

COMUE de Toulouse
41 allées Jules Guesde
CS 61321
31013 TOULOUSE CEDEX 6

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
C.C.T.P.**

OBJET :

MARCHE DISPATCHING

N° de référence du marché : 2026-055

Article 1. Introduction.....	3
Article 2. Objet du marché	3
Article 3. Organisation et obligations du Titulaire	4
3.1. Organisation générale et coordination	4
3.2. Profil du personnel.....	5
3.2.1. Qualification et compétence	5
3.2.2. Tenue vestimentaire :	6
3.2.3. Comportement et remplacements.....	6
3.2.4. Formation professionnelle :	6
3.3. Obligations techniques et opérationnelles	6
3.3.1. Surveillance et supervision	6
3.3.2. Gestion des demandes	8
3.3.3. Accueil du public	9
3.3.4. Traçabilité	9
3.3.5. Prestations complémentaires	12
3.3.6. Exigences relatives au mémoire technique	12
3.4. Hygiène et sécurité – Plan de prévention.	12
3.5. Moyens et matériels.....	13
3.5.1. Matériel à la charge du Titulaire.....	13
3.5.2. Utilisation des équipements de bureau.....	13
Article 4. Obligations et moyens du pouvoir adjudicateur	13
4.1. Moyens techniques à disposition	13
4.2. Moyens immobiliers	13
4.3. Eau, électricité et autres services.....	14
4.4. Moyens de communication	14
4.5. Responsabilités du pouvoir adjudicateur	14
Article 5. Cadre réglementaire et conformité	14
5.1. Conformité légale et réglementaire	14
5.2. Normes techniques et certifications	15
5.3. Suivi, audits et reporting	15

Article 1. Introduction

La Communauté d'universités et établissements (Comue) de Toulouse réunit 17 établissements d'enseignement supérieur de l'académie et s'appuie sur les 7 organismes nationaux de recherche présents sur le site toulousain.

Elle coordonne la stratégie territoriale en matière d'enseignement supérieur et de recherche et intervient dans les principaux domaines de la vie universitaire : formation, recherche et doctorat, vie étudiante et santé, relations internationales, valorisation et partenariats, transition environnementale, ainsi que gestion et développement des campus.

Le Service Patrimoine et Moyens Généraux (SPMG) et le Service de Gestion et d'Exploitations (SGE) sont des services inter-universitaires de la Comue de Toulouse. Le SGE est un service inter-établissement qui assure l'exploitation des équipements techniques du complexe scientifique de Rangueil et du campus de l'Arsenal, notamment pour les énergies, la gestion des eaux, les espaces publics et certains fluides spéciaux. Il accompagne également les établissements par des missions de conseil et de pilotage d'études.

Le Service de gestion et d'exploitation (SGE) sera le contact pour ce marché.

Une visite du site est organisée dans les conditions définies au CCAP.

Article 2. Objet du marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) a pour objet de définir les modalités et le détail des prestations destinées à assurer le fonctionnement du dispatching en charge de la surveillance et de la supervision des installations et services raccordés au Contrôle Centralisé des réseaux généraux et process de l'Ensemble Scientifique de Toulouse Rangueil dont la gestion et l'exploitation sont assurées par le Service de Gestion et d'Exploitation, ci-après désigné « SGE ».

La surveillance consiste à détecter et signaler toute alarme ou anomalie, tandis que la supervision permet d'analyser ces événements, de qualifier leur criticité et de déclencher les actions appropriées par l'astreinte interne, dans le respect des délais et procédures définis.

Cela inclut la gestion des alarmes techniques critiques ainsi que le suivi des opérations non critiques, telles que détaillées dans le CCTP.

L'objectif est de garantir la continuité du service, la sécurité des installations et la traçabilité complète des interventions.

Le système de Gestion Technique Centralisé (GTC) est installé dans le bâtiment du SGE de l'Ensemble Scientifique de Toulouse Rangueil à Toulouse, 90 allées des platanes (également entrée 118, Route de Narbonne pour le PC sécurité).

