues par le titulaire.

6.6 Travaux supplémentaires

En cas de travaux supplémentaires nécessaires au bon achèvement des travaux, la nature des travaux et les nouveaux délais d'exécution sont notifiés par courrier recommandé avec accusé réception ou par tout moyen permettant d'en donner la date exacte au titulaire chargé de la réalisation des travaux.

Le titulaire veillera à respecter le cahier des charges fourni par les responsables de sites en matière de sécurité informatique.

En cas d'intervention de plusieurs entreprises (travaux impliquant plusieurs lots techniques), le service notifie le nouveau délai global d'exécution aux titulaires concernés.

L'entrepreneur doit apporter dans la réalisation des travaux la plus grande diligence et suivre, pour leur échelonnement et leur exécution dans le délai prescrit, la marche indiquée par l'assistant au service.

Il est tenu de maintenir en tout temps un nombre suffisant d'ouvriers et d'agents de maîtrise sous sa conduite personnelle ou celle de son représentant.

Il est également tenu d'avoir toujours tous matériels, approvisionnements et outillages divers de manière à assurer la bonne marche des travaux et leur achèvement dans le délai prescrit.

Dans le cas où un retard serait constaté dans la cadence d'exécution des travaux, le service pourrait mettre en demeure l'entreprise.

Le soumissionnaire devra assurer lui-même les démarches avec EDF et l'organisme de contrôle si nécessaire.

ARTICLE 7 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS DUES AU BPU

7.1 Nacelles (BPU – PARTIE I)

Les prix mentionnés ci-dessous constituent une base de prix plafonds.

Le titulaire a la possibilité de proposer des prix moindres lors de l'établissement des devis.

Deux forfait permettant la location de nacelle fonction de la hauteur de cette dernière, la location de la nacelle comprend :

- la location du matériel sur la base d'une demi-journée de location,
- éventuellement avec chauffeur si le personnel du titulaire n'est pas habilité,
- le transport, la mise à disposition et le repli du matériel sur site.

Elles peuvent être indifféremment utilisées en intérieur ou en extérieur.

Deux prix unitaires sont définis au BPU dans l'Annexe 3 à l'acte d'engagement :

- NA01 Hauteur de 3,5m à 6 mètres
- NA02 Hauteur au-delà de 6 mètres

7.2 Équipements « standards » (BPU – PARTIE II)

Les prix mentionnés constituent une base de prix plafonds.

Le titulaire a la possibilité de proposer des prix moindres lors de l'établissement des devis.

Le BPU propose une liste d'équipements répartis dans les catégories ci-dessous :

- Contrôle d'accès,
- Détection intrusion,
- Détection vidéo protection et vidéosurveillance,
- Interphone,
- Accessoires,
- Réseau de sûreté,
- Alimentation de secours,
- Divers.

Les prestations intègrent : le prix de la fourniture, le prix des déplacements, le prix de la main d'œuvre.

7.3 Autres prestations (BPU – PARTIE III) :

7.3.1 Intervention supplémentaire pour mise à jour mineure (BPU MI01)

Les prix mentionnés constituent une base de prix plafonds.

Le titulaire a la possibilité de proposer des prix moindres lors de l'établissement des devis.

La prestation « Intervention supplémentaire pour mises à jour mineures » permet aux services de bénéficier de mises à jour mineures sur l'installation de sûreté électronique d'un site en dehors de la visite annuelle de maintenance préventive.

La prestation intègre le prix de la fourniture, le prix des déplacements, le prix de la main d'œuvre pour un site.

Le prix unitaire MI01 est défini au BPU dans l'Annexe 3 à l'acte d'engagement.

7.3.2 État des lieux (BPU EL01 et EL02)

Les prix mentionnés constituent une base de prix plafonds.

Le titulaire a la possibilité de proposer des prix moindres lors de l'établissement des devis.

Des prix unitaires sont proposés pour une demi-journée et une journée sur site pour un technicien du titulaire.

Le temps passé, par le titulaire, à effectuer l'état des lieux, ne pourra excéder 2 jours de présence sur site. En cas d'installation complexe, le titulaire pourra missionner 2 personnes sur sites.

Sauf cas exceptionnel, le titulaire ne pourra pas facturer plus de 4 journées travaillées.

Les prix unitaires EL01 et EL02 sont définis au BPU dans l'Annexe 3 à l'acte d'engagement.

ARTICLE 8 - MOYENS MIS A LA DISPOSITION DU TITULAIRE

Local :

Au cas par cas, et selon les disponibilités offertes par le site considéré, un local peut être mis à la disposition

du titulaire. En l'absence de local, le responsable de site indique les voies d'accès aux sanitaires et/ou aux vestiaires.

Documentation :

Le titulaire a accès, dans les locaux de la personne publique, aux Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE), aux plans concernant les équipements techniques objets du présent accord-cadre, s'ils sont disponibles.

