



# **2026-22 MAINTENANCE ET EXTENSION DES SYSTÈMES ÉLECTRONIQUES DE SÛRETÉ**

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

*Le présent document comporte 28 pages numérotées de 1 à 28.*

## SOMMAIRE

<b>1 -</b>	<b>OBJET ET DURÉE DU MARCHÉ</b>	<b>03</b>
1.1.	Préambule.....	03
1.2.	Périmètre du marché.....	04
1.3.	Inventaire des systèmes et des équipements.....	04
<b>2 -</b>	<b>OBLIGATIONS DU TITULAIRE</b>	<b>05</b>
2.1.	Obligations contractuelles .....	05
2.2.	Obligation de maintien en état.....	06
2.3.	Obligation de résultat .....	06
<b>3 -</b>	<b>LIMITES DES PRESTATIONS</b>	<b>07</b>
3.1.	Principes pour le déroulement des prestations contractuelles.....	07
3.2.	Poste 1 - Définition et nature des prestations incluses dans le forfait.....	08
3.3.	Poste 2 - Définition et nature des prestations hors forfait.....	12
3.4.	Exclusions.....	15
<b>4 -</b>	<b>MODALITÉS D'EXÉCUTION</b>	<b>16</b>
4.1.	Planification des opérations de maintenance .....	16
4.2.	Procédure de dépannage - Délais .....	16
4.3.	Accès aux sites .....	17
4.4.	Confidentialité et sécurité des systèmes d'information .....	17
4.5.	Mesures de sécurité.....	18
4.6.	Règles d'hygiène .....	18
4.7.	Tenue du personnel .....	19
4.8.	Utilisation des équipements du client .....	19
4.9.	Modalités d'intervention .....	19
4.10.	Documentation .....	22
4.11.	Gestion de la qualité.....	23
4.12.	Procédure de traçabilité .....	25
4.13.	Formation du personnel .....	26
<b>5 -</b>	<b>GARANTIES ET RESPONSABILITÉS</b>	<b>27</b>
5.1.	Responsabilité du titulaire .....	27
5.2.	Plan de prévention.....	27
5.3.	Garantie des matériels.....	28

### **ANNEXES**

Annexe 1	Liste des bâtiments
Annexes 2.1. et 2.2.	Cartes des sites de l'EPSM Gorges Daumezon
Annexes 3.1. à 3.3.	Inventaires des systèmes et des équipements électroniques de sûreté par établissement et par catégorie
Annexe 4	Fiche d'intervention sur le système de contrôle d'accès
Annexe 5	Modèle de fiche de synthèse de sécurité
Addenda 1	Spécificités et contraintes du Centre Hospitalier Universitaire d'ORLÉANS
Addenda 2	Spécificités et contraintes de l'EPSM Georges Daumezon de FLEURY les AUBRAIS
Addenda 3	Spécificités et contraintes du Centre Hospitalier de l'Agglomération Montargoise
Addenda 4	Spécificités et contraintes du Centre Hospitalier de SULLY sur LOIRE



## **Article 1 - OBJET ET DURÉE DU MARCHÉ**

### **1.1. PRÉAMBULE**

#### **1.1.1. Objet du marché**

Le Marché de maintenance et extension des systèmes électroniques de sûreté du Groupement Hospitalier de Territoire du Loiret comprend deux postes.

D'une manière générale, il s'agit d'un marché à obligation de résultat (MOR), tel que défini dans la suite du présent document. Le présent CCTP a pour objet de définir et d'encadrer les conditions générales et techniques des missions que le Titulaire devra respecter en tout point.

Les postes sont répartis comme suit :

##### **Poste 1**

La prestation forfaitaire comprend :

- La maintenance préventive des systèmes et équipements suivants :
  - Systèmes de contrôle d'accès ;
  - Systèmes de vidéoprotection ;
  - Centrales anti-intrusion ;
  - Systèmes d'alarme anti-agression ;telle que précisée à l'article 3.2.1. ;
- La télémaintenance dans les conditions indiquées à l'article 3.2.2. ;
- L'assistance annuelle logicielle, telle que prévue à l'article 3.2.3. ;
- Une visite préventive annuelle, incluant les frais de main d'œuvre et de déplacement ;
- La mise à jour des plans et des synoptiques ;
- La mise à jour des programmations ;
- La maintenance des logiciels d'exploitation de sûreté ;
- Une assistance téléphonique.

