

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)



**MAINTENANCE DES INSTALLATIONS DE SECURITE
(VIDEOSURVEILLANCE, CONTROLE D'ACCES, PROTECTION DES
TRAVAILLEURS ISOLEES, INTERPHONES SOUS IP, BOUTON
D'APPEL D'URGENCE, ANTI-INTRUSION DES BATIMENTS ET DES
SITES) POUR 2 ETABLISSEMENTS DU GHT NORMANDIE CENTRE :
CHU DE CAEN NORMANDIE
CH AUNAY-BAYEUX**

<u>Version</u>	<u>Date de rédaction</u>	<u>Rédacteur</u>
V 01	15/01/2026	J. LEMASQUERIER Y. MAUBOUSSIN
<u>Approbateur</u>		

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 – DISPOSITIONS GENERALES	5
PREAMBULE	6
ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ	6
ARTICLE 2. NORMES ET REFERENCIELS	7
ARTICLE 3. REGLE DE CONFIDENTIALITE ET UTILISATION DE LOGICIELS	8
ARTICLE 4. DEBUT ET FIN DE MARCHÉ	8
4.1. Connaissance de l'Ensemble des établissements partis.....	8
4.2. Période transitoire et démarrage du marché	9
4.3. Fin de marché.....	9
ARTICLE 5. LOCAL MIS A DISPOSITION PAR LE CHU CAEN NORMANDIE UNIQUEMENT	10
CHAPITRE 2 – NATURE ET SUIVI DE LA PRESTATION	11
ARTICLE 6. FOURNITURES ET MATERIELS	12
6.1. Consommables, fournitures et petits matériels.....	12
6.2. Gestion des stocks	12
6.3. Outillage.....	13
6.4. Equipements confiés au TITULAIRE.....	13
ARTICLE 7. SUIVI DOCUMENTAIRE DE LA PRESTATION	14
7.1. Généralités.....	14
7.2. Forme des Documents.....	14
7.3. Documents d'exploitation	14
7.3.1. Rapport de maintenance préventive ou d'essai	15
7.3.2. Rapport de maintenance corrective	16
7.3.3. Rapport trimestriel d'activités pour le CHU de Caen Normandie uniquement (lot 1)	16
7.3.4. Rapport semestriel d'activités pour le CHU Caen Normandie uniquement (lot 1)	17
7.3.5. Rapport de fin d'exercice	17

7.3.6. Mise à disposition d'une plateforme WEB.....	18
ARTICLE 8. REUNIONS	18
8.1. Réunion de prise d'effet	18
8.2. Réunion trimestrielle d'activités pour le CHU Caen Normandie uniquement (lot 1)	19
8.3. Réunion semestrielle d'activités pour le CHU Caen Normandie uniquement (lot 1)	19
8.4. Réunion de fin d'exercice	19
8.5. Réunion de fin de marché	19
ARTICLE 9. RELATION AVEC LE PERSONNEL DE CHAQUE ÉTABLISSEMENT PARTIE.....	19
ET LES AUTRES PRESTATAIRES	19
CHAPITRE 3 – MODALITE D'INTERVENTION	20
ARTICLE 10. INSTALLATIONS CONCERNEES	21
ARTICLE 11. DEFINITION DES PRESTATIONS	22
11.1. Prestations forfaitaires.....	22
11.2. Prestations Hors forfait (complémentaire)	22
11.2.1. Définition des prestations complémentaires	22
ARTICLE 12. MAINTENANCE PREVENTIVE.....	22
12.1. Définition	23
12.1.1. Maintenance préventive systématique	23
12.1.2. Prestations correctives au cours des prestations préventives (prestation hors forfait cf. BPU)	23
12.2. Période d'intervention	24
12.3. Planification	24
12.4. Périodicités	24
12.5. Temps maximum d'indisponibilité	24
ARTICLE 13. MAINTENANCE CORRECTIVE	24
13.1. Définition	24
13.2. Astreinte pour le CHU Caen Normandie uniquement (lot 1)	25
13.3. Procédure d'appel intervention corrective	25
13.4. Délais d'intervention	26

13.5. Délais de réparation	26
13.5.1 Dispositions retenues.....	26
13.5.2 Temps maximum d'indisponibilité.....	26
13.5.3 Durée des interventions.....	26
13.6. Prestations correctives imputables au TITULAIRE	27
ARTICLE 14. GARANTIE DE CONTINUITE DE SERVICE.....	27
ARTICLE 15. PERSONNEL DU TITULAIRE	27
15.1. Généralité	27
15.2. Le Responsable de contrat	28
15.3. Le personnel d'intervention.....	28
15.4. Vêtement de Travail	29
15.5. Formation	29
15.6. Plan de prévention	30
15.7. Sous-traitance	30
ARTICLE 16. CONSEIL ET MISE EN GARDE	30
ARTICLE 17. GESTION DES AUTORISATIONS D'ACCES	31
17.1. Accès dans les établissements partis.....	31
17.2. Infraction aux autorisations d'accès et règles de sécurité.....	31
ARTICLE 18. NETTOYAGE	31
ARTICLE 19. LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES	31
ARTICLE 20. ELIMINATION DES DECHETS	32
ARTICLE 21. STOCKAGE DE PRODUITS DANGEREUX.....	32
ARTICLE 22. OBLIGATIONS DU CHAQUE ÉTABLISSEMENT PARTIE.....	32

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)



CHAPITRE 1 – DISPOSITIONS GENERALES

PREAMBULE

IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :

Après avoir pris connaissance des lieux, des contraintes, des installations et des documents définissant les conditions du marché, le TITULAIRE s'engage à assurer, pendant toute la durée du marché, l'ensemble de ses missions dans le respect des modalités des documents constituant le dossier marché et dans le respect du règlement intérieur de chaque établissement partie. **Il est précisé que le TITULAIRE réalise sa prestation en site occupé et en fonctionnement continu. Le TITULAIRE doit prendre toutes les dispositions pour limiter les nuisances et impacts de ses interventions sur l'exploitation du site.**

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) concerne les prestations relatives à la maintenance préventive et corrective, assortie d'une clause d'astreinte des installations et des équipements suivants : la vidéosurveillance, le contrôle d'accès, la protection des travailleurs isolés, l'interphonie IP, les boutons d'appel d'urgence et les systèmes anti-intrusions rattachés aux établissements suivants, membre du GHT Normandie Centre, conformément à l'annexe 3 du présent CCTP intitulé « Descriptif des installations par établissement ».

- **Lot 1 :**

Etablissement
CHU Caen

- **Lot 2 :**

Etablissement
CH Aunay-Bayeux

Les bâtiments de chaque établissement partie sont repérés sur plan en annexe 1 du présent CCTP intitulé « Plans des sites par établissement ».

Le TITULAIRE s'engage à réaliser les missions de maintenance préventive et corrective des dispositifs cités ci-dessus. Il a une obligation de moyens pour l'astreinte et une obligation de résultats pour l'entretien des installations et la réalisation des essais annuels.

Sous sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, le TITULAIRE met en œuvre tous les moyens qu'il juge nécessaires pour atteindre les niveaux de qualité requis et définis dans le présent CCTP et ses annexes.

Le TITULAIRE s'engage à réaliser la maintenance des installations objet du marché dans l'optique d'une amélioration continue des méthodes, des performances techniques et économiques afin d'assurer une qualité de service optimale.

Les objectifs généraux en matière de résultat consistent à :

- **Pérenniser l'intégralité des installations objet du marché pour l'ensemble des établissements partis,**
- **Garantir la continuité de service et le maintien des paramètres de fonctionnement à un niveau optimal, proche de celui du neuf, y compris l'évolution des versions de logiciel pour le CH Aunay-Bayeux uniquement**
- **Assurer le contrôle et la coordination de l'exécution du marché,**

- **Surveiller et contrôler en permanence les performances de ses équipes,**
- **S'engager à assister et conseiller en permanence les établissements partis afin d'optimiser sa prestation,**
- **Garantir la satisfaction des occupants dans le cadre de ses interventions en limitant les nuisances générées par son intervention,**

Le respect des objectifs se traduira par :

- **La disponibilité de l'ensemble des installations,**
- **Aucune défaillance après réparation,**
- **Le respect des délais d'intervention et de remise en état,**
- **Le respect des consignes applicables sur les sites d'intervention.**

L'exécution du marché est soumise aux conditions décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et annexes associées définissant l'ensemble des prestations à réaliser par le TITULAIRE.

Le TITULAIRE demeure seul responsable de la bonne exécution de ces prestations dans le cadre de son obligation de résultat, même en cas de sous-traitance de certaines prestations. Il restera seul juge des moyens humains et matériels qu'il lui appartient de mettre en œuvre pour réaliser l'ensemble des prestations prévues au marché.