Informations :

Lors de ses interventions, le titulaire doit dans la mesure du possible, être accompagné par le responsable de site, afin de lui fournir toutes explications et renseignements dont il aurait besoin.

Plan de prévention :

Le titulaire doit fournir à chaque responsable de site, tous les renseignements nécessaires à l'élaboration du plan de prévention conformément aux prescriptions du décret n° 92-158 du 20 février 1992 et de la circulaire DRT n° 96-5 du 10 avril 1996.

Afin de prévenir tout risque d'accidents, le personnel habilité de l'entreprise titulaire, s'engage à fournir toutes les informations et consignes utiles à tous les salariés de ladite entreprise (et de ses cotraitants et sous-traitants éventuels) devant intervenir sur le site.

Article 9 - OUTILLAGE

9.1 Cadre général

Le titulaire fait son affaire de tout l'outillage nécessaire à l'exécution des prestations attendues dans le cadre du présent accord-cadre et les met en place à ses frais. La liste des matériels et outillages éventuellement entreposés dans les bâtiments doit être soumise à l'accord du gestionnaire de site, le titulaire en demeure responsable.

D'une manière générale, pour les prestations de maintenance on entend par outillage :

- les équipements de manutention ;
- les protections ;
- les véhicules ;
- les tenues de travail ;
- les équipements de radio, téléphonie et informatiques de ses personnels ;
- les outils nécessaires à la programmation des automates, régulateurs et systèmes de programmation des équipements de contrôles et de comptage asservis aux installations maintenues,
- le matériel de nettoyage.

Pour les prestations de travaux d'installation, on entend par outillage :

- les équipements de manutention ;
- les échelles, échafaudages, plates-formes élévatrices, platelages, nacelles inférieure à 3,5m ;
- les protections ;
- les véhicules ;
- les tenues de travail ;
- les équipements de radio, téléphonie et informatiques de ses personnels ;
- les outils nécessaires à la programmation des automates, régulateurs et systèmes de programmation des équipements de contrôles et de comptage asservis aux installations maintenues.
- le matériel de nettoyage.

9.2 Pièces de rechange

Dans le cadre du périmètre de maintenance préventive :

Seul un (1) changement des batteries, piles par équipements sont inclus au forfait de maintenance préventive sur la durée du marché (reconduction comprise), les autres remplacements seront effectués sur devis.

Dans le cadre du périmètre de maintenance corrective :

Toutes les pièces de rechange ouvrent droit à facturation. Le prix des pièces fournis à l'occasion d'actions correctives est supporté par un bon de commande supplémentaire sur la base du prix d'achat net fournisseur auquel est appliqué un Coefficient pièce maximum (CP) sur le prix facturé par le fournisseur.

Ce coefficient et ce taux de rabais s'applique sur les fournitures non mentionnées dans la partie « Équipements standardisés » listés au BPU dans l'annexe 3 à l'acte d'engagement.

Le fait de facturer au service une référence, un conditionnement complet, induit que la part non utilisée par le prestataire reste sur le lieu d'intervention et puisse être utilisé ultérieurement.

9.3 Appareils de mesure

Le titulaire fait son affaire des appareils de mesures, de contrôles ou autres nécessaires à l'exécution de ses prestations.

ARTICLE 10 - GARANTIES

Les matériels échangés ou fournis sont garantis contre tout vice de fabrication ou vice cachée, c'est-à-dire invisible à première vue lors de la livraison.

En cas de vice caché, la fourniture est remplacée par le titulaire, ou une réfaction éventuelle est appliquée sur le prix de la fourniture au gré de l'administration.

La garantie court à compter de la mise en service des matériels. Pour les caméras et caissons cette garantie est de un an minimum. La garantie couvre les frais de déplacement, main d'œuvre et fourniture éventuelle de pièces détachées.

10.1 Garantie de parfait achèvement

Conformément à l'article 1792-6 du code civil, l'installation fera l'objet d'une garantie de parfait achèvement à l'issue de l'admission des travaux dont elle a fait l'objet. Le maître d'ouvrage procède à une visite de parfait achèvement avant l'expiration du délai de garantie de parfait achèvement. Le cas échéant, le titulaire est convoqué. En cas d'absence du titulaire à ces opérations, il en est fait mention au procès verbal qui lui est alors notifié.

L'installation sera garantie en bon état et contre tous désordres pendant une durée d'un an, à compter de sa mise en service définitive.

Au cours de cette période, le service bénéficiaire se réserve le droit de procéder à toutes nouvelles séries d'essais. En conséquence, l'entreprise sera tenue, quelle qu'en soit la nature, de rectifier tous les défauts de fonctionnement.

Dans le mois précédent la fin de la garantie de parfaite achèvement, l'entreprise titulaire du marché de travaux prévoira un audit de l'installation de manière à dresser un constat de l'état global de l'appareil. La longueur des câbles de traction sera ajustée en cas de nécessité.