##### **Poste 2**

Les prestations hors forfait comprennent :

- La maintenance préventive des systèmes et équipements suivants :
  - Systèmes anti-fugues ;
  - Détecteurs antivol ;
  - Visiophonie et interphonie ;
  - Dispositifs d'Alarme pour Travailleur Isolé.telle que précisée à l'article 3.3.1. ;
- Les opérations de maintenance corrective, telles que précisées à l'article 3.3.2. ;
- La fourniture, la pose et le raccordement d'équipements nécessaires au rétablissement du bon fonctionnement des systèmes électroniques de sûreté ;
- L'ajout de licences ;
- La fourniture, la pose et le raccordement de nouveaux équipements (unités de gestion, lecteurs de badges, cartes électroniques, caméras, centrales anti-intrusion, etc.), tel que précisé à l'article 3.3.4. ;

Les prestations du poste 2 sont soumises à bons de commande. Les interventions de niveau 1 seront régularisées a posteriori.

### **1.1.2. Les parties**

#### **A. Le Client (le Groupement Hospitalier de Territoire du Loiret ou GHT du Loiret) :**

Un référent technique, représentant le Client, est désigné dans chaque établissement.

#### **B. Le Titulaire (la société attributaire du Marché) :**

La société attributaire du Marché est par ailleurs dénommée « Entreprise ».

## **1.2. PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ**

Le marché de maintenance et extension des systèmes électroniques de sûreté concerne l'ensemble des bâtiments des établissements du Groupement Hospitalier de Territoire du Loiret, présents et à venir.

Les établissements contractants à ce marché sont les suivants :

- Centre Hospitalier Universitaire d'ORLÉANS ;
- Etablissement Public de Santé Mentale Georges Daumezon de FLEURY les AUBRAIS (également EPSM du Loiret), y compris l'ensemble des structures extrahospitalières ;
- Centre Hospitalier de l'Agglomération Montargoise ;
- Centre Hospitalier de SULLY sur LOIRE.

Les bâtiments concernés par l'opération sont énumérés en **Annexe 1**.

Les cartes des sites de l'Etablissement Public de Santé Mentale Gorges Daumezon sur l'agglomération orléanaise et sur l'ensemble du département du Loiret sont jointes en **Annexes 2.1. et 2.2.**

Les spécificités et les contraintes propres à chaque établissement sont détaillées dans les addendas (**Cf. addendas 1 à 4**).

## **1.3. INVENTAIRE DES SYSTÈMES ET DES ÉQUIPEMENTS**

Le marché prévoit la prise en charge par le Titulaire des matériels existants à la date de signature et les matériels à venir.

A ce jour, les marques, les modèles, les caractéristiques et le nombre de systèmes et d'équipements concernés par le présent marché sont détaillées dans les inventaires annexés au présent Cahier des Clauses Techniques Particulières, sans que cette liste puisse être considérée comme totalement exhaustive (**Cf. Annexes 3.1. à 3.3.**).

Les équipements installés au cours du présent marché en substitution de ceux actuellement en place rentrent automatiquement dans le périmètre du présent marché, nonobstant les garanties qui s'y attachent.

En cas de variation de plus de 5 % du périmètre du site, relative au nombre d'équipements, un avenant au marché, sur les forfaits de maintenance préventive, sera établi.

## **Article 2 - OBLIGATIONS DU TITULAIRE**

### **2.1. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES**

#### **2.1.1. *Certifications et qualifications***

Les candidats devront justifier des formations spécifiques (matériel, logiciels, etc.) pour chaque marque présente sur le parc (**Cf. Annexes 3.1. à 3.3.**) et ce, pour chaque technicien amené à intervenir.

