



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

N° DE CONSULTATION : **AO 26 ES 0008**

MAINTENANCE ET EXTENSION DU SYSTEME DE VIDEOPROTECTION ET DES CONTRÔLES D'ACCES
DES SITES ET ETABLISSEMENTS DE LA DIRECTION REGIONALE EST DE FILIERIS

*Filiéris est une marque déposée pour son offre de santé par la CANSSM CAISSE AUTONOME NATIONALE DE LA
SÉCURITÉ SOCIALE DANS LES MINES*

77, avenue de Ségur - 75714 PARIS CEDEX 15



SOMMAIRE

ARTICLE 1. GENERALITES

- 1.1. Objet du marché**
- 1.2. Allotissement**
- 1.3. Réglementation**
- 1.4. Niveau de maintenance**

ARTICLE 2. ORGANISATION DES PRESTATIONS

- 2.1. Revue de lancement du marché**
- 2.2 Audits d'entrée et de sortie des installations**
 - 2.2.1. Audit d'entrée**
 - 2.2.2. Audit de sortie**
- 2.3. Carnet d'entretien**
- 2.4. Fiches d'intervention**
- 2.5. Rapport d'intervention**
- 2.6. Rapport annuel**
- 2.7. Revue de marché**
- 2.8. Mise à jour de la documentation**
- 2.9. Plan de prévention**

ARTICLE 3. OBLIGATIONS DU CANDIDAT

ARTICLE 4. CONTRÔLE DES PRESTATIONS

ARTICLE 5. MODALITES D'EXECUTION

- 5.1. Planification des interventions**
- 5.2. Moyens humains**
- 5.3. Accès aux sites**
- 5.4. Information des utilisateurs**
- 5.5. Interventions en milieux occupés**
- 5.6. Nettoyage des équipements et des locaux**
- 5.7 Ajout de matériels/retraits de matériels**
- 5.8 Achat de matériels par Filieris**

ARTICLE 6 PRESTATIONS DUES PAR LE TITULAIRE DANS LE CADRE DE LA MAINTENANCE PREVENTIVE

- 6.1. Contexte technique**
- 6.2. Cadre général**
- 6.3. Détails des prestations de maintenance préventive des installations**
 - 6.3.1. Inspection visuelle de l'installation**
 - 6.3.2. Vérification fonctionnelle de l'installation**
- 6.4. Conditions de tests**
 - 6.4.1. Tests et vérifications des organes de vidéoprotection**
 - 6.4.2. Tests et vérifications des organes de contrôle d'accès et d'interphonie**
 - 6.4.3. Tests et vérifications des organes de détecteurs d'intrusion ou d'alerte**

ARTICLE 7. PRESTATIONS DUES PAR LE TITULAIRE DANS LE CADRE DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE

7.1. Contenu de la prestation

7.2. Conditions d'intervention

7.2.1. Les postes de maintenance

7.2.2. Délais d'intervention

7.2.3. Contenu et délai de remise des devis

7.2.4. Types d'interventions

7.3. Assistance téléphonique et télémaintenance

7.4. Stocks pièces

ARTICLE 8. TRAVAUX COMPLEMENTAIRES PREVUS

8.1. Site de Freyming Merlebach

8.2. Site de Creutzwald

8.3. Site de Charleville-sous-bois

8.4. EHPAD Germaine Tillion

ARTICLE 1. GENERALITES

1.1. Objet du marché

La présente consultation a pour objet la réalisation de prestations de MAINTENANCE ET EXTENSION DU SYSTEME DE VIDEOPROTECTION ET DES CONTRÔLES D'ACCES DES SITES ET ETABLISSEMENTS DE LA DIRECTION REGIONALE EST DE FILIERIS.

La maintenance comprend l'ensemble des mesures destinées à préserver l'état de référence des installations. Elle comprend les vérifications périodiques, les opérations d'entretien (maintenance préventive) et les réparations (maintenance corrective).

Les objectifs fondamentaux des actions de maintenance sont de :

- Vérifier les installations et informer les utilisateurs sur leurs états de fonctionnement ;
- Prévenir et protéger les installations contre les dégradations dues à l'usage et à l'action du temps ;
- Réparer les dégradations ;
- Assurer la continuité de service des fonctions pour lesquelles elles sont prévues.

1.2. Allotissement

Le marché est divisé en 2 (DEUX) lots :

- Lot 1 : maintenance des installations des sites du département de la Moselle
- Lot 2 : maintenance des installations des sites de la région Bourgogne

1.3. Réglementation

Les opérations telles que décrites dans ce document et ses annexes, devront être réalisées conformément à toutes les lois, les décrets et normes en vigueur au moment de la passation du présent marché, et notamment (liste non exhaustive) :

Vidéoprotection

Les opérations telles que décrites dans ce document et ses annexes, devront être réalisées conformément à toutes les lois, les décrets et normes en vigueur au moment de la passation du présent marché, et notamment (liste non exhaustive) :

- Règlement général sur la protection des données (RGPD) en vigueur le 25 mai 2018 ;
- Articles L.223-1 à L. 223-9 et articles L.251-1 à L.255-1 du Code de la Sécurité intérieure ;
- Article 9 du code civil (droit au respect de la vie privée) ;
- Loi N°2007-297 du 5 mars 2007 Relative à la prévention de la délinquance
- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- Loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles ;
- Loi n°2006-64 du 23 janvier 2006 relative à la lutte contre le terrorisme ;
- Articles R251-1 à R251-6 R252-2 à R252-12 et R223-2, R253-1 à 253-4 du Code de la Sécurité intérieure ;
- Décret n°2006-929 du 28 juillet 2006 relatif à la vidéosurveillance et modifiant le décret n°96- 926 du 17 octobre 1996 ;

- Décret n° 2013-988 du 6 novembre 2013 relatif à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques
- Circulaire du 22 octobre 1996 relative à l'application de l'article 10 de la loi n°95-73 du 21 janvier 1995 ;
- Arrêté des 3 août 2007 et 21 août 2007 portant définition des normes techniques des systèmes de vidéosurveillance ;
- Arrêté du 6 mars 2009 Fixant les conditions de certification des installateurs de vidéosurveillance
- Circulaire NORINTD0600096C du 26 octobre 2006 exposant les modifications apportées à la réglementation sur la vidéosurveillance.
- Circulaire NOR INT D9600124C du 22 octobre 1996 Relative à l'application de la Loi N°95-73
- Norme EN 54
- Norme NFS61-936.

En cas de contradiction entre les normes ou règlements en vigueur et le présent CCTP ou ses annexes, et sans remarque particulière de la part des candidats, l'acheteur se réserve le droit de retenir la solution qu'il jugera la plus appropriée sans modification des offres (prix, délais, caractéristiques techniques, etc.).

Contrôle d'Accès

Les opérations telles que décrites dans ce document et ses annexes, devront être réalisées conformément à l'ensemble des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, normes et tous les textes nationaux ou locaux en vigueur au moment de la passation du présent marché.