Le matériel fourni par le titulaire sera garanti une année à compter de la date d'effet de la réception définitive et sans réserve de l'installation. Pendant la période de garantie, le titulaire doit exécuter les vérifications et

remises en état qui lui sont prescrites sans délai.

10.2 Garantie de bon fonctionnement

L'installation sera garantie en bon état de fonctionnement pendant une durée de deux ans, à compter de sa date d'admission conformément à l'article 1792-3 du code civil. Au cours de cette période, l'entreprise sera tenue, quelle qu'en soit la nature, de rectifier tous les défauts de fonctionnement.

Pendant la période de garantie, le titulaire doit exécuter les vérifications et mises en état qui lui sont prescrites sans délai.

Article 11 - MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE SUIVI DU CONTRAT/INDICATEURS ET MESURE DE PERFORMANCE

Le titulaire doit mettre à disposition du responsable de site et du service bénéficiaire, un outil de suivi des installations (sur la base de la gestion de la maintenance assistée par ordinateur – GMAO du titulaire, ou sur la base d'un outil spécifique autre) avec accès personnalisé et hiérarchisé pour les différents sites.

Cet outil doit permettre, tout au long de l'exécution du présent accord-cadre d'accéder aux informations suivantes :

- planning prévisionnel des interventions préventives,
- calendrier des interventions préventives exécutées, avec rapports succincts,
- suivi des demandes d'interventions sur pannes :
 - date et heure de la demande d'intervention,
 - objet, date et heure et durée de l'intervention réalisée, causes et solution prodiguée,
- listes des interventions curatives réalisées, avec suivi des devis proposés (statut),
- interventions effectuées sous astreinte,
- facturation.

A défaut de GMAO, ou à la demande du gestionnaire de site, cet outil peut être remplacé et /ou complété par une communication via internet, sur la base d'un tableau informatique comportant l'ensemble des items (listé supra par sites). La mise en place du dispositif retenu est acté entre le titulaire et le service bénéficiaire dans le marché subséquent.

Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, certains services ne pourront pas accéder à cette communication via internet, le titulaire doit alors prévoir un moyen matérialisé pour le suivi du marché subséquent, répondant aux mêmes exigences.

ARTICLE 12 - ASSISTANCE

Le titulaire assiste le responsable de site pour les choix économiques liés à la stratégie de maintenance des équipements et installations qui relèvent de ses interventions. Il doit informer le responsable de site de toute modification des normes et réglementations diverses concernant les installations et les équipements.

ARTICLE 13 - NETTOYAGE

Le titulaire doit maintenir en parfait état de propreté les locaux techniques abritant les installations dont il assure la maintenance, l'ensemble des locaux dans lesquels il intervient ainsi que les locaux mis à la disposition de ses personnels.

Le titulaire du présent accord-cadre a l'obligation contractuelle d'évacuer et de recycler l'ensemble des déchets produits. Ceci concerne les accessoires, les dispositifs de nettoyage, les graisses, les huiles, les

têtes de détection et les batteries, mais également les emballages.

ARTICLE 14 - REMISES DES ÉQUIPEMENTS A LA FIN DE L'ACCORD-CADRE

En fin d'exécution de l'accord-cadre, le titulaire doit laisser les équipements en état normal et opérationnel de bon fonctionnement dans un état identifié lors de l'état des lieux contradictoire ou dans un état d'usure naturelle.

Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des équipements est établi 6 mois avant la date de fin de la période contractuelle du marché subséquent. Tout défaut de communication des documents correspondants dans les délais entraîne l'application des pénalités prévues au CCAP.

Le titulaire doit assurer la réversibilité des données relatives à l'exécution du présent accord-cadre, notamment en permettant l'export selon un format standard (tableur ou traitement de texte) des données relatives à la liste des équipements maintenus et au suivi de la maintenance des installations.

À l'échéance de l'accord-cadre ou sur décision du pouvoir adjudicateur du marché subséquent, le titulaire met fin aux prestations de service prévues. À cet effet, il établit un plan décrivant les modalités opérationnelles du processus de réversibilité et de transmissibilité, dans le mois qui précède la fin du présent accord-cadre, qui décrit notamment les modalités suivantes :

- le périmètre d'application ;
- les conditions générales d'exécution des opérations de démobilisation, dont :
 - 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 ;
 - les différentes prestations supplémentaires éventuelles appliquées sur le ou les équipement(s), le ou les sites considéré(s) ;
 - 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.

En fin d'accord-cadre le titulaire fournit tous les éléments nécessaires (mot de passe, code...) à la reprise de la maintenance des équipements par le titulaire entrant et n'en conserve aucune copie.

ARTICLE 15 - ANNEXE

Il est complété de l'annexe suivante

ANNEXE 1

Liste non exhaustives marques