La supervision des installations techniques et la surveillance des alarmes diverses sont situées au niveau du Campus de Toulouse Rangueil (comprenant une partie du domaine aérospatial) et le campus de l'Université des Sciences Sociales – Université Toulouse I.

Il est précisé que les interventions sur le terrain ne relèvent pas du titulaire.

Article 3. Organisation et obligations du Titulaire

Le Titulaire est responsable de l'organisation, de la gestion et de la bonne exécution des prestations liées au dispatching des alarmes. À ce titre, il doit mettre en place les moyens humains, techniques et organisationnels nécessaires pour assurer la surveillance, la supervision, la traçabilité et la gestion des alarmes conformément aux dispositions du présent CCTP.

3.1. Organisation générale et coordination

Le Titulaire reste pleinement responsable du personnel qu'il met à disposition dans le cadre du présent marché.

L'organisation, les procédures ainsi que le management du personnel relèvent exclusivement du Titulaire dans le respect du Code du travail.

En cas de nécessité et/ou mesures exceptionnelles avec l'accord du Responsable d'Exploitation et Maintenance du SGE, un agent du service Production, Distribution, livraison (PDL) peut intervenir à titre temporaire afin d'assurer la continuité de service au-delà de la treizième heure, dans l'attente de l'arrivée du personnel de remplacement.

Le marché prévoit l'application de pénalités en cas de manquement aux obligations de continuité de service comme prévu à l'article dédié dans le CCAP.

- **Un Responsable du contrat :**

Le Titulaire doit désigner un responsable de la prestation, chargé de la coordination avec le pouvoir adjudicateur et de la bonne exécution des obligations contractuelles. Il doit être joignable rapidement en cas de nécessité.

- Il coordonne et organise le travail
- Assure la discipline et l'encadrement
- Suit les prestations et gère les anomalies
- Veille au respect du CCTP et du règlement intérieur
- Garantit la conformité à la réglementation d'hygiène et de sécurité.

Ce responsable veille à l'application stricte des mesures décrites dans le CCTP.

Une réunion de suivi semestrielle sera organisée avec le responsable du pôle Exploitation et Maintenance pour faire le suivi du contrat, s'assurer de la bonne exécution des prestations, gérer les éventuels incidents et mettre en œuvre les améliorations à apporter.

- **Des Agents de dispatching dont un chef de poste relais opérationnel :**

Parmi les agents de dispatching le Titulaire doit désigner obligatoirement un chef de poste, distinct du responsable du contrat, chargé du relais avec le Responsable du pôle et de la supervision quotidienne des agents du Titulaire intervenant sur site.

Le chef de poste doit pouvoir être joint rapidement.

Les responsabilités opérationnelles assumées par le chef de poste justifient l'application d'une valorisation financière distincte.

Un point d'une heure sera organisé mensuellement avec le référent du service PDL, à planifier en dehors des heures d'astreinte, afin de faire un suivi opérationnel sur le fonctionnement du dispatching, le traitement des alarmes et les améliorations éventuelles à apporter.

- **Planning et coordination avec l'astreinte interne :**

Le planning détaillé et nominatif du personnel affecté au poste de dispatching est établi par le Titulaire et transmis au Responsable du pôle PDL en début du mois N pour le mois N+1.

Le Titulaire veille à l'adéquation entre les effectifs prévus au planning et les besoins du service afin d'assurer la présence permanente d'un agent qualifié au poste de dispatching.

Toute modification du planning en cours de mois doit être portée à la connaissance du SGE dans les meilleurs délais.

Le Titulaire veille à limiter au strict nécessaire les rotations de personnel et à maintenir une équipe stable et formée aux spécificités du site.

- **Moyens humains et continuité du service :**

Le Titulaire doit mettre à disposition les moyens humains nécessaires pour assurer le fonctionnement du dispatching 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours/an.

Les équipes peuvent être organisées sur des plages de 12 heures ou d'autres durées adaptées à l'exploitation, en respectant la durée légale maximale de travail selon le code du travail.