Ils devront également justifier d'une connaissance approfondie du fonctionnement des VMS, en prévoyant dans leur offre des formations complémentaires, propres à chaque marque présente dans les établissements du GHT du Loiret.

Les attestations de formation délivrées par les organismes compétents seront obligatoirement jointes aux candidatures.

Le candidat retenu devra fournir la preuve qu'il a contractualisé avec l'ensemble des marques présentes sur le parc lors la notification du marché pour les interventions de niveaux 4 et 5, telles que définies à l'article 3.1.1. du présent CCTP.

Ils fourniront également les certifications et/ou qualifications (par exemple : ISO 9001-version 2000, certification NF, etc.), dont ils sont éventuellement détenteurs.

**Ces caractéristiques sont déterminantes pour le choix du soumissionnaire.**

#### **2.1.2. *Moyens humains***

Les techniciens de maintenance devront être qualifiés AT 3 ou équivalent (suivant la convention collective à laquelle est rattachée l'Entreprise). Trois niveaux de qualifications sont prévus :

- Technicien (intervention et remplacement d'un équipement périphérique) ;
- Technicien qualifié (intervention et remplacement d'un équipement central) ;
- Technicien hautement qualifié (intervention de type programmation sur les équipements centraux).

**Ces niveaux de qualification seront détaillés dans les devis pour chaque prestation hors forfait, selon les coûts de main d'œuvre énoncés dans l'acte d'engagement.**

En outre, les techniciens de maintenance doivent pouvoir répondre aux suggestions suivantes :

- Posséder les qualifications et les compétences requises pour la maintenance des installations ;
- Posséder les habilitations nécessaires en adéquation avec les prestations à réaliser (électriques, mise en place d'échafaudage, conduite de plateformes diverses, etc.) ;
- Assurer en autonomie les actions définies au présent CCTP ;
- Tenir à jour les cahiers et registres.

#### **2.1.3. *Cas de la main d'œuvre étrangère***

Le Titulaire atteste sur l'honneur, dès lors qu'il fait appel pour l'exécution des prestations, objet du marché, à des salariés de nationalité étrangère, que ces salariés sont ou seront autorisés à exercer une activité professionnelle en France.

#### **2.1.4. *Mesures particulières en cas d'arrêt de travail***

En cas d'arrêt de travail de son personnel pour fait de grève ou cas de force majeure, le Titulaire sera tenu d'assurer les prestations définies dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières indispensables au maintien de l'hygiène et de la sécurité du site et des installations.

## **2.2. OBLIGATION DE MAINTIEN EN ÉTAT**

### **2.2.1. *Etat initial***

A la remise de son offre, l'Entreprise est réputée être parfaitement informée de la constitution du site et des caractéristiques des installations dont elle doit assurer l'entretien et la surveillance. Elle reconnaît avoir pris connaissance, vérifié et complété, par toute visite nécessaire, les données indispensables à l'exploitation, à l'entretien et aux réparations des installations.

Le Titulaire reconnaît explicitement avoir pris connaissance de l'état des appareils avant d'établir son offre et avoir disposé de tous les éléments lui permettant d'apprécier et d'évaluer sous sa pleine responsabilité les prestations faisant l'objet du présent marché.

### **2.2.2. *Prise en charge des installations***

**Le Titulaire dispose d'un délai de 3 mois à compter de la prise d'effet pour transmettre au Client (par envoi recommandé avec A.R.) un rapport de prise en charge des installations, précisant les éventuelles anomalies constatées.**

Passé ce délai, il ne pourra en aucune façon arguer d'une insuffisance de l'état technique des appareils ou de leur entretien passé, pour demander des opérations de remise à niveau, élever une quelconque réclamation ou ne pas satisfaire à ses obligations.

### **2.2.3. *Etat en fin de marché***

Un état des lieux sera dressé 2 mois avant la date d'expiration du marché.

Les installations rendues par le Titulaire devront être dans un bon état de fonctionnement et de propreté.

Dans le cas contraire, il appartiendrait à celui-ci de faire exécuter les travaux nécessaires un mois avant l'échéance du marché. A défaut, ceux-ci seront réalisés sur l'initiative du GHT du Loiret, aux frais du Titulaire du marché.