Les documents, ci-après, sont applicables dans leur dernière édition, cette liste n'est pas exhaustive :

- norme NF C15.100 : installations électriques à basse tension,
- norme ISO 14443A
- Norme EN 54
- Norme NFS61-936
- norme C18.510 : installations courants faibles et forts,
- norme NF C63.410 : ensembles d'appareillages basse tension montés en usine,
- norme NF C91.101 : perturbations radioélectriques et systèmes d'antiparasitage, textes officiels concernant le matériel alimenté en réseau de première catégorie et dont le rayonnement direct est faible,
- norme NF C91.104. : perturbations radioélectriques et systèmes d'antiparasitage et textes officiels concernant les appareils servant aux réceptions individuelles ou collectives des émissions et radiodiffusion sonore ou visuelle,
- norme NF C92.130 : appareils électroniques et appareils associés à usage domestique ou à usage général analogue, reliés à un réseau de règles de sécurité.
- norme NF P25.362 : fermetures pour baies libres et portails, Spécifications techniques, Règles de sécurité,
- norme C32.321 : conformité des câbles de distribution basse tension,
- norme C32.201 : conformité du conducteur de protection,
- norme C32.310 : conformité des câbles basse tension résistant au feu,

- Directive SEVESO : comptage des personnes en zone à risque
- Déclaration CNIL: obligatoire pour le contrôle d'accès et la biométrie
- Titres de transport anonymes (CNIL AU-015) : Etanchéité des identifiants entre les applications/les services quand le titre de transport est utilisé pour le contrôle d'accès
- RoHS : Respect des directives européennes qui interdisent certaines matières dans les cartes, composant électroniques
- Guide ANSSI : « Référentiel Général de Sécurité » (RGS) du 26 janvier 2010 : conformité avec un cryptage AES128 bits minimum
- Guide ANSSI : « SECURITE DES TECHNOLOGIES SANS-CONTACT POUR LE CONTROLE DES ACCES PHYSIQUES » du 19/11/2012 : conformité avec ce document
- Guide ANSSI : « Profil de protection d'un commutateur industriel » Version 1.0 court-terme du 13 juillet 2015 : conformité sur la compatibilité des automates industrielles avec 802.1x

1.4. Niveau de maintenance

Les niveaux d'intervention en maintenance sont définis, selon la norme AFNOR X60-010-1994, de la manière suivante :

NIVEAU 1 : Actions simples qui peuvent être effectuées par l'utilisateur / agent, à l'aide d'instructions simples et sans outillage autre que celui intégré au bien.

NIVEAU 2 : Opérations courantes effectuées par un personnel qualifié / agent technique avec des procédures détaillées et un outillage léger.

NIVEAU 3 : Opérations de technicité générale effectuée par un technicien qualifié, avec des procédures complexes et un outillage portatif complexe.

NIVEAU 4 : Opération technique de spécialité effectuée, 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.

ARTICLE 2. ORGANISATION DES PRESTATIONS

2.1. Revue de lancement du marché

Au plus tard trois (3) mois après la date de notification du marché, le titulaire établira les gammes de maintenance définitives comportant un planning des interventions préventives détaillé pour l'année et pour chacun des sites concernés. Ces plannings seront remis au responsable sécurité / sûreté, lors d'une revue de marché qui détaillera :

- ✓ la prise en compte de la liste détaillée des équipements du périmètre suite à l'audit d'entrée prévu à l'article 2.2.1 du CCTP,
- ✓ la validation du plan de prévention et de son planning,
- ✓ les contraintes d'exploitation en cours et à venir,
- ✓ la mise au point du formalisme de la fiche d'intervention de maintenance (corrective, préventive) et de travaux,
- ✓ le planning des interventions préventives pourra être modifié en cours d'année, en fonction des conditions d'utilisation des équipements ou d'événements spécifiques.

2.2 Audits d'entrée et de sortie des installations

2.2.1. Audit d'entrée

Pour tous les sites considérés, le titulaire du marché se rend sur place afin de fiabiliser les données produites par Filieris.

Cette prestation est obligatoire.

Cette prestation est incluse dans le forfait de maintenance préventive, tous frais inclus. Le titulaire, pour réaliser cette prestation, sera accompagné par un représentant de Filieris afin de le guider et le renseigner pour réaliser son inventaire avec précision.

Le titulaire devra établir un document détaillant l'état des lieux des matériels et équipements pour chacun des sites dont il assurera la maintenance, dans le but de permettre à Filieris d'évaluer le niveau de technicité ainsi que l'état des équipements et installations d'un site donné, lors de la prise en charge du marché ainsi que de déterminer la base de référence permettant la réalisation des opérations de démobilisation et de réversibilité telles que prévues au marché.

Si la visite faisait état d'une incomplétude de l'inventaire figurant en annexe 2 du C.C.T.P., il est possible de compléter cet inventaire dans la limite de 20 % des matériels à maintenir, sans effectuer de modifications. Cette mise à jour de l'inventaire modifiera le montant annuel dû au titre de la maintenance préventive en conséquence, au niveau du marché. Par conséquent, toute mise à jour de l'inventaire devra être transmise par le titulaire au responsable sécurité / sûreté et au service achats marchés de la DR EST de Filieris.

Une fois cet inventaire validé par le responsable sécurité / sûreté, le titulaire ne pourra arguer d'erreurs ou d'omissions au présent marché, ni de l'état des équipements et installations pour ne pas assurer sa prestation, partiellement ou en totalité, dans le cadre défini contractuellement.

Le titulaire s'engage à réaliser cette visite préalable dans un délai de six (6) semaines suite la notification du marché et devra confirmer (ou modifier) le chiffrage dans un délai de deux (2) semaines à compter de la date effective de la visite.

Tout le personnel intervenant dans le cadre du présent marché devra posséder la connaissance des installations et équipements mis en œuvre sur les bases de cet audit.

2.2.2. Audit de sortie

Le titulaire fournira cet audit de sortie du marché, au plus tard deux (2) mois avant le terme du présent marché.

2.3. Carnet d'entretien

Les visites, opérations et interventions effectuées en exécution du marché feront l'objet de comptes rendus dans un registre tenu à jour. Le titulaire devra le remplir à chacun de ses passages pour toutes les installations faisant l'objet des prestations de maintenance.

2.4. Fiches d'intervention

Une fiche d'intervention est émise pour chaque intervention de maintenance préventive ou corrective qui reprendra les problèmes rencontrés, diagnostics, propositions et solutions.

Ces fiches sont de conception identique. Pour chaque équipement faisant l'objet d'une maintenance préventive ou corrective.

Pour les fiches d'intervention préventive, elle donne la liste des tâches à effectuer au cours de l'intervention.

Dans le cadre des fiches d'intervention correctives, le titulaire y décrit les interventions qu'il a été amené à effectuer pour corriger les anomalies constatées (origine de la panne, méthode de réparation et liste des pièces utilisées).

Elle comporte de plus :

- ✓ la désignation et la localisation de l'équipement,
- ✓ la fréquence de l'intervention,
- ✓ la semaine où cette intervention est programmée.