Le TITULAIRE prévoit tout ce qui est nécessaire au complet achèvement de ces maintenances.

Chaque partie exécute ses obligations de bonne foi suivant les dispositions techniques, financières, juridiques précisées dans ce présent marché.

ARTICLE 2. NORMES ET REFERENCIAELS

Dans le cadre de l'exécution du marché, le TITULAIRE tient compte de l'ensemble des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, normes, DTU, documents techniques et tous les textes administratifs européens, nationaux ou locaux applicables à chaque établissement partie.

Le TITULAIRE ne peut se prévaloir d'une quelconque ignorance de ces textes et de toute réglementation applicable dans le cadre de son activité et ce pour toute la durée de l'exécution du marché.

Et notamment :

Règles APSAD

- D83-contrôle d'accès
- R81 Détection intrusion
- R82 Vidéo surveillance

Le TITULAIRE se réfère aux prescriptions des constructeurs de matériels (intégrées dans le mémoire technique lors de la remise de l'offre) ainsi qu'aux demandes formulées par chaque établissement partie dans le présent document.

Le TITULAIRE s'engage à mettre en place une veille réglementaire et à aviser chaque établissement partie de toutes évolutions réglementaires et préconisations inhérentes aux installations et matériels objet de marché.

Le TITULAIRE doit impérativement appliquer les obligations liées au risque amiante décrite en annexe 4 pour le CHU Caen Normandie uniquement.

ARTICLE 3. REGLE DE CONFIDENTIALITE ET UTILISATION DE LOGICIELS

Les établissements partis et le TITULAIRE sont réciproquement soumis à une obligation de secret et de confidentialité. A ce titre, toutes les informations que le TITULAIRE aurait eues en sa connaissance au cours du marché, ou après son expiration et pour quelque cause que ce soit, devront être considérées comme strictement confidentielles.

Au cas où le TITULAIRE serait amené à utiliser des logiciels des établissements partis ou des logiciels dont l'utilisation a été concédée par des tiers aux établissements partis, il s'interdit formellement de les utiliser à d'autres fins que l'exécution du présent marché. Il incombe aux établissements partis de gérer personnellement toutes les autorisations nécessaires à obtenir auprès de tiers en vertu du contrat de licence.

ARTICLE 4. DEBUT ET FIN DE MARCHÉ

4.1. Connaissance de l'Ensemble des établissements partis

Le TITULAIRE est réputé avoir vérifié le contenu des documents techniques et sécurité communiqués et avoir une parfaite connaissance :

- De la constitution des bâtiments,
- Des contraintes techniques et réglementaires dues à leur destination,
- De la consistance des installations de sureté,
- Des conditions particulières d'accès au site liées à la sécurité et à la spécificité des lieux.

Les renseignements sont donnés à titre indicatif, le TITULAIRE étant réputé les avoir vérifiés préalablement à l'établissement de son offre.

Le TITULAIRE ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations et faire état de difficultés provenant de l'état des installations et équipements de chaque établissement partie s, pour ne pas assurer sa prestation partiellement ou en totalité dans le cadre défini par le présent CCTP.

Toutefois, au cas où l'insuffisance ou l'absence de documents de référence est susceptible d'avoir des répercussions sur l'exécution de la prestation et l'atteinte des performances, le TITULAIRE et chaque établissement partie se réunissent pour examiner et traiter cette problématique de manière conjointe.

4.1.1. Prise en charge du site

La prise d'effet du marché s'accompagne d'une prise en charge des installations de sureté cité en objet, associées de chaque établissement.

Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des équipements est établi au début (**15 jours après la notification**) et à la fin (**30 jours avant la fin du marché**), pour identifier les dysfonctionnements constatés.

Ce document est présenté à chaque établissement partie conformément aux dispositions de l'article **8.1** intitulé « Réunion de prise d'effet » et « Réunion de fin de marché ».

4.2. Période transitoire et démarrage du marché

Le TITULAIRE prend les installations en l'état et s'engage à remettre à chaque établissement partie un rapport initial de prise en charge (30 jours après la notification) pendant la période transitoire définie ci-dessous. L'objectif de ce rapport est d'améliorer le service assuré et d'en optimiser le coût.

La période transitoire entre la prise d'effet du marché et la réalisation des prestations est mise à profit par le TITULAIRE pour :

- Prendre connaissance des ouvrages et formuler ses éventuelles observations,
- Organiser et préparer ses futures prestations,
- Rédiger les procédures propres au site,
- Procéder avec chaque établissement partie à une inspection commune des lieux de travail et des installations afin de rédiger le plan de prévention en collaboration avec chaque établissement partie (obligatoire lorsque le nombre d'heure de travail est supérieur à 400h) conformément aux stipulations décrites à l'article 15.6 du présent CCTP
- Préparer les différents reportings et documents à transmettre à chaque établissement partie pour validation,

Le personnel opère sur le site toutes actions lui permettant d'acquérir une parfaite connaissance du bâtiment et des installations.

Chaque établissement partie planifie avec le TITULAIRE, 15 jours après la notification du marché, une réunion de prise d'effet ayant pour objectif :

- De procéder, à la mise en place du marché :
 - o Echange des coordonnées (téléphone, mail, etc.) des différents interlocuteurs (TITULAIRE et chaque établissement partie),
 - o Modalités d'accès aux différents sites de l'établissement,
 - o Procédure de suivi technique (bulletin d'intervention, rapport ...).
- De préciser les procédures de gestion des interventions correctives,
- De rappeler les contraintes particulières que le TITULAIRE rencontrera lors de l'exécution de ses prestations,
- De valider la liste nominative du personnel habilité à intervenir (TITULAIRE),
- De transmettre le nom du responsable technique en charge du site (TITULAIRE),
- De programmer les diverses réunions avec chaque établissement partie,
- De définir un planning prévisionnel d'intervention qui détaillera les temps d'intervention de chaque intervenant qu'il prévoit d'employer sur le site, ceci en correspondance avec les critères de sécurité spécifiques à chaque établissement.

4.3. Fin de marché

Le TITULAIRE doit permettre à chaque établissement partie de reprendre, sans difficulté, ou de faire reprendre par un tiers désigné par lui la réalisation desdites prestations assurées par le TITULAIRE dans le cadre du présent marché et ce, dans les meilleures conditions.

Un état des lieux contradictoire est réalisé (30 jours avant la fin du marché) entre l'ancien et le nouveau prestataire en présence du responsable du service de sûreté ou sécurité de chaque établissement partie, et ce afin de garantir les responsabilités de fiabilité des systèmes de sécurité.

ARTICLE 5. LOCAL MIS A DISPOSITION PAR LE CHU CAEN NORMANDIE UNIQUEMENT

Un local situé dans la tour IGH, au niveau 03, pièce 03-023, est mis à disposition du TITULAIRE à titre gracieux par le CHU Caen Normandie (Cf. annexe 2).

Ce local ne peut être utilisé que pour l'exécution de ce marché et l'établissement se réserve le droit d'en récupérer l'usage à tout moment.

Ce local fait l'objet d'un état des lieux « entrant » et « sortant » détaillé et l'établissement peut exiger sa remise en état par le prestataire en cas de dégradation.

Le TITULAIRE prend possession du local dans l'état où il lui est remis par l'établissement, sans pouvoir exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit.

Le TITULAIRE s'engage à assurer la surveillance du local mis à sa disposition et s'engage à l'entretenir au bon niveau de propreté notamment par le ramassage des déchets.

En dehors de ce local, le TITULAIRE s'interdit toute installation pour son propre usage sans l'autorisation expresse de l'établissement.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)



CHAPITRE 2 – NATURE ET SUIVI DE LA PRESTATION

ARTICLE 6. FOURNITURES ET MATERIELS

6.1. Consommables, fournitures et petits matériels

Le TITULAIRE fait son affaire des consommables, des fournitures de toutes petites pièces et de matériel de rechange nécessaires à la parfaite exécution de sa prestation définie par le présent marché dans le but de garantir le bon fonctionnement et la continuité de service des équipements de sécurité des personnes et des biens.

Les consommables sont des produits de durée de vie limitée dont l'utilisation est nécessaire à l'opération d'entretien, au fonctionnement des installations ou l'exécution d'un service.

Les fournitures sont des pièces ou éléments dont l'utilisation est nécessaire à l'opération de maintenance ou d'entretien, aux essais, au fonctionnement des installations et ouvrages, ou à l'exécution d'un service.

Le matériel de rechange est un composant d'installation ou l'installation elle-même qui sont remplacés au terme de leur durée de vie ou en cas de défaillance. Le TITULAIRE s'engage à ne poser que des pièces de remplacement neuves.