Le personnel travaillant en rotation doit prévoir une passation en chevauchement avec l'équipier suivant, afin d'assurer la continuité des informations, le suivi des alarmes en cours et la transmission complète des consignes opérationnelles.

Afin d'assurer l'équité et la polyvalence, les équipes de jour et de nuit doivent se relayer de manière à ce que ce ne soient pas toujours les mêmes agents qui effectuent les mêmes plages horaires. L'équipier de nuit doit obligatoirement faire 2 vacations de jour par mois.

Les remplacements éventuels doivent permettre d'assurer la continuité du service. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de demander le remplacement de tout agent ne présentant pas les compétences ou le comportement requis pour l'exécution des prestations.

3.2. Profil du personnel

3.2.1. Qualification et compétence

Le Titulaire s'engage à mettre en place du personnel qualifié, compétent et stable, possédant les compétences techniques, organisationnelles et relationnelles nécessaires à l'exécution des missions contractuelles.

Le personnel doit :

Être titulaire des habilitations et qualifications requis telles que :

- Carte professionnelle
- CQP APS – Agent de Prévention et de Sécurité
- SSIAP 1 – sécurité incendie et assistance à personnes
- Formation EPI incendie et manipulation des moyens d'extinction
- Optionnel : SST (Sauveteur Secouriste du Travail)

Lorsque certaines missions relèvent des activités de sécurité privée, le titulaire doit posséder une autorisation d'exercice délivrée par le CNAPS et veiller à ce que son personnel dispose d'une carte professionnelle en cours de validité.

Maîtriser parfaitement la langue française, à l'oral comme à l'écrit,

Respecter la convention collective applicable à la surveillance et garantir le respect des niveaux de qualification et des certifications obligatoires.

3.2.2. Tenue vestimentaire :

Le Titulaire doit doter en quantité suffisante son personnel de vêtements de travail et de protection adaptés aux missions à remplir.

Les équipements de protection individuelle sont fournis par le titulaire. Les agents ne sont admis sur site que s'ils portent leur tenue de travail.

Outre les obligations d'identification légales des salariés du Titulaire, le port apparent et permanent de leur badge fourni par le Titulaire est obligatoire durant tout le temps de présence sur le poste.

Le Titulaire s'engage à fournir tous les EPI nécessaires (PTI, chaussures de sécurité ...)

3.2.3. Comportement et remplacements

Le personnel doit :

Respecter strictement la confidentialité des informations, documents ou données relatives à l'exécution du marché.

Le titulaire doit veiller à ce que le personnel affecté aux prestations présente en toutes circonstances un comportement conforme aux exigences du marché.

En cas de manquement constaté, notamment en cas de négligence ou de comportement inadapté, le pouvoir adjudicateur peut demander le remplacement de l'agent concerné. Le titulaire procède à ce remplacement dans les meilleurs délais, sans que cela n'entraîne de perturbation dans l'exécution des prestations.

3.2.4. Formation professionnelle :

Le Titulaire est responsable de la formation professionnelle de son personnel. L'organisation et les frais liés à la formation préalable à l'embauche, à la formation de base, au recyclage ainsi qu'à la formation spécifique aux installations du site sont à sa charge. Il doit également prendre toutes les dispositions nécessaires pour s'assurer que son personnel connaît et applique correctement les directives et consignes du site SGE.

3.3. Obligations techniques et opérationnelles

Le Titulaire est tenu d'assurer la bonne exécution du dispatching selon les modalités suivantes :

3.3.1. Surveillance et supervision

A. Installations techniques

a. Portails et barrières

Caméras des portails et barrières

L'agent est en charge de la vidéosurveillance liées à la sécurisation des accès du campus (portails et barrières).