2.5. Rapport d'intervention

Le rapport d'intervention est rédigé par le titulaire sur la fiche d'intervention. Il comprend notamment les renseignements suivants :

- ✓ le détail des tâches effectuées sur les équipements,
- ✓ la durée de l'intervention, nombre d'heures et qualification du personnel employé,
- ✓ le détail des fournitures et pièces utilisées,
- ✓ les observations et relevés éventuels.

La fiche d'intervention complétée du rapport, doit être retournée au site concerné avec copie au responsable sécurité / sûreté :

- pour la maintenance corrective : immédiatement après l'opération,
- pour la maintenance préventive : dans le courant de la semaine suivant l'intervention.

2.6. Rapport annuel

Le rapport annuel comportera le récapitulatif des différentes interventions effectuées au cours de l'année.

Il comportera :

- ✓ le récapitulatif des différentes interventions effectuées au cours de l'année et des matériels remplacés,
- ✓ les anomalies principales et les faits marquants,
- ✓ un rapport sur les non-conformités éventuelles et sur l'évolution de la réglementation concernant les appareils entretenus,

- ✓ un rapport technique sur l'état des matériels et propositions éventuelles pour améliorer leur fonctionnement,
- ✓ une prévision budgétaire de travaux éventuels à effectuer pour l'année à venir,

Ce rapport annuel sera remis et commenté au responsable sécurité / sûreté, au plus tard 2 semaines avant la date anniversaire du marché.

Il comporte également un état des lieux visant à décrire l'état du parc maintenu, tant du point de vue de la quantité des matériels présents que de leur état de vétusté.

Le titulaire liste dans cet inventaire les matériels qui ont fait l'objet d'une réparation ou d'un remplacement.

2.7. Revue de marché

Chaque année, une revue de marché sera effectuée entre le titulaire et le responsable sécurité / sûreté accompagné si besoin du service achats marchés de la DR de Filieris Est, conformément à la réglementation en vigueur.

Cette réunion fera l'objet d'un compte rendu rédigé par le titulaire.

2.8. Mise à jour de la documentation

Le titulaire s'engage à tenir à jour la documentation relative aux installations de détection intrusion, de vidéosurveillance et de contrôle d'accès. Cette documentation comprend les plans (sous réserve qu'ils soient fournis par les services au format .dwg ou .pdf), les documentations propres aux produits et les consignes d'exploitation.

2.9. Plan de prévention

Conformément aux dispositions du décret n° 92-158 du 20 février 1992, si la nature et la durée de l'intervention nécessitent la réalisation d'un plan de prévention, ce plan sera établi conjointement entre le Titulaire et Filieris avant le début de la prestation.

L'Etablissement du Plan de prévention fera préalablement l'objet d'une inspection commune des lieux d'exécution des prestations.

Le Plan de prévention devra prendre en compte les consignes de sécurité définies dans le présent CCTP ainsi que des consignes particulières transmises par les agents du Service Sécurité dans les domaines suivants :

- locaux à activités dangereuses et moyens spécifiques correspondants
- adaptation des matériels, installations et dispositifs relatifs à l'opération
- instructions à donner aux salariés
- organisation des secours

En outre, lorsque les prestations, qui représentent l'objet du présent marché public, sont exécutées de nuit ou dans un lieu isolé ou à un moment où l'activité de l'établissement concerné est interrompue, le Titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour

qu'aucun salarié de son entreprise ne travaille isolément en un point où il ne pourrait être secouru à bref délai en cas d'accident.

Le Titulaire a l'obligation d'informer ses salariés des dangers spécifiques auxquels ils sont exposés et les mesures prises pour les prévenir en application du plan de prévention. Ils doivent être informés des zones dangereuses, ainsi que des moyens mis en œuvre pour les matérialiser (affiches, consignes). Ils doivent être informés des dispositifs de protection collective et individuelle, mais également des accès de secours.

A ce titre, le Titulaire communiquera à Filieris le contenu précis des formations et informations communiquées à ses salariés en matière de prévention.

En outre, le Titulaire devra signaler à Filieris, dans un délai de 24 heures, tout accident du travail dont serait victime un de ses salariés dans l'exécution des prestations objet du présent marché.

Le Plan de prévention sera mis à jour par le Titulaire compte tenu de l'évolution des risques au cours de la réalisation du marché.

ARTICLE 3. OBLIGATIONS DU TITULAIRE

Le titulaire justifie disposer des habilitations des fabricants des solutions en place.

Le Titulaire doit une garantie de résultat, qu'il s'agisse de la maintenance préventive ou curative. Cette garantie de résultats porte sur :

- Le fonctionnement permanent et sans panne des divers équipements confiés au Titulaire, pendant les périodes et selon les programmes imposés ;
- L'entretien préventif de tous les matériels, objet du Marché et, pour cela, la communication à l'établissement concerné, en temps utile, de toute demande de remplacement de pièces ou ensembles d'équipements ;
- Le respect des délais prévus par les documents constitutifs du marché ; Le temps d'immobilisation des installations ;
- La traçabilité des opérations préventives et curatives ;
- La capacité à mobiliser les moyens humains, techniques et les fournitures nécessaires ;
- La bonne gestion d'un stock de pièces de rechange.

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

ARTICLE 4. CONTRÔLE DES PRESTATIONS

Filieris peut faire procéder, à tout moment, par ses services techniques ou par un organisme habilité ou agréé, à toute vérification et à tout contrôle des installations, sans pour autant dégager la responsabilité du Titulaire qui demeure pleine et entière.

Si le contrôle révèle un défaut d'entretien, le Titulaire y mettra fin dans les meilleurs délais et à ses frais.

Dans ces conditions, le Titulaire doit se conformer aux instructions des vérificateurs chargés de l'exécution du marché et transmettre à ceux-ci tout document nécessaire à la réalisation de leur mission de vérification.

A la suite de ces contrôles, le Titulaire peut proposer les dispositions qu'il estime devoir être prises en vue d'améliorer le fonctionnement des installations.

A la demande de Filieris, le titulaire pourra être sollicité pour l'assister durant toutes les missions de contrôle extérieures à la prestation (ex : bureaux de contrôles).

ARTICLE 5. MODALITES D'EXECUTION

5.1. Planification des interventions

L'entretien préventif et les visites de contrôles des installations seront effectués pendant les jours ouvrés du lundi au vendredi de 8h00 à 16h30 sur tous les sites.

La date et l'heure exactes de chaque intervention préventive doivent être fixées d'un commun accord entre le Responsable Sécurité de Filieris et le technicien du titulaire du présent marché.

La planification de la maintenance préventive est proposée par le titulaire au référent un mois avant la date de début pour chacun des sites. Ces planifications sont établies sur la base des prestations et de l'obligation de résultats décrits dans le présent C.C.T.P.

Toute modification des dates d'intervention par l'une ou l'autre de deux parties devra être sollicitée au moins 2 jours calendaires maximum à l'avance.

5.2. Moyens humains

Il appartient au Titulaire de mettre à la disposition de Filieris le personnel qu'il estime nécessaire pour assurer les prestations qui lui sont demandées.

Le titulaire devra mettre à disposition de ses vérificateurs les matériels, moyens d'accès, et équipements de protection individuelle (travaux en hauteur notamment) nécessaires à l'exécution de la mission.