Sans que cette liste ne soit exhaustive, le TITULAIRE prévoit :

- Produits de graissage : huile, paraffine, graisse, produits de graissage spécifiques, tous lubrifiants,
- Produits dégraissants : dégrissant, dégraissant, désincrustant,
- Produits décapants,
- Produits d'intervention : rubans adhésifs, polyane, silicone, colle, agents protecteurs,
- Des produits d'entretien et de traitement des équipements rendus nécessaires à son activité : Chiffon, détergent, pinceaux, savons, balais, serpillières, microfibres, ...
- De la visserie, boulonneries, rivets, cosses, colliers, chevilles, etc.,
- Des fusibles thermiques,
- Des résistances, diode, voyants et Led des installations,
- Du remplacement de toutes les batteries d'alimentation, de sauvegarde, ...,
- Du remplacement annuel des piles,
- Des supports informatiques pour les sauvegardes des logiciels ou fichiers,
- Le remplacement de tout matériel dégradé ou hors d'usage de son fait,
- Des équipements de protection individuelle adaptés de son personnel et en particulier les opérations sous protocole amiante (opération SS4) pour le CHU Caen Normandie,
- La mise à jour des versions de logiciel pour le CH Aunay-Bayeux uniquement

6.2. Gestion des stocks

Afin de répondre aux exigences du présent marché (délais), le TITULAIRE fait son affaire de la constitution et de la gestion d'un stock minimum d'ingrédients / de consommables, petites fournitures et matériels de rechange décrits ci-avant pour chaque établissement partie permettant de réaliser les opérations de maintenance, d'entretien et de service, sans interruption. Il informe l'établissement partie de toute difficulté de réapprovisionnement qui pourrait entraîner un risque d'interruption de service sur des installations dites essentielles.

Ce stock minimum sera défini d'un commun accord avec chaque établissement partie et entreposé, le cas échéant, dans les locaux mis à la disposition du TITULAIRE.

Ce stock minimum devra être présenté pour chaque établissement dans le mémoire technique.

Stock initial

A la demande d'un établissement partie, et dans un délai d'un (1) mois calendaire après la notification du marché, le TITULAIRE soumet une liste de pièces pour la création d'un stock initial.

Ce stock initial doit être optimisé aux besoins de l'établissement. Afin que l'établissement puisse valider cette liste, le TITULAIRE s'engage à justifier l'usage de chaque pièce constituant ce stock initial.

Après commande et paiement, ce stock constitue la propriété de l'établissement et il est régularisé via l'établissement de bons de commande. Après l'utilisation d'une pièce dans le cadre d'une intervention, le TITULAIRE s'engage à reconstituer le stock initial dans les meilleurs délais et doit prouver d'une commande dans les 72 heures. Il informe l'établissement de toute difficulté de réapprovisionnement.

A l'expiration du marché, un inventaire du stock initial est établi. Si ce stock ne correspond pas au stock minimal, le TITULAIRE s'engage à reconstituer le stock initial dans un délai convenu par l'établissement ou rembourser à l'établissement les pièces manquantes en prenant comme référence les prix publics des catalogues des fournisseurs. Le TITULAIRE inclut dans son rapport trimestriel d'activité le suivi du stock initial ainsi que l'évolution des pièces utilisées. Il doit être en mesure de justifier l'utilisation de chaque pièce.

Cette liste peut faire l'objet d'une mise à jour en cours de marché sur simple proposition de l'une des parties et acceptée par l'autre.

6.3. Outillage

Le TITULAIRE met à disposition de son personnel, et sous sa seule responsabilité, tout le matériel, l'outillage et les moyens de levage nécessaires pour satisfaire au bon déroulement de la prestation et pour atteindre les objectifs de résultat.

Sans que cette liste ne soit exhaustive, le TITULAIRE met en place :

- Tout l'outillage nécessaire à l'exécution de sa prestation. En cas de détérioration, perte ou vol, aucun établissement partie ne pourra être tenu pour responsable,
- Les équipements de rangement des locaux de maintenance mis à disposition le cas échéant,
- Les équipements de manutention,
- Les échelles, échafaudages, plates-formes, platelages,
- Les protections.

Le TITULAIRE doit maintenir les matériels lui appartenant dans un parfait état de fonctionnement et les contrôler régulièrement

6.4. Equipements confiés au TITULAIRE

Selon l'annexe 3, chaque établissement partie met à disposition / ou pas du TITULAIRE des moyens d'accès (clés, badges ou dispositifs équivalents) nécessaires à l'exécution des missions et obligations décrites dans le présent marché selon les modalités propres à chaque établissement partie et établies lors de la réunion de démarrage.

Selon l'annexe 3, chaque établissement partie met à disposition / ou pas du TITULAIRE les moyens de communication type Talkie-Walkie sur la fréquence de l'établissement partie. Chaque établissement en assure l'entretien. En cas de dégradation de ces équipements faisant suite à une mauvaise utilisation de la part du TITULAIRE, il est demandé au TITULAIRE d'assumer les frais de réparation ou de remplacement du matériel hors d'usage.

En cas de perte ou de vol, le TITULAIRE avise aussitôt l'établissement partie concerné des éléments manquants. Ceux-ci sont remplacés à la charge du TITULAIRE, au tarif en vigueur.

Chaque établissement partie mettra également à disposition du TITULAIRE :

- Les plans des installations et les documents techniques en sa possession provenant des installateurs et constructeurs,
- Les énergies nécessaires à la bonne exécution des prestations,
- La procédure de permis feu (points chauds).

Les plans des installations en la possession de chaque établissement partie sont réputés inexacts ou incomplets. Le TITULAIRE du marché effectue un relevé affiné de ces matériels au cours de la 1ère visite et à l'issue de celle-ci, il établit dans les 3 mois un document exhaustif et précis du détail des installations en accord avec chaque établissement partie.

ARTICLE 7. SUIVI DOCUMENTAIRE DE LA PRESTATION

7.1. Généralités

Le TITULAIRE diffuse systématiquement à chaque établissement partie, et sans que celui-ci ne soit tenu de lui en faire la demande, tous les documents périodiques de suivi qui sont à sa charge.

Ces documents périodiques doivent servir de support aux réunions d'exploitation pendant lesquelles ils sont analysés et commentés (évolution des tâches, observations négatives et/ou positives, sanctions éventuelles, ...).

Les documents de suivi sont décrits au préalable par le TITULAIRE dans son offre et les met en place au titre de ce marché. Ces documents auront pour objectif de contrôler :

- La bonne exécution des prestations contractuelles,
- Le planning prévu au titre de la maintenance préventive,
- Le suivi des interventions planifiées,
- Le suivi des travaux de maintenance corrective,
- Le suivi historique de la vie du matériel,
- Le suivi de la gestion du stock,
- etc ...

Dans ce cadre, le TITULAIRE met en place et tient à jour l'ensemble des documents contractuels définis ci-après.

7.2. Forme des Documents

Les modèles de documents proposés par le TITULAIRE sont conformes à l'article 7.3 du présent document

Les rapports peuvent être amenés à évoluer dans le temps. Chaque remarque de l'établissement partie concerné est prise en compte par le TITULAIRE dans les rapports suivants.

Ces documents sont fournis au format informatique. Le TITULAIRE s'engage à donner librement accès à toutes ces informations y compris informatiques à chaque établissement partie.

7.3. Documents d'exploitation

Le TITULAIRE doit la tenue des documents de gestion et d'organisation de sa prestation.

Les rapports rédigés par le TITULAIRE permettent à chaque établissement partie de suivre et valider que le TITULAIRE met en application ses obligations contractuelles. Le suivi des indicateurs doit permettre de déterminer les mesures correctives à adopter.

Pour cela, le TITULAIRE doit établir et fournir les documents de suivi de ses prestations et d'information de chaque établissement partie tels que décrits ci-après.

7.3.1. Compte-rendu

- **Compte-rendu Quotidien post intervention si besoin**

Ce compte-rendu verbal est effectué si besoin après chaque intervention auprès de l'établissement partie concerné par le responsable ou le technicien du site du TITULAIRE.

- **Compte-rendu hebdomadaire si besoin**

Le TITULAIRE communique verbalement si besoin, à chaque établissement partie, un compte-rendu hebdomadaire résumant les faits cités sur la main courante ainsi que les problématiques rencontrées dans la semaine.

- **Compte-rendu d'incident obligatoire**

Le TITULAIRE alerte immédiatement chaque établissement partie, suite à l'apparition d'un incident technique majeur sur les installations :

- Perte de tout ou partie d'une installation de la surveillance d'un établissement,
- Perte de tout ou partie d'une installation,
- ...