- Vérifier l'état de fonctionnement des portails et des barrières
- Vérifier ouverture et fermeture suivant horaires établis selon les consignes
- Pilotage ponctuel des portails et barrières

b. Eclairage

Eclairage public du complexe

- Suivi et pilotage ponctuel de l'éclairage public. Possibilité d'intervenir sur l'allumage et l'extinction. Aucune intervention sur les équipements électriques par le Titulaire.

c. Réseaux et infrastructures techniques

L'agent de dispatching assure la surveillance des alarmes et de l'état des installations techniques du site via la Gestion Technique Centralisée (GTC).

Cette mission concerne notamment :

- Les réseaux thermiques (réseaux primaires et secondaires de chauffage, sous-stations, production d'eau chaude sanitaire, chaufferies, production de froid).
- Les réseaux électriques Haute Tension et Basse Tension, incluant les postes de distribution Haute Tension et l'éclairage public.
- Les installations techniques associées telles que les équipements de ventilation, de climatisation, de production d'air comprimé.

Supervision des installations :

Le Titulaire assure la surveillance des installations et le traitement des alarmes selon les modalités suivantes :

Qualifications des alarmes :

Les alarmes sont qualifiées selon les niveaux de criticité définis au présent CCTP.

- **Prioritaire** : Problème impactant la sécurité des personnes, l'intégrité des biens critiques ou la continuité d'un service essentiel.
 - Nécessite une intervention immédiate du personnel d'exploitation ou de l'astreinte.
- **Majeure** : Problème affectant la sécurité des personnes et/ou perturbant une installation technique impactant la continuité des services.
 - Nécessite une intervention rapide du personnel d'exploitation ou de l'astreinte.
- **Mineure** : Problème n'affectant pas directement la sécurité ni la continuité des services.
 - L'intervention peut être planifiée dans un délai adapté suivant les consignes en vigueur.

Le Titulaire doit assurer une priorisation rigoureuse des alarmes, permettant une mobilisation du personnel d'exploitation ou d'astreinte en fonction du niveau de criticité.

Actions associées :

- Possibilité d'acquitter une alarme

- Contacter et/ou faire intervenir le personnel d'exploitation ou d'astreinte
 - Lecture de données en lien avec le service exploitation du SGE

L'agent supervise à distance les installations via la Gestion Technique Centralisée, peut commander certains équipements si nécessaire, et assure la surveillance des alarmes techniques en informant les services compétents en cas d'anomalie.

L'agent peut via la Gestion Technique Centralisée, télécommander certaines installations, notamment la mise en service ou l'arrêt de réseaux, la modification des consignes ou le changement d'état des équipements.

B. Surveillance des bâtiments

L'agent est en charge également de la surveillance des systèmes de sûreté, notamment les alarmes intrusion, incendie, effraction, contrôle d'accès et la vidéosurveillance liées aux bâtiments SPMG-SGE, Espaces verts ainsi que les postes HT-BT.

d. Rondes et vérifications de sécurité bâtiment SPMG-SGE

- Vérification des ouvrants (portes, fenêtres, porte de garage) et extinction des lumières.
- Vérification qu'aucun agent ou intervenant ne soit resté dans le bâtiment.
- Surveillance de l'alarme incendie et mise en œuvre des premières mesures conservatoires à la protection des biens et des personnes.
- Alerte immédiate des services d'urgence et de l'astreinte en cas d'événement majeur (fuite d'eau, panne électrique...).
- Ronde avec pointage RFID ou autres technologies fournies par le Titulaire.

L'agent d'astreinte de nuit effectue des rondes 7 jours sur 7 selon une rotation de deux heures. Les week-ends et jours fériés, ces rondes sont également assurées en journée selon la même fréquence.

Des points de contrôle (RFID) sont enregistrés électroniquement et horodatés pour garantir la traçabilité. Les anomalies sont immédiatement consignées, permettant au dispatching et à l'encadrement de suivre les interventions et de produire des rapports automatiques.

C. Surveillance Process métiers

e. Animaleries et chambres froides

- Gestion des alarmes majeures (surveillance de chambres froides/congélateurs, d'animaleries) dans les bâtiments du Crous, Upsidum, pharmacies, 1CN

L'agent peut via la Gestion Technique Centralisée, télécommander certaines installations, notamment la mise en service ou l'arrêt d'équipements, la modification des consignes.