5.3. Accès aux sites

L'accès aux installations par le personnel du Titulaire est possible à tout moment pendant les heures ouvrables.

En cas d'incident, cet accès doit être également possible 7 jours/7 en dehors des périodes d'activité du site. Les conditions d'accès feront l'objet de consignes particulières qui seront mises au point et seront décrites dans le cadre du carnet d'entretien, avec le Titulaire lors de la prise d'effet du marché.

En tout état de cause, le personnel de l'entreprise titulaire, chargé de l'intervention, se présente de manière obligatoire dès son arrivée à l'accueil de l'établissement ou du site. Il pourra alors accéder aux matériels sous réserve du respect des consignes de sécurité qui lui seront données.

Le Titulaire fournira et tiendra à jour une liste des techniciens habilités à intervenir. Filieris informera le Titulaire de tout manquement grave de son personnel d'intervention et pourra lui en demander le remplacement.

Il est également précisé que le Personnel du Titulaire est soumis au règlement intérieur des établissements sanitaires concernant la discrétion sur les personnes hospitalisées.

5.4. Information des utilisateurs

L'attention du Titulaire est attirée sur les dispositions à prendre lors d'interventions, de quelque nature qu'elles soient, dans des locaux occupés et sur les informations éventuelles à communiquer à Filieris concernant ces interventions.

Avant toute intervention sur les équipements, le Titulaire doit informer le responsable sécurité des éventuels troubles occasionnés par l'exécution de la prestation et de la durée de ces derniers.

Le Titulaire ne peut interrompre le service (hors cas d'urgence) que sous réserve d'un accord préalable de Filieris.

5.5. Interventions en milieux occupés

D'une manière générale, toutes précautions doivent être prises pour assurer la protection des personnes, du mobilier ou des installations.

Le Titulaire est informé du caractère particulier de l'activité au sein d'un établissement de santé et que la plupart des interventions auront lieu dans un site en exploitation.

Il devra prendre toutes les dispositions nécessaires, afin de ne pas perturber la bonne marche du service dans lequel il interviendra, notamment concernant l'équilibre des patients et/ou des résidents.

A cet effet, il devra prévoir un périmètre de sécurité adapté, en isolant, s'il le faut, les endroits où il travaille, afin de limiter la gêne engendrée par ses prestations.

Dans les zones sensibles, il pourra être accompagné par le responsable sécurité ou son représentant.

Cet accompagnement ne sera pas systématique, dans ce cas, le personnel du titulaire devra présenter une carte professionnelle aux responsables des services visités et prendra toutes les dispositions nécessaires pour ne pas entraver le bon déroulement de l'établissement.

5.6. Nettoyage des équipements et des locaux

Le Titulaire assure le maintien en parfait état de propreté des ensembles suivants :

- Locaux techniques recevant les installations, objet du présent Marché, aux divers niveaux du site ;
- Autres locaux, après une intervention d'entretien ou de dépannage, si cette dernière a entraîné des souillures sur les divers revêtements des locaux (murs, sols, plafonds).

Ces dispositions sont prises en vue d'assurer la bonne conservation dans le temps des locaux et du matériel existant. Le Titulaire doit donc la fourniture et l'utilisation de tous les équipements de nettoyage adaptés.

5.7 Ajout de matériels/retraits de matériels

En cas d'ajout ou de retrait de matériels, la Direction des Affaires Générales de la Direction Est de Filieris en informera le titulaire :

- En cas de retrait de matériels : il sera envoyé au titulaire une Lettre Recommandée avec Accusé de Réception l'informant de l'arrêt des prestations pour ces matériels. L'arrêt des prestations sera alors effectif à la date de retrait réel des matériels. Le titulaire dispose d'un délai de 30 jours à compter de la réception de ce courrier pour présenter ses observations, passé ce délai aucune contestation ne pourra plus être émise et l'arrêt des prestations sera définitif.

Le titulaire concerné par ces modifications ne pourra prétendre à aucune indemnité du fait de l'arrêt des prestations, ni émettre aucune réclamation ou refuser d'honorer les prestations, objet du marché.

Le montant forfaitaire sera revu en tenant compte de ce retrait de matériel et proratisé sur le nombre de jours restants de maintenance dans l'exercice

- En cas d'ajout de matériels, la Direction Régionale Est de Filieris demandera un devis au titulaire du lot, ce devis pouvant faire l'objet d'une négociation. Le prix proposé devra correspondre aux prix indiqués dans le BPU pour des matériels équivalents. L'ajout de matériel sera formalisé par l'envoi d'un courrier recommandé s'appuyant sur ce devis, ce dernier étant signé par un représentant du pouvoir adjudicateur habilité

5.8 Achat de matériels par Filieris

Filieris pourra dans le cadre de la maintenance corrective, procéder à l'achat des matériels nécessaires et les installer.

Dans ce cas-là, le titulaire devra assurer le paramétrage du matériel afin qu'il fonctionne avec l'installation en place et en assurer la maintenance au titre de ce marché.

ARTICLE 6 PRESTATIONS DUES PAR LE TITULAIRE DANS LE CADRE DE LA MAINTENANCE PREVENTIVE

6.1. Contexte technique

- **Logiciel**

Utilisation du logiciel Genetec Security Center.

Licences MICROSOFT licences HPE et stockage HPE annuelles d'utilisation du matériel en fonction du nombre de caméra présentes

- **Infrastructure**

- a. Stockage : stockage avec haute disponibilité type SAN.
- b. Serveurs : serveurs, virtualisation Windows server et cluster de basculement.
- c. Analyse des performances du stockage

- **Réseau**

Plages d'adressages, des sites distribués et fédérés avec une configuration centralisée et un déploiement scalable au sein du réseau Filieris.

Flux multicast nécessaires à l'affichage simultané des flux vidéo sur plusieurs murs d'écrans par protocole **IGMP Snooping** et **IGMP Querier**.

- **Sauvegarde**

Sauvegarde Veeam Backup & Replication.

- **Procédures**

Réalisation, par le titulaire, de l'ensemble des procédures internes d'intervention d'urgence sur les équipements et de gestion ainsi que les plans dans le logiciel et leurs mises à jour.

- **Sécurité unifiée :**

Le titulaire reposera sur un environnement Microsoft Windows, avec une infrastructure informatique et réseau IP basée sur du matériel standard non-propriétaire. La solution de type éditeur, gère du matériel et intègre nativement une large gamme de terminaux compatibles. Le choix du matériel se fera en fonction des besoins techniques.

La plateforme de sécurité unifiée prend en charge l'intégration avec Microsoft Active Directory.

- **Caméras**

Les matériels et installations devront être conformes aux normes, règlements et décrets et respecteront les règles de l'art.

- **Sécurité des données**

Les caméras seront équipées d'un module appelé « Secure Element » pour sécuriser le stockage des certificats et des clés privées. Les caméras n'accepteront que les logiciels (firmwares) du constructeur

- **La sellée de la configuration « Software Sealing »**

La caméra disposera d'un mécanisme logiciel de scellée de la configuration de type « software sealing »

- **Analyse intelligente dans l'image**

Les caméras proposées seront pourvues d'une analyse vidéo intelligente embarquée.