A la suite de cet incident, le TITULAIRE établit un compte-rendu écrit comportant l'analyse des causes, les mesures prises éventuellement pour assurer la continuité du service, les préconisations pour éviter le renouvellement de l'incident...

Ces comptes-rendus doivent être transmis à l'établissement partie concerné dans les deux (2) jours ouvrés qui suivent la clôture de l'incident. Des documents provisoires d'informations sont transmis en temps réels à l'établissement partie concerné :

- Le premier dans les deux (2) heures qui suivent l'apparition de l'incident,
- Les autres quotidiennement ou à la demande de chaque établissement partie.

- **Compte-rendu de réunions**

Les réunions sont concrétisées par un compte rendu rédigé par le TITULAIRE et diffusé à l'établissement partie concerné. Chaque établissement partie dispose d'un délai de 15 jours calendaires après la date d'émission du compte rendu, pour formuler ses réserves écrites, à défaut, le compte rendu est entériné.

7.3.1. Rapport de maintenance préventive ou d'essai

Dans le cadre des vérifications périodiques ou à la suite d'essai, le TITULAIRE établit un rapport technique écrit qui sera transmis à chaque établissement partie dans les quinze (15) jours calendaires suivant la date de fin de la maintenance préventive.

Sans que la liste ci-dessous ne soit exhaustive, ce rapport devra comporter à minima les éléments suivants :

- Le type de visite,
- Les dates de contrôle, le nom du technicien, le représentant de l'établissement,
- La durée totale de la visite,
- L'identification des zones contrôlées (bâtiment, niveaux, zone, escaliers, porte, ...),
- Les principales caractéristiques techniques des installations et matériels,
- La liste des équipements et appareils contrôlés,

- Les essais et/ou tests effectués en précisant les éléments contrôlés, les mesures prises et leurs valeurs relevées, les appareillages de mesures utilisés et de la méthodologie employée, les défauts constatés et les actions correctives apportées ou préconisées
- La valeur des mesures enregistrées,
- L'analyse des résultats (normes, seuils, ...) et commentaires,
- La référence aux textes applicables lors d'anomalies constatées,
- La liste des appareils et équipements de mesures utilisés ainsi qu'une copie des certificats d'étalonnage (ou attestations) le cas échéant,
- Les remarques diverses,
- Les fournitures utilisées,
- Le matériel remplacé après accord de l'établissement partie concerné

7.3.2. Rapport de maintenance corrective

Chaque intervention corrective fait l'objet d'un bulletin d'intervention signé par l'intervenant représentant le TITULAIRE et l'établissement partie concerné par l'intervention.

Sans que la liste ci-dessous ne soit exhaustive, ce bulletin à entête du TITULAIRE est rédigé lisiblement et comporte au minimum les indications suivantes :

- La date de début de la prestation et la date d'émission de l'attachement,
- Les heures d'arrivée et de départ,
- La nature de l'intervention (corrective ou amélioratrice),
- Le nom du demandeur (interventions correctives),
- Le nom du ou des techniciens,
- L'identification de (s) zone (s) contrôlée (s) (bâtiment, niveaux, zone, porte, ...),
- Le détail des prestations effectuées,
- Les pièces remplacées, leur nombre, leur référence,
- Le nom du référent technique de l'établissement ou son représentant,
- Les signatures de chacune des parties.

7.3.3. Rapport trimestriel d'activités pour le CHU de Caen Normandie uniquement (lot 1)

Tous les trois (3) mois, le titulaire établit (dans les 10 jours suivant la fin du trimestre) un rapport trimestriel d'activité. Ce rapport d'activité comporte les éléments suivants :

- La liste du personnel sur site et les prévisions de remplacement pour les prochains mois,
- Le planning, l'état d'avancement et le bilan des opérations d'entretien préventif réalisées au regard de celles planifiées,
- Le récapitulatif des retards d'entretien préventif et le plan d'actions prévu pour y remédier,
- Le planning prévisionnel des tâches du trimestre à venir dont le mois en cours,
- La synthèse des demandes d'interventions correctives du trimestre et la résultante apportée pour chaque demande d'interventions en précisant le nombre d'heures passées par le personnel du TITULAIRE,
- Le bilan financier lié à la maintenance corrective,
- Le suivi des stocks,
- etc.

Pour chaque planning énoncé ci-dessus, doivent figurer les moyens en personnel et matériel prévus pour l'exécution de chaque opération réalisée ou à venir.

Le rapport trimestriel d'activité fournit également toutes les propositions utiles visant à améliorer la qualité des prestations.

Ce rapport d'activité sera présenté trimestriellement par le TITULAIRE à l'établissement concerné à une date définie d'un commun accord.

7.3.4. Rapport semestriel d'activités pour le CHU Caen Normandie uniquement (lot 1)

Tous les six (6) mois, le TITULAIRE établit un bilan détaillé de son activité depuis le début de l'année. Ce rapport doit permettre d'avoir une vision globale sur la période écoulée :

- Des prestations réalisées,
- Du suivi des indicateurs qualité des prestations,
- Des contrôles de maintenance préventive réalisés,
- Des travaux de maintenance corrective réalisés,
- Le bilan financier lié à la maintenance préventive et à la maintenance corrective,
- Des évolutions de l'organisation du TITULAIRE,
- Le bilan des veilles technologiques et réglementaires,

Le rapport du premier semestre correspond au bilan de la maintenance préventive et corrective. Celui-ci doit être accompagné de propositions financières type devis afin de permettre d'engager les dépenses associées à la levée des anomalies et dysfonctionnements constatés lors de la maintenance préventive.

Le rapport du deuxième semestre correspond au rapport de fin d'exercice ci-dessous.

7.3.5. Rapport de fin d'exercice

Tous les ans, le TITULAIRE établit un bilan détaillé de son activité de l'année écoulée. Ce rapport est présenté à chaque établissement partie conformément aux dispositions de l'article 8.4 intitulé « Réunion de fin d'exercice » et doit lui permettre d'obtenir une vision globale de l'année écoulée avec notamment pour objectif :

- De détailler un bilan des prestations réalisées,
- De noter les évolutions organisationnelles du TITULAIRE,
- De noter les difficultés rencontrées par le TITULAIRE pour effectuer ses interventions,
- D'évaluer les prestations,
- D'informer lors de changement :
 - o Des contraintes particulières liées à l'exécution de ses prestations,
 - o Des changements de coordonnées du TITULAIRE ou de l'établissement,
 - o Des modifications des prestations dues au titre du marché souhaitées par l'établissement ou proposées par le TITULAIRE,
 - o D'événement (s) intervenant chez le TITULAIRE (raison sociale, domiciliation bancaire ...),
- De planifier la visite annuelle de l'exercice à venir,
- De programmer les prochaines réunions à venir,
- De transmettre la liste nominative du personnel habilité à intervenir dans le cadre de l'exercice à venir,
- D'indiquer un bilan de la veille technologique et réglementaire applicable à chaque établissement.

Le TITULAIRE établit à cet effet un bilan d'activité comprenant principalement :

- Les matériels remplacés (référence et qualité),

- La synthèse des interventions (temps passé, réparations préventives et curatives),
- L'état d'obsolescence et de vieillissement du matériel,
- La pertinence des points de contrôle.

En toute fin de marché (**8 mois avant son terme**), le TITULAIRE fournit un inventaire complet des installations de l'établissement par site et bâtiments.

7.3.6. Mise à disposition d'une plateforme WEB

Le TITULAIRE s'engage à mettre à disposition une plateforme web sécurisée à chaque établissement partie afin que ce dernier puisse accéder et consulter l'ensemble des documents et rapports cités ci-dessus et ainsi lui permettre le suivi de la prestation.

Chaque établissement partie a notamment accès aux données suivantes :

- La liste du personnel gérant le présent marché,
- Le parc initial des installations restitué sous forme d'un tableau de synthèse,
- Les demandes en ligne (un besoin, une question, une demande de rendez-vous, etc....),
- Les bulletins d'intervention et rapports au format informatique consultables en ligne,
- La liste des plannings de visites préventives,
- L'analyse et statistiques de l'historique des prestations effectuées sur une période donnée,
- Les différents rapports (trimestriel, semestriel, de fin d'exercice ...),
- La possibilité de gestion du stock maintenance,
- La réception des alertes mails ou SMS lors d'événements,
- La visualisation du dossier technique d'installation à jour avec les plans et synoptiques de l'installation,
- Les tableaux de bords et indicateurs de performance,
- La liste des actions journalières et régulières à effectuer par le TITULAIRE,
- La veille réglementaire et normative,
- Le stock et l'archivage des rapports,
- L'importation de l'historique des événements (dérangement, défaut).