3.3.2. Gestion des demandes

L'agent peut être sollicité en interne ou en externe via :

- Un appel

Il est rappelé que l'agent du dispatching, devra pouvoir être toujours joint rapidement. Les moyens de communications nécessaires à l'exécution de la mission sont précisés dans le règlement intérieur du service SGE annexé au CCTP. Tous les appels sont à consigner sur la main courante numérique.

- Un mail

Il est impératif de confirmer par retour de mail à l'expéditeur de la prise en compte et du traitement de sa demande.

- Gestion des clés, badges et des cartes carburants

Le SGE, met à la disposition du Titulaire les séries de clefs (ou badges) permettant l'accès aux locaux.

Le Titulaire doit enregistrer dans le module « gestion des clés » de la main courante numérique chaque prise et chaque restitution de clés et/ou de badges. Toute sortie et rentrée de clé doit être signée par l'agent ou le prestataire et le dispatching selon les modalités du SGE.

Il en est de même pour la gestion des clés des véhicules de prêt (le nombre peut évoluer). Seules les personnes autorisées peuvent utiliser les véhicules. Les véhicules sont réservables uniquement par les services SPMG-SGE et cela doit être fait en amont via le site de réservation. Les véhicules professionnels affectés ne sont pas concernés.

Le Titulaire doit également enregistrer la prise des cartes carburants (véhicules, logistique) ainsi que sa restitution.

En cas de perte ou de vol, le Titulaire doit aviser immédiatement le SGE du nombre d'exemplaires manquants.

3.3.3. Accueil du public

Contrôle des entrées et sorties (plan Vigipirate). L'agent de dispatching assure l'accueil et l'orientation du public se présentant au service.

L'agent de dispatching inscrit sur le registre d'entrée les coordonnées du visiteur et prévient l'agent de la Comue de l'arrivée de son rendez-vous. Concernant les personnes extérieures au bâtiment, il peut être demandé une pièce d'identité pour vérification. Et pour les personnes extérieures qui sont salariés de la Comue ou de l'Université de Toulouse, la carte professionnelle suffit.

Il veille également à refuser tout démarchage commercial non autorisé et privilégie la prise de rendez-vous.

3.3.4. Traçabilité

La main courante et la GMAO sont complémentaires :

La première assure la traçabilité exhaustive des événements d'exploitation, la seconde le suivi des anomalies techniques.

A. Gestion de la main courante

Le titulaire devra pouvoir mettre à disposition **en option** une solution de main courante numérique permettant d'assurer la traçabilité, l'enregistrement et le suivi des événements ne relevant pas de la GMAO.

Le titulaire devra assurer la tenue d'une main courante numérique, constituant un journal chronologique exhaustif de l'ensemble des événements survenus dans le cadre de l'exploitation du poste de dispatching.

a. Périmètre des enregistrements

La main courante numérique devra tracer, de manière horodatée et factuelle, sans que cette liste soit limitative :

- Les appels téléphoniques entrants, les messages électroniques (mails) nécessitant une action et/ou un suivi
- Les événements ou anomalies inhabituels non enregistrés dans la GMAO
- Les consignes et informations transmises lors des relèves
- La gestion de différents équipements (clés de bâtiments, clés de postes, clés de véhicules, badges, cartes carburants) afin d'identifier la personne qui a pris un équipement. (Qui / quoi/ quand dont la date et l'heure de prise et de retour)
- Eventuellement faire la gestion des visiteurs

b. Contenu des enregistrements

Chaque événement devra comporter à minima :

- La date et l'heure précises,
- La nature de l'événement
- La localisation concernée
- L'origine de l'information (système, appel, agent, mail etc.)
- La description factuelle de la situation
- Les actions engagées
- Le nom de la personne et ses coordonnées
- L'état de résolution ou la situation en cours

c. Exigences

- Les enregistrements devront être réalisés en temps réel
- Les informations devront être claires
- La main courante devra permettre une reconstitution complète des événements
- Les données devront être archivées conformément à la réglementation en vigueur

d. Main courante numérique – Accès et fonctionnement

La prestation supplémentaire éventuelle facultative devra :