- **Certification ONVIF**

Les caméras seront certifiées ONVIF profil S, T, G & M.

- **Diffusion de flux vidéo**

Les caméras devront diffuser à minima 3 flux vidéo en temps réel avec des qualités et des rafraichissements distincts.

- **Machine Learning**

Certaines caméras, dont la liste sera fournie par Filieris, intégreront nativement le dispositif neuronal appelé Machine Learning.

- **Gestion des cartes de contrôle d'accès**

Création de nouveaux badges d'accès.

6.2. Cadre général

La fréquence des visites de maintenance préventive sera d'une (1) visite par an (possibilité d'une visite supplémentaire réglée sur la base des prix forfaitaires définis en annexe 1 à l'acte d'engagement). La date et les heures d'intervention seront planifiées entre le titulaire et Filieris au moins un (1) mois avant. Le personnel chargé de l'exécution des travaux de maintenance devra se présenter au représentant de Filieris avant toute intervention sur les installations pour prendre connaissance des dernières directives.

La visite des locaux est obligatoire uniquement pour le lot 1 et plus particulièrement pour les établissements de Freyming-Merlebach, Creutzwald et Charleville-sous-bois. Elle permettra de valider la quantité de matériel en maintenance préventive et ne nécessitera aucun audit préalable en début de marché.

Les opérations de vérification doivent être effectuées en totalité pendant les jours et heures ouvrables des sites, du lundi au vendredi. En fonction des impératifs opérationnels, certaines visites peuvent être décalées à la demande de Filieris.

Le déplacement, la main d'œuvre, l'audit de prise en charge des installations défini à l'article 2.2.1 du présent CCTP se rapportant à la maintenance préventive seront compris dans le prix indiqué à la D.P.G.F. qui comprend le montant annuel dû au titre de la maintenance préventive simple ou approfondie selon le site.

S'il apparaît que des pièces pourraient occasionner des pannes, celles-ci seront réparées ou remplacées par des pièces correspondantes, dans les conditions d'exécution du présent marché.

Le titulaire doit être apte à intervenir sur les systèmes installés sur les sites, quelles que soient leur marque.

Tout désordre ou incident survenant sur une installation (et / ou un équipement) qui était en état de fonctionnement normal avant l'opération de maintenance sera immédiatement remise en fonctionnement aux seuls frais du titulaire.

Le titulaire doit :

- Les interventions de maintenance préventive, conformément à la réglementation en vigueur et selon les gammes standards constructeurs. La première visite peut inclure la réalisation d'un inventaire de prise en charge sous réserve du respect du délai de trois (3) mois après notification du marché ;
- Le remplacement des batteries et piles des centrales et de leurs périphériques, selon la périodicité précisée dans les données « constructeur » ;
- Les interventions 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 sécurité de Filieris ;
- Le changement des codes des alarmes anti-intrusion, des numéros de téléphone et la re- temporisation éventuelle, sur demande de Filieris.
- La mise en place et le suivi des fichiers informatiques à proposer au démarrage de l'accord- cadre et à finaliser en accord avec le responsable sécurité / sûreté, permettant :
 - ✓ de suivre l'avancement des prestations ;
 - ✓ d'imputer les moyens par type de prestations ;
 - ✓ de suivre un certain nombre d'indicateurs, appels utilisateurs, les ratios maintenance préventive / maintenance corrective ;
 - ✓ de suivre la consommation financière du marché pour l'ensemble des postes ;
 - ✓ d'établir des rapports annuels d'activité, contradictoirement signé par le responsable de la société et par Filieris ;
 - ✓ d'établir et d'ajuster régulièrement le plan de prévention d'hygiène et de sécurité.

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

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

La prestation comprend la maintenance et la mise à niveau en fonction de l'évolution des produits, par les constructeurs, des différents logiciels techniques (automates, régulation, unités centrales de gestion, unités déportées, etc.).

Le titulaire fait son affaire des logiciels propriétaires, ou sous licence, en passant par exemple des accords avec les ayants droits des logiciels "propriétaires". La prestation

s'étend si nécessaire aux mises à jour horaires, dépannages, modifications à la demande de Filieris.

À la demande de Filieris, le mainteneur est en capacité de lire et de lui transmettre les historiques entrées et sorties.

Lors de la visite préventive, le titulaire assure la formation, un rappel de la formation, ou une démonstration aux utilisateurs des équipements et du système d'alarme. Cette formation / information est consignée dans le carnet de maintenance de l'établissement et les noms des personnes formées sont inscrits.

Les interventions de maintenance ayant des conséquences sur l'occupation du bâtiment (comme l'arrêt d'un équipement) devront se faire en accord avec Filieris, et en dehors des heures d'ouvertures normales des sites.

6.3. Détails des prestations de maintenance préventive des installations (uniquement le lot n° 1 – pas de préventive sur le lot n°2)

Les opérations à réaliser au cours de chaque visite sont les suivantes (liste non exhaustive)

6.3.1. Inspection visuelle de l'installation

L'inspection visuelle de l'installation comprend les vérifications de :

- ✓ l'état des détecteurs intrusion,
- ✓ l'état des lecteurs de badge et autres commandes du contrôle d'accès,
- ✓ l'état des caméras de vidéoprotection,
- ✓ l'état des centrales et coffrets de raccordement,
- ✓ l'état des serveurs, baies et équipements informatiques dédiés à la sûreté du site,
- ✓ l'état du câblage et des éventuelles antennes,
- ✓ l'état des supports des équipements,
- ✓ l'état des batteries (sulfatation ou carbonatation, niveau de l'électrolyte, ...),
- ✓ l'état des portes et des moyens de verrouillage commandés par le contrôle d'accès,
- ✓ le positionnement et le repérage des équipements par rapport aux modifications survenues depuis les précédentes inspections,
- ✓ le changement d'affectation ou la modification des locaux surveillés.

6.3.2. Vérification fonctionnelle de l'installation

La vérification fonctionnelle de l'installation comprend les opérations minimales successives suivantes pour les systèmes d'intrusion, de vidéoprotection et de contrôle d'accès

a/ Alimentations, chargeurs :

La vérification des tensions de piles, batteries, chargeurs dans le cas de l'existence de ceux-ci. La vérification des consommations du système.

Le remplacement des piles et / ou des batteries si besoin.

b/ Fonctionnement des détecteurs intrusion ou d'alerte

L'essai a pour but de vérifier la réponse des détecteurs à la grandeur caractéristique qu'ils doivent détecter.