ARTICLE 8. REUNIONS

8.1. Réunion de prise d'effet

Cette réunion de mise en place du marché, entre le TITULAIRE et chaque établissement partie, planifiée **15 jours après sa notification**, a notamment pour objectifs de :

- Définir :
 - o Les coordonnées (téléphone, mail, etc.) des différents interlocuteurs (TITULAIRE et établissement),
 - o Les modalités d'accès aux différents sites de l'établissement,
 - o La procédure de suivi technique (bulletin d'intervention, rapport ...),
 - o La planification des différentes réunions pour chaque établissement partie,
- Préciser les procédures de gestion des interventions correctives,
- Rappeler les contraintes particulières que le TITULAIRE rencontrera lors de l'exécution de sa prestation,
- Valider la liste nominative du personnel habilité à intervenir (TITULAIRE),
- Transmettre le nom du responsable technique en charge du site (TITULAIRE).

8.2. Réunion trimestrielle d'activités pour le CHU Caen Normandie uniquement (lot 1)

Une réunion trimestrielle d'activité est organisée avec chaque établissement partie à une date définie d'un commun accord dans les **15 jours suivants la fin du trimestre**. Cette réunion a pour objectif de présenter le rapport trimestriel d'activité comme décrit à l'article 7.3.3 du présent CCTP intitulé « rapport trimestriel d'activité ».

8.3. Réunion semestrielle d'activités pour le CHU Caen Normandie uniquement (lot 1)

Une réunion semestrielle d'activité est organisée avec chaque établissement partie à une date définie d'un commun accord dans les **15 jours suivants la fin du semestre**. Cette réunion a pour objectif de présenter le rapport semestriel d'activité comme décrit à l'article 7.3.4 du présent CCTP intitulé « rapport semestriel d'activité ».

8.4. Réunion de fin d'exercice

Une réunion de fin d'exercice est organisée avec chaque établissement partie à une date définie d'un commun accord dans les **15 jours suivants la fin de l'exercice**. Cette réunion a pour objectif de présenter un bilan d'activité de l'année écoulée comme décrit à l'article 7.3.5 du présent CCTP intitulé « rapport de fin d'exercice ».

8.5. Réunion de fin de marché

Une réunion de fin de marché est organisée avec chaque établissement partie à une date définie d'un commun accord (**à minima 15 jours avant le terme du marché**). Cette réunion a pour objectif de remettre à chaque établissement partie :

- L'ensemble des documents confiés initialement mis à jour,
- La programmation des installations à jour,
- L'ensemble des moyens d'accès confiés initialement.

ARTICLE 9. RELATION AVEC LE PERSONNEL DE CHAQUE ÉTABLISSEMENT PARTIE

ET LES AUTRES PRESTATAIRES

Afin que l'ensemble des prestataires puissent mener à bien leurs missions, le TITULAIRE doit associer les autres acteurs (service exploitation de chaque établissement partie, agents du service sureté et ou les agents SSIAP, ...) à toutes les opérations de contrôles, de paramétrages et autres informations ayant une incidence sur l'exécution du marché.

De plus, le TITULAIRE :

- Signale toute défaillance technique ou tout problème de fonctionnement qu'il constate,
- Signale tout problème concernant le maintien de la sûreté ou de la sécurité, à savoir :
 - En cas de problème incendie, ou autres problèmes techniques.
 - Son personnel doit signaler immédiatement tout élément suspect au Responsable de la sûreté du chaque établissement partie.

L'objectif de cette collaboration avec le personnel de chaque établissement partie et les autres prestataires est de fournir un service optimum.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)



CHAPITRE 3 – MODALITE D'INTERVENTION

ARTICLE 10. INSTALLATIONS CONCERNEES

Les dispositifs de sécurisation des bâtiments comprennent à minima tous les équipements listés ci-dessous sur le périmètre défini à l'article 1 du présent CCTP intitulé « Objet du marché ». Un descriptif des installations est présenté à titre indicatif à l'annexe 3 intitulé « Descriptif des bâtiments ».

Ces installations doivent être maintenues conformément aux normes et référentiels de maintenance préventives et correctives.

- **Vidéosurveillance**
 - Caméra,
 - Connectique et câble,
 - Liaisons Fibre Optique.

- **Contrôle d'Accès/anti intrusion**
 - Lecteurs de badge,
 - Radar (tous types),
 - Détecteurs à chocs,
 - Détecteurs d'ouverture (DO),
 - Claviers à codes,
 - Connectique et câble,
 - Batterie des chargeurs,
 - Radars,
 - Sirène,
 - Clavier,
 - Centrale,
 - Transmetteur.

- **Interphone et portier vidéo**
 - Claviers à codes,
 - Caméra,
 - Connectique et câble,
 - Phonie.

- **Bouton d'appel d'urgence**
 - Boitiers voyants et arrêts coup de poing,
 - Connectique et câbles,
 - Phonie,
 - Piles et / ou accumulateurs.

- **PTI/Rappel blouses blanches**
 - Récepteur,
 - Rack,
 - Chargeur,
 - Emetteur,
 - Pile et/ou accumulateur,

ARTICLE 11. DEFINITION DES PRESTATIONS

Le présent marché se distingue par une prestation forfaitaire et une prestation complémentaire qui sera hors forfait.

11.1. Prestations forfaitaires

Les prestations forfaitaires concernent les installations existantes présentées en annexe 3 intitulé « Descriptif des installations par établissement ».

Les prestations décrites ci-après sont traitées et donc incluses dans le montant forfaitaire comprenant les déplacements, la MO, les pièces et consommables, ...

- La maintenance préventive, systématique et/ou conditionnelle conformément à l'article 12 :
 - o Les essais de vérification courante,
 - o Le remplacement des batteries, des piles pendant la durée du marché et selon les prescriptions du fabricant,
- L'astreinte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 et/ou 366 jours par an **pour le CHU Caen Normandie uniquement (lot 1)**
- La gestion administrative :
 - o Le suivi documentaire conformément à l'article 7,
 - o La participation aux réunions conformément à l'article 8,
 - o Le suivi et la mise à jour des documents de maintenance, de la bibliothèque de plan d'implantation des matériels,
 - o La fourniture des rapports et comptes rendus demandés (au format informatique),
- La fourniture et la gestion des consommables conformément à l'article 6,
- L'assistance et le devoir de conseil,
- Le nettoyage des locaux après interventions, des locaux techniques, des armoires et des gaines électriques y compris des trappes d'accès, murs et enlèvement des gravois, emballage, ...
- Le traitement des déchets, à l'exception des déchets amiantés pour le CHU Caen Normandie.

11.2. Prestations Hors forfait (complémentaire)

11.2.1. Définition des prestations complémentaires

Toute prestation complémentaire fait l'objet d'une proposition spécifique émise par le TITULAIRE qui devra être validée au préalable par l'établissement partie concerné.

Les prix sont établis sur la base des montants définis au « Bordereau des Prix Unitaires (BPU) ».

Il s'agit d'interventions, de petits travaux ponctuels sur les équipements dus à :

- La maintenance corrective et les dépannages,
- La fourniture et la mise en œuvre des pièces de rechange pour les différents équipements,
- Des dégradations volontaires (acte de malveillance, utilisation anormale...) ou involontaires (accidents, catastrophe naturelle ...),
- Des mises à niveau relatives à l'évolution des installations.

ARTICLE 12. MAINTENANCE PREVENTIVE

La maintenance préventive est intégrée dans le montant forfaitaire de la prestation.

12.1. Définition

La maintenance préventive est une opération planifiée par le TITULAIRE qui s'engage à respecter scrupuleusement les délais annoncés à chaque établissement partie.

Cette maintenance est destinée à réduire la possibilité de défaillance et à maintenir, dans le temps, les performances de matériels, équipements à un niveau optimal pour les installations énumérées à l'article 10 intitulé « Installations concernées » du présent CCTP.

La consistance de ces prestations doit être adaptée aux caractéristiques et conditions d'utilisation des matériels. Le TITULAIRE s'engage à assurer de façon générale ces prestations mais également à :

- **Apporter les solutions correctives aux éventuels défauts constatés,**
- **Informier le référent technique désigné par l'établissement partie concerné des défauts ne pouvant être corrigés dans l'immédiat et des solutions pour y remédier.**

Toute pièce remplacée doit être neuve et de dernière génération.

Les opérations de maintenance préventive peuvent être déclenchées de manière systématique ou conditionnelle.

12.1.1. Maintenance préventive systématique

Les visites et interventions de maintenance systématique ont pour but de réduire les risques de pannes et de maintenir dans le temps les performances des matériels ou équipements à un niveau proche de celui des performances initiales.