- Être dématérialisée et reposer sur une solution électronique en mode SaaS
- Être validée par le pouvoir adjudicateur ainsi que par le service informatique de la Comue.
- Être utilisable depuis un poste informatique fixe mis à disposition par le pouvoir adjudicateur pour les agents d'astreinte et utilisable en ligne pour les autres utilisateurs.
- Garantir un fonctionnement optimal sur les équipements informatiques du pouvoir adjudicateur afin d'assurer une continuité de service. Être accessible 24h/24 et 7j/7
- Permettre la gestion de 10 utilisateurs, dont 3 représentants du pouvoir adjudicateur, avec des accès individuels nominatifs et possibilité d'avoir des droits différenciés pour chaque accès. L'utilisation de comptes génériques est interdite.
- Garantir une utilisation simple et fluide. Fonctionner en temps réel. Evolutive suivant les besoins.
- Assurer une traçabilité complète, horodatée et infalsifiable des enregistrements et des données

- Permettre une recherche multicritères et un export des données (formats exploitables type CSV, PDF)
- Garantir la conservation des données pendant toute la durée du marché et permettre de récupérer les données même en fin de marché. La conservation d'un historique non modifiable, sans suppression ni écrasement des données initiales.
- Le pouvoir adjudicateur doit disposer de 3 accès sécurisés à la main courante électronique, en consultation et en extraction des données, sans en assurer l'administration.
- La solution devra permettre l'édition de rapports (journaliers, hebdomadaires, mensuels ou à la demande) sous des formats exploitables (PDF, CSV ou équivalent).
- Le titulaire assure la mise en place, la mise à jour, la maintenance et la formation des utilisateurs à l'utilisation de l'outil.
- Les dispositions relatives à la propriété des données, à la protection des données personnelles et à la réversibilité sont définies au CCAP.

- **Sécurité et protection des données**

- La solution devra garantir un haut niveau de sécurité et être conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).
- Protéger les données contre tout accès non autorisé, perte, altération ou divulgation
- Mettre en œuvre une authentification sécurisée (mot de passe robuste)
- Disposer d'un journal des accès et actions
- Être protégée contre les risques de cyberattaque ou intrusion (mises à jour de sécurité régulières). Être une solution cryptée
- Prévoir des sauvegardes sécurisées et régulières

B. Utilisation de la GMAO

Le titulaire devra utiliser l'outil de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) mis à disposition par le pouvoir adjudicateur, afin d'assurer le suivi des opérations de maintenance.

a. Périmètre d'utilisation

La GMAO sera utilisée exclusivement pour la gestion des opérations nécessitant une intervention technique, notamment :

- Les appels téléphoniques entrants, les messages électroniques (mails) nécessitant une action et/ou un suivi
- Les pannes ou dysfonctionnements d'équipements techniques
- Les demandes d'intervention émises par les occupants ou le client
- Les anomalies détectées lors des alarmes techniques

b. Gestion des demandes et interventions

Le titulaire devra :

- Générer une demande d'intervention pour chaque anomalie nécessitant une action technique

- Informer de la prise en compte de la demande d'intervention à la personne qui a fait la demande par mail ou téléphone

c. Exigences

- La GMAO ne se substitue pas à la main courante, qui demeure obligatoire pour les événements inhabituels

Passation des relèves pour l'ensemble des activités de surveillance :

A chaque changement de vacation, un échange entre agents doit permettre de faire le point sur les incidents en cours, les alarmes signalées et les actions restant à suivre.

Les données consignées sont propriétés du SGE et doivent être conservées dans des conditions garantissant confidentialité, disponibilité et intégrité.