En aucun cas ce test ne doit être considéré comme une mesure de sensibilité ; l'amplitude de la grandeur caractéristique qui est appliquée au détecteur devant être suffisante pour qu'un détecteur en bon état fonctionne correctement. Ces essais concernent tous les types de détecteurs, volumétriques, chocs, barrières infrarouges, contacts magnétiques, autoprotections, ...

c/ Fonctionnement de l'installation de vidéoprotection

Le titulaire effectuera le nettoyage des caméras et procédera à la vérification :

- ✓ de la qualité des images ;
- ✓ des zones visualisées par les caméras ;
- ✓ des pré-positionnements des caméras mobiles et du bon fonctionnement des rondes automatisées ;
- ✓ de la réactivité du système (temps de latence, ...).

d/ Fonctionnement des accès contrôlés

Le titulaire effectuera la vérification :

- ✓ des lecteurs de badge, des claviers et des autres moyens de commande ;
- ✓ des délais de latence des commandes d'ouverture ;
- ✓ des temporisations ;
- ✓ des portes et des moyens de verrouillage (ajustements) ;
- ✓ de l'interphonie.

e / Fonctionnement des moyens de centralisation, d'exploitation et transmission :

Le titulaire effectuera la vérification du bon fonctionnement :

- ✓ de l'auto-surveillance de l'installation ;
- ✓ des transmissions filaires et non filaires ;
- ✓ des asservissements entre les systèmes (levée de doute vidéo sur alarme, ...) ;
- ✓ des fonctionnalités des différents postes d'exploitation des systèmes de sûreté du bâtiment ;
- ✓ des sauvegardes ;
- ✓ des écrans de supervision.

6.4. Conditions de tests

Les tests sur les équipements de détection intrusion, de vidéoprotection et de contrôle d'accès seront effectués dans les conditions décrites au présent paragraphe. À l'issue des essais réalisés sur les installations, le titulaire devra :

- ✓ s'assurer que la source d'alimentation principale est rétablie,
- ✓ remettre en service les commandes des organes externes neutralisés lors des essais.

6.4.1. Tests et vérifications des organes de vidéoprotection

Le titulaire se munira des dispositifs nécessaires non destructifs pour le matériel et compatibles avec l'environnement des caméras. Chaque caméra sera visualisée pour vérifier la qualité de l'image, l'angle de vision, la netteté et les réglages initiaux (zoom, libellé, ...). Cette opération s'effectue lorsque l'installation est alimentée par la source principale ; toutefois, au moins l'un des circuits de l'installation sera testé en l'absence de la source principale.

Le titulaire s'assurera des corrélations entre les zones visualisées, leur libellé sur le moniteur et leur implantation sur les plans techniques. Dans le cas où l'installation comporterait des dispositifs de transmission d'images, l'aboutissement correct de ces transmissions sera vérifié. Cette vérification est effectuée au moins une fois lors de l'intervention de maintenance.

6.4.2. Tests et vérifications des organes de contrôle d'accès et d'interphonie

Le titulaire se munira des dispositifs nécessaires non destructifs pour le matériel et compatibles avec le système de contrôle d'accès et d'interphonie. Chaque commande d'accès (lecteurs, digicodes, boutons poussoir, interphones, ...) sera vérifiée quant à l'effectivité de l'ouverture de l'accès, des remontées d'informations sur le système d'exploitation et des délais de latence. Le titulaire s'assurera de la cohérence des paramétrages du système (identification des points d'accès, droits d'accès, groupes, temporisations, ...).

6.4.3. Tests et vérifications des organes de détecteurs d'intrusion ou d'alerte

Le titulaire se munira des dispositifs nécessaires non destructifs pour le matériel et compatibles avec l'environnement des détecteurs pour reproduire les grandeurs caractéristiques d'excitation des détecteurs testés.

Chaque détecteur sera sollicité à l'aide d'un dispositif adéquat, s'il y a lieu, recommandé par le constructeur.

La signalisation d'alarme doit s'afficher sur la centrale d'alarme ou un dispositif local déporté.

Cette opération s'effectue lorsque l'installation est alimentée par la source principale. Toutefois, au moins l'un des circuits de l'installation sera testé en l'absence de la source principale. L'installateur s'assurera des corrélations entre les zones et les points de détection en conformité au dossier technique. Il n'est pas nécessaire de vérifier le fonctionnement des sirènes et flashes pour chaque détecteur, mais au moins au début et à la fin de la vérification. Dans le cas où l'installation comporterait des dispositifs de transmission de l'alarme détection intrusion et des signaux de dérangement, l'aboutissement correct des signaux d'alarme et des signaux de dérangement est vérifié. Cette vérification est effectuée au moins une fois pour chaque cause d'alarme ou de défaut provoqué dans une zone surveillée.

ARTICLE 7. PRESTATIONS DUES PAR LE TITULAIRE DANS LE CADRE DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE

7.1. Contenu de la prestation

La maintenance corrective (**dont le prix est renseigné dans la D.P.G.F du lot n°1.**) comprend les dépannages et les réparations. Les travaux de dépannage ou de réparation doivent être effectués de manière à réduire au maximum la durée d'interruption du fonctionnement de l'installation. À l'issue des travaux, le titulaire est tenu de s'assurer que l'installation a effectivement recouvré son état de référence, par des moyens adaptés à la nature et à l'importance des travaux effectués.

Dans tous les cas, toute partie modifiée (modification ou extension) d'une installation existante devra faire l'objet d'un complément de visite de vérification de conformité.

Le titulaire doit la maintenance corrective envisagée à l'issue d'une panne. Les délais d'intervention sont, au maximum, de 3 heures suivant l'appel de Filieris ou du responsable sécurité / sûreté, pour tout dépannage signalé comme urgent par Filieris, ou dans les 8 heures pour les autres cas.

Ces prestations incluent les dépannages nécessitant le remplacement de pièces qui sera fait après acceptation du devis par Filieris. Le devis comportera le prix des pièces à remplacer et les temps d'intervention prévus. Les pièces proposées devront être de marque identique ou de caractéristiques techniques équivalentes.

Pour toute pièce détachée acquise hors du BPU, Filieris exigera comme justificatif, la copie des factures ou devis d'achat des pièces.

Les interventions correctives du lot n°1 seront forfaitisées pour les pièces détachées inférieures à 500 € HT, pour la main d'œuvre et pour ce qui concerne les frais de déplacements de tous les dépannages.

Pour les pièces détachées d'un montant supérieur à 500 € HT, une négociation financière sera réalisée.

Il convient de noter que pour le lot 1 :

- Pour les sites des établissements de Freyming Merlebach, de Creutzwald et Charleville sous Bois, **dix dépannages sont compris dans le forfait de maintenance corrective**
- Pour les sites archives de Freyming, Behren les Forbach et Direction Régionale de Metz, **cinq dépannages sont compris dans le forfait de maintenance corrective**

Pour le lot 2 :

- Pour le site de l'EHPAD Germaine Tillion, **il n'y a pas de forfait de maintenance corrective.**

Il sera fait application du bordereau des prix unitaires (BPU).

Les devis pour travaux hors forfait de maintenance corrective pourront être négociés et faire l'objet d'une mise en concurrence avec d'autres prestataires

Le titulaire doit remettre à Filieris de préférence par message électronique ou sur tout autre support écrit un devis dans les plus brefs délais en cas d'urgence et en tout état de cause dans un délai maximal à 2 jours ouvrés.

Le titulaire est tenu d'informer Filieris du motif de l'arrêt et de la date prévisible de remise à disposition de l'installation. Pour rappel, en aucun cas, une intervention de dépannage peut tenir lieu de visite préventive.