Cette prestation comporte notamment :

- La visite générale planifiée qui consiste en un examen détaillé des différents éléments et pouvant impliquer certains entretiens,
- Au cours des visites, le TITULAIRE effectuera également les opérations systématiques de réglage, graissage, ...
- Les opérations nécessaires pour réduire le risque de panne, ou maintenir dans le temps les performances des matériels ou des équipements à un niveau optimal,
- Le suivi des garanties du matériel,
- Les réunions ponctuelles faisant suite à des anomalies répétitives.

La nature, la fréquence et les qualifications requises pour chaque opération de ce type sont définies par le TITULAIRE.

Le TITULAIRE conserve l'entière responsabilité de la politique de maintenance, et il lui appartient de compléter et d'adapter les tâches et les fréquences pour garantir les objectifs contractuels.

Cependant, le TITULAIRE doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs, notamment lorsque les tâches sont liées à la durée de fonctionnement des équipements.

Le TITULAIRE assure également le bon état de propreté et d'aspect (dépoussiérage, ...) des équipements et des locaux techniques dont il a la charge.

12.1.2. Prestations correctives au cours des prestations préventives (prestation hors forfait cf. BPU)

Le TITULAIRE peut être amené, au cours de la maintenance préventive, à effectuer des interventions correctives soit lors de signalement de la part de l'établissement partie concerné, soit lors de dysfonctionnements ou matériels défectueux constatés pendant les tests et essais. Le prestataire doit alors fournir un devis préalable dans un délai de 8 jours ouvrés maximum à compter de la demande

de l'établissement partie concerné et se conformer aux conditions détaillées dans l'article 13 du présent document.

12.2. Période d'intervention

La maintenance préventive des installations est normalement effectuée, sauf interdiction motivée de chaque établissement partie du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 6h00 à 21h00.

A titre dérogatoire, et afin de maintenir la continuité de l'activité de soins, le TITULAIRE prévoit exceptionnellement d'intervenir, de nuit ou en horaires décalés, de 21h00 à 6h00 sur les équipements situés dans les zones suivantes : blocs opératoires, services réanimation, services à activités spécifiques ne pouvant être arrêtées ou gênées (radio isotopes, cuisines, self, ...).

12.3. Planification

Un planning annuel prévisionnel des prestations est fourni à l'établissement dans les quinze (15) jours calendaires suivant la notification du marché, après concertation et validation par chaque établissement partie.

Chaque établissement partie se réserve le droit de déplacer l'ordre des visites. Il en informe le TITULAIRE quarante-huit (48) heures au moins avant la date prévue.

Sauf accord express de l'établissement partie, aucune visite préventive ne peut être effectuée en même temps qu'un dépannage ou une réparation.

Dans le cas de décalage dans le planning prévisionnel d'intervention annuel détaillé par bâtiment, un planning recalé est envoyé à l'établissement partie concerné, quinze (15) jours calendaires avant chaque visite.

Cette dernière mesure est destinée à faciliter l'organisation interne de chaque établissement partie. Le personnel chargé de la visite se présente sur site selon les modalités définies avec l'établissement partie lors de la « réunion de prise d'effet » et confirme le programme des interventions de la journée.

12.4. Périodicités

Le TITULAIRE adapte la programmation et la fréquence des visites préventives de chaque établissement partie :

- En tenant compte des diverses évolutions sur l'installation liées à des travaux pilotés par chaque établissement partie,
- En tenant compte des contraintes de l'établissement et des impacts que pourraient avoir la prestation du TITULAIRE sur l'activité de chaque établissement partie.

La périodicité des visites : une visite annuelle par équipement

12.5. Temps maximum d'indisponibilité

Les visites systématiques de maintenance préventive doivent être prévues de façon à limiter au minimum les temps d'indisponibilité des équipements.

ARTICLE 13. MAINTENANCE CORRECTIVE

13.1. Définition

La maintenance corrective est destinée à remédier à la remise en état de l'installation suite à une défaillance. La maintenance corrective peut se distinguer en deux catégories :

- Les interventions dites « urgentes » sont des interventions qui ont pour but de limiter :
 - o L'indisponibilité de l'installation,
 - o Les conséquences et désordres qui en découlent.

Dans le cas d'un risque imminent lié à la sécurité des personnes et des biens, le TITULAIRE prend les mesures d'urgence nécessaires pour garantir le dépannage. L'intervention est immédiate et doit permettre une remise en état immédiate de l'installation. Le TITULAIRE est tenu d'en informer immédiatement l'établissement partie concerné.

- Les interventions dites « non-urgentes » sont des interventions qui ne nécessitent pas une intervention dite « urgente ».

Les composants hors service sont remplacés par du matériel équivalent neuf. En cas de cessation de fabrication, un modèle similaire est présenté à l'établissement partie concerné.

Le personnel du TITULAIRE doit éviter dans la mesure du possible toute perturbation dans l'exploitation des établissements.

13.2. Astreinte pour le CHU Caen Normandie uniquement (lot 1)

La mise à disposition de l'astreinte du TITULAIRE est une prestation forfaitaire. Les interventions et demandes de dépannage sont des prestations hors forfait conformément au Bordereau de Prix Unitaire.

En dehors des heures et jours de présence, le TITULAIRE s'engage à mettre en œuvre :

- Une équipe d'astreinte qui a la parfaite connaissance de chaque établissement partie, des modalités d'intervention et des installations concernées par ce présent CCTP,
- Les moyens nécessaires pour recevoir et traiter les demandes d'intervention et de dépannages déclenchés par chaque établissement partie. Cette disposition est valable 24 heures sur 24, 7jours sur 7 et 365 ou 366 par an.
- Tous les moyens possibles pour rétablir la fonctionnalité de matériels (ou installations) en panne.

Les modalités précises d'organisation de l'astreinte que le TITULAIRE s'engage à mettre en place sont précisées dans le mémoire technique.

Le TITULAIRE doit disposer des moyens permettant à chaque établissement partie de déclencher des demandes d'intervention, de dépannage au centre d'appel du TITULAIRE.

Le numéro du centre d'appel est communiqué à chaque établissement partie à la notification du marché.

Un numéro de dépannage est transmis par le TITULAIRE à chaque établissement partie en cas de panne du centre d'appel.

Dans tous les cas, c'est un intervenant humain qui traite en direct les demandes (pas de serveur vocal).

13.3. Procédure d'appel intervention corrective

Chaque demande d'intervention corrective fait l'objet d'un appel téléphonique de la part de l'établissement partie concerné au centre d'appel (Hotline) défini par le TITULAIRE.

Dès réception d'un appel, le TITULAIRE :

- Valide la demande d'intervention par l'envoi d'un numéro d'affaire par E-mail et/ou SMS à l'attention de l'établissement partie concerné. La date et heure d'envoi de l'E-mail et/ou SMS feront foi pour la prise en charge du début de l'intervention.
- Détache sur site, dans les délais contractuels définis ci-après, un agent qui prendra les mesures de première urgence et prévient si nécessaire des renforts.

Chaque intervention déclenche la rédaction d'un bulletin d'intervention qui doit être transmis au plus tard à 9h00 le matin qui suit l'incident. Ce compte-rendu doit comporter au minimum :

- L'heure de réception de la demande d'intervention,
- L'heure d'arrivée sur site et le départ du personnel intervenant,
- Le nom de l'intervenant,
- Les actions entreprises.

L'E-mail et/ou SMS dûment complétés serviront également de support pour le calcul :

- **Du délai d'intervention,**
- **De la durée de l'intervention,**
- **Du nombre de tranches horaires donnant lieu à l'application de pénalités.**

L'E-mail et/ou SMS, conservés par l'établissement, font office de constat d'indisponibilité des installations et servent à déterminer le montant des pénalités qui en découle.

13.4. Délais d'intervention

A réception de la demande d'intervention, le TITULAIRE dispose d'un délai maximal de 4 heures pour intervenir sur site puis procéder aux réparations des matériels incriminés.

13.5. Délais de réparation

Le TITULAIRE dispose d'un délai de 4 heures pour remettre en service l'installation, à partir de son heure d'arrivée sur site.

13.5.1 Dispositions retenues

Une panne est constatée par le Service Sureté/sécurité ou le service technique de l'établissement partie concerné et ne peut être résolue par celui-ci.

La demande est adressée au TITULAIRE du marché qui a contractuellement 4 heures pour intervenir et 4 heures supplémentaires pour remettre en service.

Dépassé ce délai de 8 heures, le TITULAIRE dispose d'un délai supplémentaire de 48 heures pour rétablir la fonctionnalité (réparation définitive) des installations et matériels.