3.3.5. Prestations complémentaires

Le Titulaire sera amené à saisir des relevés de compteurs hebdomadaires et mensuels sur fichier Excel jusqu'à temps que la télérelève soit fonctionnelle totalement.

3.3.6. Exigences relatives au mémoire technique

- Mémoire technique

Le titulaire précise dans son mémoire technique les modalités d'organisation du service, les moyens humains et matériels mobilisés, ainsi que les procédures qui seront mises en œuvre pour assurer l'exécution des prestations de dispatching d'alarmes et de surveillance.

Ce document décrit notamment les dispositions relatives à la gestion des alarmes techniques, à l'organisation des rondes, à la traçabilité des interventions et à la continuité de service 24h/24 et 7j/7.

3.4. Hygiène et sécurité – Plan de prévention.

Les prestations objet du présent marché s'exécutent dans les locaux du SGE, en présence éventuelle du personnel de l'établissement et d'autres intervenants.

Conformément aux dispositions des articles R.4511-1 à R.4515-11 du Code du travail relatives aux interventions d'entreprises extérieures, un plan de prévention sera établi entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire préalablement au démarrage des prestations.

Une inspection commune préalable du site sera organisée afin d'identifier les risques liés à la coactivité et de définir les mesures de prévention adaptées. Le titulaire s'engage à participer à cette inspection et à respecter l'ensemble des mesures définies dans le plan de prévention.

Le titulaire veille à ce que son personnel respecte les consignes de sécurité applicables sur le site, le règlement interne du SGE ainsi que toute consigne particulière relative à l'exploitation des installations techniques et à la circulation dans les locaux.

Compte tenu de l'organisation du service, certaines périodes d'activité peuvent être réalisées en situation de travail isolé, notamment lors des rondes de sécurité effectuées de nuit. Le titulaire devra mettre en place les moyens nécessaires permettant d'assurer la sécurité de ses agents et l'alerte en cas d'incident.

Le titulaire s'engage à informer et former son personnel aux risques identifiés sur le site ainsi qu'aux mesures de prévention définies dans le plan de prévention.

3.5. Moyens et matériels

3.5.1. Matériel à la charge du Titulaire

Le Titulaire est seul responsable du choix des matériels utilisés pour l'exécution de ses prestations. Néanmoins, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'interdire tout matériel dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité ou la santé des personnes.

- La mise à disposition d'un dispositif de protection du travailleur isolé (PTI/DATI) pour tout agent intervenant seul est obligatoire. Cet appareil est fourni par le Titulaire.
- Les systèmes de points de contrôle lors des rondes de type RFID ou équivalent (lecteurs, tag, logiciels associés) sont fournis par le titulaire.
- En option à chiffrer, la fourniture d'une main courante numérique qui doit être validé par le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire assure l'installation, la maintenance, le remplacement et le bon fonctionnement de ces équipements. Pour ces matériels, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de se faire présenter les rapports de vérifications / essais.

3.5.2. Utilisation des équipements de bureau

Le Titulaire et son personnel doivent se conformer à la charte informatique du pouvoir adjudicateur pour toute utilisation des équipements et systèmes du site. La charte interne de l'employeur du Titulaire peut venir en complément, sans contredire les règles du pouvoir adjudicateur. Cette charte sera signée

Le Titulaire doit informer son personnel que l'usage, à titre privé, des matériels et équipements présents sur les sites (photocopieurs, téléphones, accès Internet,) est strictement interdit.

Article 4. Obligations et moyens du pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur met à disposition du titulaire les moyens nécessaires à l'exécution des prestations, dans les conditions définies au présent article. Ces moyens demeurent sa propriété et leur utilisation est strictement limitée aux besoins du marché.

4.1. Moyens techniques à disposition

Le pouvoir adjudicateur met à disposition du titulaire les équipements et outils suivants, nécessaires à l'exécution des prestations :

- Postes informatiques, écrans, logiciels métiers, système de gestion des alarmes, et tout autre équipement technique associé à l'exploitation du service.