7.2. Conditions d'intervention

Le titulaire met à disposition des modalités de réception d'appels 24H/24, 7jours/7, pour la réception des demandes d'intervention. Un numéro d'appel unique est mis à disposition par le titulaire. Les demandes d'intervention s'effectuent sur simple appel téléphonique émanant d'un agent de Filieris du site concerné.

Un ticket incident est alors émis par le titulaire qui prend en compte la demande.

La prestation d'astreinte téléphonique est comprise dans la D.P.G.F. (montant dû au titre de la maintenance préventive simple ou approfondie). Les répondeurs téléphoniques ne sont pas acceptés.

7.2.1. Les postes de maintenance

Dans le cadre de la prestation de maintenance corrective, deux postes sont prévus.

Définition : Le poste est une unité caractérisée par un niveau de réalisation et qui décrit une prestation, ou un ensemble de prestations pour un matériel, ou un ensemble de matériel donné.

Les postes d'exécution sont choisis pour toute la durée de l'accord-cadre. Cependant, exception est faite dans le cas où le responsable sécurité / sûreté ou le service achats marchés souhaitent évoluer d'un poste A à un poste B, sous réserve de l'accord du titulaire. Ce changement devra être acté par un avenant.

Poste A : maintenance simple (Equipements sites non prioritaires) - 5 jours / 7 jours – 8h / 18h - Intervention en jours ouvrés / heures ouvrées uniquement * - Intervention en H + 4 en heures ouvrées ** si appel du service avant 11 h : intervention dans la journée
Si appel du service après 11 h : intervention du titulaire avant 12 h le lendemain

Poste B : maintenance approfondie (Equipements sites prioritaires) - 7 jours / 7 jours – 24h / 24h - Intervention 7/7, 24h/24 - Intervention en H + 3 en heures ouvrées et non ouvrées

*Jours ouvrés et heures ouvrées : lundi – vendredi 8h à 18h sauf jours fériés

**Heures non ouvrées : 18h – 8h

7.2.2. Délais d'intervention

Concernant les délais d'intervention de la maintenance corrective, le présent marché prévoit la mise à disposition d'un service d'astreinte pour les sites du Poste B uniquement.

SITES NON PRIORITAIRES – Poste A

Pour les sites non prioritaires l'intervention se fera dans la journée uniquement et sous 4 heures en heures ouvrées (5 jours sur 7, 08h00 / 18h00), si le titulaire est informé avant 11h du matin et au maximum avant 12h le lendemain si l'intervention est demandée après 11h.

SITES PRIORITAIRES – Poste B

Pour les sites et équipements du lot 1 qui sont prioritaires, intervention sous 3 heures en heures ouvrées et non ouvrées (7 jours/7, 24h/24).

Pour les sites et équipements du lot 2, intervention sous 5 à 8h

Pour ces sites uniquement, un service d'astreinte en heure non ouvrée est mis en place par le prestataire avec une méthodologie et une organisation spécifique.

Pour les sites du lot1, un appel d'un agent de Filieris du site concerné, du responsable sécurité / sûreté ou de l'agent d'astreinte, signalant une panne, le met à tout moment en contact avec le service d'astreinte du titulaire qui est en mesure de faire un dépannage à distance ou déclenche 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 première heure d'intervention débute à compter de l'arrivée sur place nécessaire à la prise de mesures conservatoires et à l'information du responsable de site.

Pour les sites du lot 2 : dépannage uniquement à distance par contrôle des dispositifs chez le client et le service technique du site sera en charge de remplacer le matériel défectueux, la société le paramètre à distance

Le délai d'intervention s'entend comme étant le délai écoulé entre l'heure de notification de la panne signalée par l'agent de Filieris du site concerné, ou le responsable sécurité / sûreté ou l'agent d'astreinte au titulaire (date et heure de réception) et l'heure d'intervention sur place.

7.2.3. Contenu et délai de remise des devis

Le délai de remise des devis est de deux jours ouvrés maximum sauf urgence. Dans le cas d'une situation d'urgence avérée, le titulaire doit obtenir l'accord par tout moyen écrit de Filieris ou de son représentant avant toute intervention.

Le devis est élaboré sur la base des taux horaires définis dans le B.P.U., intégrant les frais de déplacements et main d'œuvre assujettis ou non aux coefficients multiplicateurs applicables aux taux horaires arrêtés au marché, du rabais le plus favorable à Filieris appliqué sur les pièces, consommables de maintenances et ingrédients, franchise d'intervention déduite.

Le devis devra faire figurer également à minima :

- une date et une référence propre à chaque devis ;
- la référence de la demande d'intervention ainsi que sa date de réception et l'intitulé du service demandeur ;
- la date prévue et la durée estimée pour la réalisation des prestations ;
- le site et l'équipement concerné (adresse géographique et implantation de l'équipement) ;
- la nature détaillée de l'intervention, éventuellement son niveau de complexité, la nature des pièces échangées, etc. ;

- le devis devra clairement faire apparaître la franchise dont bénéficie l'équipement concerné, déduite du montant total ;
- les coordonnées téléphoniques, postales, courriel du titulaire pour prise de contact en vue de procéder à l'acceptation du devis.

Le devis est transmis à Filieris pour validation ; celle-ci est matérialisée par l'émission d'un bon de commande.

Sur demande du site, le titulaire doit justifier son tarif public de la pièce détachée fournie (ex. : extrait catalogue, facture de son fournisseur).

Le titulaire doit remettre à Filieris de préférence par message électronique ou sur tout autre support écrit un devis dans les plus brefs délais en cas d'urgence et en tout état de cause dans un délai inférieur à 2 jours ouvrés.

Le titulaire est tenu d'informer Filieris du motif de l'arrêt et de la date prévisible de remise à disposition de l'installation.

7.2.4. Types d'interventions

- Les dépannages

Le dépannage consiste à rétablir le fonctionnement optimal des installations ou, si cela n'est pas possible, un fonctionnement provisoire (« mode dégradé »), le temps nécessaire à la réparation. Plusieurs situations peuvent se présenter :

- Dépannage ne nécessitant pas de réparation conséquente : le dépannage s'effectue avec des moyens simples
- Dépannage avec remise en état provisoire (« mode dégradé ») avant réparation : le dépannage ne peut pas s'effectuer avec des moyens simples. Toutefois, dans ce cas le titulaire peut mettre en place des moyens alternatifs temporaires permettant de répondre, totalement ou partiellement, aux fonctions de l'installation. Le titulaire assure la remise en état provisoire de l'installation, informe l'utilisateur et effectue une proposition de réparation (§ « Les réparations »).
- Dépannage sans possibilité de remise en état : le dépannage ne peut pas s'effectuer avec des moyens simples et le titulaire n'a pas la possibilité de mettre en place des moyens provisoires permettant de répondre, totalement ou partiellement, aux fonctions de l'installation. Le titulaire informe l'utilisateur, justifie l'impossibilité de dépannage et de mise en œuvre des moyens provisoires et effectue une proposition de réparation (voir § « Les réparations »). Les mesures de gardiennage nécessaires dans l'attente de la réparation seront à la charge de Filieris.

- Les réparations (sur devis)

Les réparations sont les actions correctives visant à la remise en service des installations avec des moyens répondant, au minimum, aux fonctionnalités remplies par le matériel remplacé.