13.5.2 Temps maximum d'indisponibilité

Si le temps d'indisponibilité est supérieur à 8 heures (4h d'intervention + 4h de remise en service), après accord et validation des mesures compensatoires préconisées par l'établissement partie concerné, le TITULAIRE met en œuvre et à sa charge les mesures compensatoires nécessaires pour assurer la continuité de service.

L'accord de l'établissement partie concerné n'équivaut en aucun cas à une décharge de responsabilité du TITULAIRE.

13.5.3 Durée des interventions

La durée des interventions doit être aussi réduite que possible.

Elles sont effectuées de manière à ne pas provoquer de gêne aux usagers ou au fonctionnement normal de l'établissement.

En toutes circonstances, le TITULAIRE doit garantir la sécurité des personnes et des biens.

13.6. Prestations correctives imputables au TITULAIRE

Les prestations correctives imputables au TITULAIRE sont dues à des dégradations sur l'équipement liées à une mauvaise utilisation ou une mauvaise manipulation de la part du TITULAIRE. Dans ce cas, le TITULAIRE assume seul et à ses frais la réparation ou le remplacement du matériel hors d'usage.

ARTICLE 14. GARANTIE DE CONTINUITE DE SERVICE

Le TITULAIRE est tenu d'intervenir sur les installations pour des réparations, remplacements ou renouvellements, immédiats en cas de panne ou suite à du préventif sur des matériels défectueux ou risquant de l'être, de manière à répondre à tout moment et sans aucune défaillance à l'obligation de continuité du service, au maintien et même à l'aménagement des performances des installations qu'il a en charge.

Les remplacements ou renouvellements s'appliquent aux pièces, composants et sous-ensembles, à l'exception des travaux d'investissement, d'équipement, de rénovation, de refonte ou réhabilitation, qui feront l'objet d'autres marchés.

Dans le cas de travaux, si le TITULAIRE du marché de travaux est différent du TITULAIRE du marché de maintenance, un état des lieux contradictoire est réalisé entre les 2 parties en présence du représentant désigné de chaque établissement partie, et ce, avant et après la réalisation des travaux.

En conséquence, le TITULAIRE s'engage à faire seul et intégralement son affaire du maintien en parfait état de service des installations de façon à garantir la continuité et le maintien des performances des installations.

ARTICLE 15. PERSONNEL DU TITULAIRE

15.1. Généralité

Le TITULAIRE doit prendre connaissance de tous les documents nécessaires à la bonne exécution de la prestation (notamment le règlement intérieur des établissements partis, le règlement des usagers, les notices techniques et d'entretien des équipements installés pour chaque établissement...).

Le TITULAIRE est réputé avoir pris connaissance des consignes générales et particulières d'exploitation des sites rattachés à chaque établissement partie dans ce présent marché et ne peut en aucun cas présenter de réclamation pour la méconnaissance ou l'ignorance des contraintes en découlant pour son activité.

Le TITULAIRE est seul responsable des moyens humains qu'il met en place pour chaque établissement partie pour réaliser la mission décrite dans le présent marché. Il assume la responsabilité des accidents du trajet ou du travail qui pourraient survenir à ses salariés, du fait ou à l'occasion de l'exécution du Marché et assurera les contrôles médicaux obligatoires, sous réserves des dispositions de l'article R.4513-11 du Code du Travail.

Le TITULAIRE est responsable de la qualification et du choix de sa main-d'œuvre. La qualification de tout le personnel intervenant doit pouvoir être vérifiée par chaque établissement partie.

Le TITULAIRE est responsable de la protection de son personnel et des conditions de travail. Il s'engage à tout mettre en œuvre pour respecter les principes généraux de prévention et s'engage à informer

son personnel des diverses consignes de sécurité générales et particulières applicables au sein des sites rattachés à chaque établissement partie. Il s'engage à contrôler fréquemment que ces consignes soient parfaitement connues des intéressés.

Il est formellement interdit au personnel de faire toutes sortes de récupération pour son compte afin de prévenir tout risque de vol ou de complicité de vol ; toute découverte doit être signalée immédiatement à l'établissement partie concerné.

15.2. Le Responsable de contrat

Le Responsable mis en place par le TITULAIRE est l'interlocuteur direct auprès de chaque établissement partie. Ce responsable a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du TITULAIRE.

Il participe aux diverses réunions avec chaque établissement partie. Lors de ces réunions, ce responsable présentera les rapports d'activités du TITULAIRE et remettra par écrit préalablement aux réunions les propositions d'améliorations envisagés.

Il est notamment le garant :

- De l'encadrement de son personnel pendant toute la durée des interventions de maintenance préventive et corrective,
- De l'organisation du travail et des effectifs qu'il mettra en place,
- Du respect de la qualification de son personnel,
- De la préparation, du suivi et de l'exécution des prestations,
- Du respect des règles de sécurité et de l'application du plan de prévention,
- Du contrôle des prestations et de la prise de toute mesure nécessaire pour remédier aux anomalies,
- Des documents techniques, de l'information transmise et du reporting auprès de chaque établissement partie,
- Du plan de prévention initialement établi qui doit rester en adéquation avec les conditions d'interventions du TITULAIRE,
- Du respect du mode opératoire amiante préalablement défini lors d'opération impacté par le risque amiante pour le CHU Caen Normandie uniquement.

Il est précisé que le personnel du TITULAIRE ou toute personne travaillant pour lui est sous le contrôle et la responsabilité de l'encadrement défini par le TITULAIRE dans son mémoire technique.

15.3. Le personnel d'intervention

Le TITULAIRE est entièrement responsable de l'affiliation de son personnel d'intervention, de permanence, de remplacement et d'astreinte à tous les organismes sociaux, et du respect des règlements de la législation du travail.

Le personnel d'intervention, de permanence, de remplacement et d'astreinte désigné par le TITULAIRE en vue de l'exécution des prestations du présent marché doit être préalablement agréées. Ces personnes sont les seules autorisées à intervenir dans l'établissement.

Tout nouvel intervenant doit être signalé à chaque établissement partie dès que possible et, au plus tard, **deux (2) mois** avant la prise d'effet pour le responsable et **quinze (15) jours** pour le reste du personnel.

Le TITULAIRE s'engage au remplacement immédiat du personnel manquant par du personnel de même qualification, quelques soient les circonstances.

Le remplacement éventuel par du personnel nouveau doit être exceptionnel, porté à la connaissance de chaque établissement partie, et motivé soit par des prises de congés (vacances, formation, etc..), soit par l'organisation à moyen ou à long terme du TITULAIRE.

Toute personne se présentant sur site sans être préalablement annoncée ou ne figurant pas sur la liste, se verra refuser l'accès aux locaux.

En outre, le TITULAIRE s'engage à mettre en place du personnel sur demande de chaque établissement partie en cas d'événements exceptionnels (ex : dispositif anti-intrusion hors service...) justifiant un renforcement des équipes.

Chaque établissement partie se réserve le droit à tout moment, en cas de non-respect des règles sanitaires de l'établissement et des modalités d'intervention définies lors de la 1ère réunion de « prise d'effet » du marché, de demander :

- Le remplacement de tout membre du personnel du TITULAIRE ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie,
- Le renforcement en nombre ou en qualification du personnel du TITULAIRE, afin de satisfaire aux obligations de résultat fixées par le présent marché.

Ces clauses s'appliquent à tous les intervenants même si les opérations qu'ils réalisent sont ponctuelles. En cas d'urgence, le TITULAIRE remet en main propre à chaque établissement partie, le premier jour d'intervention d'un nouvel agent, les justificatifs de sa qualification.

Le personnel du TITULAIRE est formé aux gestes « d'éco-comportement » : veiller à l'extinction de tout éclairage inutile, arrêt de l'écoulement de tout fluide pouvant être gaspillé sans motif, etc...

Si l'une des personnes n'est plus en mesure de remplir sa fonction, le TITULAIRE en avise immédiatement chaque établissement partie et prend toutes les mesures nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne soit pas compromise.

Chaque établissement partie se réserve le droit à tout moment et sans avoir à en justifier, de demander le remplacement de tout membre du personnel du TITULAIRE ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

15.4. Vêtement de Travail

Le TITULAIRE dote le personnel d'exécution des vêtements de travail et de protection nécessaires et compatibles à l'exercice de ses prestations.

En outre, l'ensemble du personnel du TITULAIRE intervenant sur le site, y compris le personnel d'encadrement et les sous-traitants, doit porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise.

Aucun agent ne peut être admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de l'insigne distinctif de son entreprise ou s'il présente une tenue négligée.