Ces équipements sont utilisés exclusivement dans le cadre des missions confiées au titulaire. Les modalités d'utilisation, notamment celles relatives à la GMAO et à la Gestion Technique et Centralisée seront communiquées à la mise en place du contrat.

4.2. Moyens immobiliers

- Bureau dédié au dispatching

- Local de restauration,
- Locaux sanitaires
- Casiers vestiaires

Le prestataire est tenu de maintenir les locaux et leurs équipements en bon état de propreté et de fonctionnement, notamment lors des congés de l'agent du service nettoyage.

4.3. Eau, électricité et autres services

L'entretien du clos et du couvert, ainsi que des installations techniques, la fourniture de l'éclairage, du chauffage est à la charge du pouvoir adjudicateur. Fourniture d'énergie, gestion des locaux, accès aux installations.

4.4. Moyens de communication

Le pouvoir adjudicateur met à disposition du titulaire les moyens de communication nécessaires à l'exécution du marché, comprenant notamment 2 lignes téléphoniques fixes et 1 portable, les accès réseau ainsi que les consignes et modalités de contact pour joindre le titulaire

4.5. Responsabilités du pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur est responsable de la mise en œuvre des conditions nécessaires à la bonne exécution des prestations confiées au titulaire.

A ce titre, il garantit notamment :

- La fourniture et la mise à jour du planning du personnel d'astreinte
- La fourniture du règlement intérieur que le Titulaire doit prendre connaissance, le signer et le faire appliquer
- L'accès du titulaire aux locaux, installations et équipements mis à sa disposition dans le cadre du présent marché
- La fourniture des informations, documents, consignes et éléments techniques nécessaires à l'exécution des missions
- L'encadrement des conditions d'accès, d'utilisation et de sécurité des systèmes et outils mis à disposition, conformément aux règles internes en vigueur.

Le pouvoir adjudicateur veille à la continuité de l'accès aux moyens indispensables à l'exécution du service dans les conditions définies au présent CCTP.

Article 5. Cadre réglementaire et conformité

Le titulaire est tenu de respecter, dans le cadre de l'exécution du marché, l'ensemble des dispositions légales, réglementaires, normatives et contractuelles applicables à son activité.

5.1. Conformité légale et réglementaire

Le titulaire est tenu de respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires en vigueur applicables à l'exécution des prestations, notamment celles relatives au droit du travail, à la santé et sécurité au travail, à la prévention des risques professionnels ainsi qu'à la sécurité des biens et des personnes.

Il veille également au respect des obligations sociales et environnementales applicables à son activité pendant toute la durée d'exécution du marché.

5.2. Normes techniques et certifications

Le titulaire garantit que l'ensemble des prestations est exécuté conformément aux normes et règles de l'art applicables à son activité, notamment en matière de sécurité et de qualité de service.

Il s'assure de la conformité des procédures mises en œuvre dans le cadre du présent marché aux exigences réglementaires en vigueur.

5.3. Suivi, audits et reporting

Le titulaire assure un suivi régulier de l'exécution des prestations et transmet au pouvoir adjudicateur des rapports permettant de vérifier la conformité et la qualité du service rendu.

Ces rapports comprennent à minima les éléments relatifs à l'activité de dispatching, aux rondes effectuées, ainsi qu'aux événements et incidents traités dans le cadre du marché.

Le titulaire présente les rapports de conformité selon une périodicité définie ci-dessous ou en accord avec le pouvoir adjudicateur en phase de démarrage du marché.

Le marché prévoit, conformément au CCAP, l'application de pénalités en cas de manquement aux obligations contractuelles.

- Un planning de formation des agents en poste
- Un rapport trimestriel sera réalisé portant sur le suivi de l'activité, des événements liés au dispatching ainsi qu'aux retards et aux absentéismes.
- Un BEGES annuel et un rapport annuel sur la réduction de l'impact environnemental des déplacements.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de réaliser ou de faire réaliser des audits, notamment par ses services ou par tout organisme tiers mandaté, portant sur les conditions d'exécution du marché.