Ces moyens seront impérativement de performances et types au moins équivalents et parfaitement cohérents et compatibles avec les installations existantes. Le titulaire effectuera alors un devis détaillé sur la base des éléments suivants :

- Main d'œuvre : d'un coût horaire défini au B.P.U.
- Fournitures :
 - * selon prix des pièces détachées fixées au BPU
 - * avec un coefficient de majoration pour toutes pièces non détaillées au BPU et présentation impérative de la facture d'achat permettant de justifier le prix facturé.

Les interventions nécessaires à la réalisation des devis seront à la charge du titulaire. Filieris se réserve le droit de vérifier la corrélation entre le devis et la facture du fournisseur.

7.3. Assistance téléphonique et télémaintenance

Le titulaire doit proposer une assistance téléphonique permettant d'assurer, à distance, le conseil et l'assistance technique pour régler des problèmes liés à la technique ou à l'exploitation du système. Cette prestation est prévue au titre de la garantie et au titre du marché de maintenance.

Elle est joignable aux jours et heures ouvrés.

Pour le paramétrage, lors de la mise en place d'un nouveau matériel nécessitant une intervention sur le réseau doit être réalisée sous le contrôle et en collaboration avec la DSI

Toute intervention de maintenance corrective fera l'objet d'un déplacement sur site après diagnostic à distance qui permettra de définir si l'intervention peut être réalisée en interne (panne mécanique) ou une intervention sur site si intervention logiciel.

Dans tous les cas de figure, il sera décidé suite au diagnostic si l'intervention peut être réalisée en interne (sécurisation de l'accès) dans l'attente de la remise en état ultérieure du dispositif.

Le titulaire définira la procédure à mettre en œuvre dans son mémoire technique, tout appel d'un agent de Filieris devra faire l'objet d'une réponse avec un délai maximum de 3 heures.

7.4. Stocks pièces

La fourniture des pièces détachées pour la remise en état en fonctionnement normal de l'installation est à la charge de Filieris.

Pour le remplacement de toutes les pièces, le Titulaire doit en informer le représentant de Filieris pour accord.

Le Titulaire doit disposer d'un stock de pièces détachées conformes aux modèles et marques des appareils et installations de Filieris sur toutes ces installations.

Le Titulaire indique dans son mémoire les dispositions qu'il entend prendre pour s'assurer du stock (stockage sur site, dans les locaux du titulaire, ...).

Il a l'obligation de faire éliminer les pièces et produits défectueux remplacés au titre du marché par les filières déchets prévues à cet effet.

Si le titulaire procède au remplacement d'une pièce et qu'il s'avère que la pièce remplacée est en bon état de fonctionnement et n'est pas la cause de la panne, les parties s'entendront sur l'action à mettre en place :

- Soit le titulaire remettra à ses frais la pièce d'origine et il conservera, à sa charge la pièce de remplacement,
- Soit le titulaire laissera la pièce de remplacement et il conservera, à sa charge la pièce d'origine,
- Soit le titulaire laissera la pièce de remplacement et Filieris conservera la pièce d'origine, moyennant le paiement d'un prix figurant au BPU.

Dans tous les cas, en raison de l'obligation de résultat à laquelle est tenu le titulaire, celui-ci ne sera pas autorisé à facturer des frais de main d'œuvre et de déplacement tant que l'intervention n'a pas permis de résoudre la panne.

Le matériel remplacé dans le cadre du présent marché bénéficie d'une garantie (pièces-main d'œuvre et déplacement) de 2 ans.

Les besoins en matériels neufs seront proposés :

- soit par le Responsable Sécurité de l'établissement,
- soit par le Titulaire dans le cadre d'un renouvellement d'appareil ou d'un complément d'équipement conformément à la réglementation.

La proposition sera chiffrée suivant les conditions du bordereau des prix et soumise à l'accord préalable du responsable sécurité de l'établissement.

Le paiement des pièces de rechange se fait sur la base du bordereau des prix unitaires.

Toutes les pièces détachées et le matériel proposé devront être estampillés NF et CE.

7.5. Licences

Pour tout ajout de caméra dans le système exploité dans les sites de Filieris, une licence unitaire MICROSOFT licences HPE et stockage HPE sera fournie.

Le prix de licence, la première année, sera réglé au prorata entre la date de mise en service de la caméra et la date anniversaire du marché. Puis en année pleine par la suite.

ARTICLE 8. TRAVAUX COMPLEMENTAIRES PREVUS

8.1. Site de Freyming Merlebach

Extension vidéo protection et contrôle d'accès sur ascenseur déchets bâtiment D :

- Un lecteur HID signo
- Un contrôleur avec une extension
- Un contrôleur avec 2 lecteurs HID et extension
- Une prise RJ45 cat6A pour le POE et la communication du contrôleur

Extension vidéo protection et contrôle d'accès sur 20 portes :

- Lecteurs HID signo
- Un contrôleur
- Une ventouse
- Un bouton poussoir de sortie
- Un bris de glace vert
- Une prise RJ45 cat6A pour POE et la communication du contrôleur

Caméras côté bâtiment B et C, lecture de plaque entrée, arrière et côté parking, en sous-sol (12) :

- Prise RJ45 cat6A pour le POE et le flux vidéo
- Un injecteur POE si pas disponible sur switch ou puissance trop élevée

8.2. Site de Creutzwald

Extension vidéo protection et contrôle d'accès sur 3 ascenseurs :

- Un lecteur HID signo
- Un contrôleur avec une extension
- Un contrôleur avec 2 lecteurs HID et extension
- Une prise RJ45 cat6A pour le POE et la communication du contrôleur

Extension vidéo protection et contrôle d'accès sur 5 portes :

- Lecteurs HID signo
- Un contrôleur
- Une ventouse
- Un bouton poussoir de sortie
- Un bris de glace vert
- Une prise RJ45 cat6A pour POE et la communication du contrôleur

Caméras pour côté garage et en sous-sol (5) :

- Prise RJ45 cat6A pour le POE et le flux vidéo
- Un injecteur POE si pas disponible sur switch ou puissance trop élevée

8.3. Site de Charleville-sous-bois

Extension vidéo protection et contrôle d'accès sur 3 ascenseurs :

- Un lecteur HID signo
- Un contrôleur avec une extension
- Un contrôleur avec 2 lecteurs HID et extension
- Une prise RJ45 cat6A pour le POE et la communication du contrôleur

Extension vidéo protection et contrôle d'accès sur 6 portes :

- Lecteurs HID signo
- Un contrôleur
- Une ventouse
- Un bouton poussoir de sortie
- Un bris de glace vert

- Une prise RJ45 cat6A pour POE et la communication du contrôleur

Caméras en sous-sol (5) :

- Prise RJ45 cat6A pour le POE et le flux vidéo
- Un injecteur POE si pas disponible sur switch ou puissance trop élevée

8.4. EHPAD Germaine Tillion

Caméras en sous-sol (1) :

- Prise RJ45 cat6A pour le POE et le flux vidéo
- Un injecteur POE si pas disponible sur switch ou puissance trop élevée