15.5. Formation

Le TITULAIRE fait son affaire de la formation de son personnel pour être parfaitement opérationnel dans le contexte des prestations contractuelles à réaliser et inclus au forfait de rémunération porté dans l'acte d'engagement.

Le TITULAIRE devra tenir compte des spécificités d'intervention (opérateur SS4) pour le CHU Caen Normandie uniquement.

Le TITULAIRE prend en charge la formation de son personnel pour l'exploitation des équipements et matériels placés sous sa responsabilité ou mis à sa disposition pour mener à bien ses prestations et sa mission.

15.6. Plan de prévention

Conformément au décret n° 92-158 du 20 février 1992 et à l'article R.237-8, du Code du Travail, le TITULAIRE s'engage lors de la signature du présent marché à établir avec chaque établissement partie, un plan de prévention par écrit dans le cadre où :

- Le nombre total d'heures de travail en continu ou discontinu est supérieur à 400 heures par an.
- Des travaux dangereux sont exécutés (liste de l'ensemble des travaux dangereux référencés dans l'arrêté du 19 mars 1993).

Au plus tard huit (8) jours calendaires avant le début de la prestation, le plan de prévention est établi par le TITULAIRE, co-traitant, sous-traitant et chaque établissement partie. Ce plan de prévention doit être remis à jour au minimum tous les ans.

Le plan de prévention indique de façon précise :

- Les mesures prévues pour intégrer la sécurité au regard des principaux risques encourus par le personnel tant dans les modes opératoires lors de leur définition, que dans les phases d'exécution des travaux. Il explicite en particulier les moyens de prévention concernant, d'une part, les chutes de personnel, d'autre part, les travaux en hauteur ;
- Les mesures relatives à la bonne hygiène de travail.

Pendant toute la durée du marché, le TITULAIRE contrôle ou coordonne avec chaque établissement partie l'adéquation du Plan de prévention avec les conditions d'exécution de la prestation susceptibles d'évoluer. Le cas échéant, il demande une mise à jour qui sera établie en coordination avec chaque établissement partie.

Les mises à jour du Plan de prévention sont réalisées en application du décret n°92-158 du 20 février 1992.

Le plan de prévention et ses mises à jour sont tenus à disposition des organismes d'hygiène et de sécurité.

De plus, le TITULAIRE s'engage à exiger que son personnel porte les équipements de protections individuelles en toutes circonstances dans le cadre de ses missions.

15.7. Sous-traitance

Sous la responsabilité du TITULAIRE, les interventions sont effectuées conformément aux dispositions réglementaires en vigueur au moment de la prestation, par du personnel qualifié pour intervenir.

Il demeure le seul interlocuteur de chaque établissement partie. Il assume donc entièrement seul pendant la durée du marché, devant chaque établissement partie comme devant tous tiers, l'entière responsabilité liée aux opérations réalisées dans le cadre de ce marché et pour lesquelles il est engagé.

ARTICLE 16. CONSEIL ET MISE EN GARDE

Le TITULAIRE conseille en permanence chaque établissement partie dans tous les domaines de sa prestation en tant que "sachant".

Le devoir de conseil est un des engagements de service du TITULAIRE qui recherche en permanence à proposer à chaque établissement partie la solution la plus adaptée à ses besoins et en particulier :

- La « veille technologique des produits » afin de garantir le niveau de performance, de fonctionnalité et de maintenabilité des installations dont le TITULAIRE a la charge,
- La satisfaction des occupants par la qualité et la continuité du service,
- Le respect des conditions de fonctionnement définies dans les spécifications techniques du constructeur,
- Les performances de fonctionnement des installations et équipements au niveau optimal, proches de celui des performances d'origine,
- La fiabilité et la pérennité des installations et équipements par la mise en œuvre d'un programme d'entretien préventif adapté aux contraintes de site,
- Les résultats fixés au présent marché, la recherche permanente et optimale pour l'amélioration des résultats et des coûts.

ARTICLE 17. GESTION DES AUTORISATIONS D'ACCES

17.1. Accès dans les établissements partis

Les modalités d'accès selon les horaires et les sites de l'établissement partie dans le cadre des maintenances préventives et correctives sont précisées au TITULAIRE lors de la réunion de prise d'effet.

Les modalités d'intervention de l'entreprise TITULAIRE dans le cadre de sa maintenance sont intégrées dans le plan de prévention. Celui-ci est établi avant toutes interventions avec l'établissement.

17.2. Infraction aux autorisations d'accès et règles de sécurité

Toute infraction relative aux autorisations d'accès et aux règles de sécurité, donne lieu la première fois à un avertissement, puis en cas de récidive ou d'infraction grave, elles sont sanctionnées par le retrait de l'autorisation d'accès du contrevenant.

L'incidence financière résultante du non-respect de la réglementation est à la charge du TITULAIRE.

ARTICLE 18. NETTOYAGE

Le TITULAIRE maintient en parfait état de propreté le ou les locaux mis à sa disposition le cas échéant par chaque établissement partie ainsi que les installations et les locaux dans lesquels il intervient.

Le TITULAIRE fait également son affaire du nettoyage, des démontages et remontages rendus nécessaires par son intervention.

ARTICLE 19. LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Au titre du marché, le TITULAIRE peut être amené à intervenir dans des locaux recevant des patients. Quelles que soit la nature de ses interventions, le TITULAIRE doit s'entourer de toutes les précautions utiles pour éviter toute contamination aéroportée notamment lors d'ouverture de trappes, gaines techniques, faux plafond, etc.

D'autre part, il doit se conformer aux règles et protocoles sanitaires, inhérents à ces locaux (soins, labo, etc.), édictés par le service d'hygiène de l'établissement et si nécessaire revêtir les tenues appropriées fournies par l'établissement.

ARTICLE 20. ELIMINATION DES DECHETS

Le TITULAIRE intègre dans le montant forfaitaire annuel, le conditionnement, l'enlèvement et la destruction des déchets (pièces, chiffons, emballages, graisses, bidons d'huile, aérosols, etc.) générés par sa prestation, à l'exception des déchets amiantés.

Le TITULAIRE s'engage à collecter, à traiter et à trier les flux de déchets produits lors des différentes prestations conformément aux lois, décrets, arrêtés et directives en vigueur et à l'organisation stipulée par chaque établissement partie durant toute la période d'exécution du marché.

Ces déchets ne doivent en aucun cas être déposés dans les bacs des établissements partis pour des raisons de responsabilité.

Les obligations du TITULAIRE pour le traitement des déchets consistent à faire en sorte qu'aucun sac poubelle ou de détritux ne soit présent en dehors des réceptacles prévus à cet effet.

ARTICLE 21. STOCKAGE DE PRODUITS DANGEREUX

Il est précisé que le TITULAIRE ne peut en aucun cas stocker des produits dangereux dans l'enceinte des établissements partis autres que ceux nécessaires à sa consommation journalière (ex : les batteries lithiums). Ces produits sont utilisés dans le cadre de la réglementation ERP et IGH.

ARTICLE 22. OBLIGATIONS DU CHAQUE ÉTABLISSEMENT PARTIE

Chaque établissement partie s'engage à :

- Informer le TITULAIRE dans les plus brefs délais, de toutes contraintes particulières ou exceptionnelles liées à l'activité sur lequel il opère,
- Assister le TITULAIRE dans la prise en main des installations du présent CCTP,
- Faciliter l'organisation du TITULAIRE lors de missions entraînant des contraintes de fonctionnement ou de réparation (rédaction et diffusion des notes d'information diffusées au sein des équipes de chaque établissement partie),
- Communiquer au TITULAIRE toutes nouvelles instructions ou informations auxquelles le TITULAIRE n'a pas d'accès direct et ayant une incidence sur l'exécution de sa mission,
- Respecter, dans les délais normaux, les textes législatifs impliquant des modifications ou des adaptations à apporter aux installations ou aux locaux,
- Faciliter l'accès du TITULAIRE aux locaux et matériels installés y compris pour les livraisons,
- Mettre à la disposition du TITULAIRE l'ensemble des documents disponibles sur le site et nécessaires à l'exécution du présent marché (schémas, plans, notices, données informatiques, historiques, mises à jour des installations, consignes, ...)
- Mettre gratuitement à disposition du TITULAIRE les locaux nécessaires à l'exercice de sa fonction en bon état et convenablement équipés,
- N'apporter aux biens concernés par le présent marché aucune modification importante sans information préalable du TITULAIRE.

Pendant la durée du marché, toute inspection ou dépannage réalisé par un organisme ou une entreprise autre que le TITULAIRE (ou mandaté par le TITULAIRE) est effectué sous la seule responsabilité de chaque établissement partie.