En fin de marché, le stock de petites fournitures consommables constitué par l'Entreprise deviendra la propriété du Client, dans le but de permettre une continuité dans la gestion de ce stock et faciliter la reprise du marché.

## **2.3. OBLIGATION DE RÉSULTAT**

Le Titulaire doit une garantie de résultat, qu'il s'agisse de l'entretien ou des travaux qui lui seront éventuellement commandés.

Cette garantie de résultats porte sur :

- Le fonctionnement permanent et sans panne des divers équipements confiés au Titulaire, pendant les périodes et selon les programmes imposés ;
- L'entretien préventif de tous les matériels, objet du Marché et, pour cela, la communication au Client, en temps utile, de toute demande de remplacement de pièces ou équipements ;
- Le respect des délais prévus à l'article 4.2. ;
- Le temps d'immobilisation des installations ;
- La traçabilité des opérations préventives et correctives ;
- La capacité à mobiliser les moyens humains, techniques et les fournitures nécessaires ;
- La bonne gestion d'un stock de pièces de rechange.

Une série d'indicateurs (délais d'intervention, durée d'indisponibilité des équipements centraux et périphériques, nombre d'interventions correctives, etc.) seront mis en place d'un commun accord par les parties par période de 12 mois.

## **Article 3 - LIMITES DES PRESTATIONS**

### **3.1. PRINCIPES POUR LE DÉROULEMENT DES PRESTATIONS CONTRACTUELLES**

La maintenance des systèmes et des équipements comprend :

- La fourniture des produits spécifiques nécessaires au bon fonctionnement de l'infrastructure des systèmes et des organes périphériques ;
- Les vérifications et réglages périodiques nécessaires au parfait fonctionnement des systèmes et des organes périphériques (matériels, logiciels et options), effectués dans le cadre de la maintenance préventive ou corrective ;
- En cas de fonctionnement défectueux, de panne ou d'avarie de tout ou partie du système faisant l'objet du contrat (y compris les logiciels), les interventions demandées par le Client pour l'entretien et le dépannage des systèmes ;
- Le remplacement des pièces détachées incluses dans le stock dédié. Le réapprovisionnement éventuel du stock fera l'objet de commandes séparées ;
- Le respect des choix techniques du Client et notamment au regard des compatibilités ou des équivalences d'équipements possibles dans le cadre des maintenances correctives et évolutives. Toute dérogation devra être demandée et approuvée par le Client.

#### **3.1.1. Gammes de maintenance**

Vous trouverez ci-dessous le tableau récapitulatif des différentes gammes de maintenance définies par l'AFNOR à partir duquel le Client a défini ses besoins et la hiérarchisation des prestations attendues dans le cadre du présent CCTP.

Niveau	Actions	Intervenants	Documentation associée	Moyens logistiques
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Réglages, contrôles et inspections simples</li> <li>▸ Opérations élémentaires de maintenance préventive</li> <li>▸ Remplacement consommables et accessoires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Exploitant (opérateur, régleur...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Modes opératoires d'automaintenance</li> <li>▸ Procédures assurance qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Petit outillage</li> <li>▸ Consommables</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Maintenance préventive systématique</li> <li>▸ Réparations par échanges standards simples</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Technicien ou exploitant habilité (régleur, chef de ligne, conducteur...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Procédures détaillées</li> <li>▸ Instructions de maintenance</li> <li>▸ Documents de gestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Équipements de soutien d'utilisation simple</li> <li>▸ Pièces de rechange portables</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Maintenance corrective : diagnostic dépannage, réparation</li> <li>▸ Maintenance préventive complexe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Technicien de maintenance qualifié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Procédures détaillées</li> <li>▸ Dossier machine</li> <li>▸ Documents de gestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Équipements de soutien complexes</li> <li>▸ Outillages, moyens de contrôle et d'essais, pièces de rechange</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Travaux importants de Maintenance corrective ou préventive</li> <li>▸ Améliorations importantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Techniciens spécialisés et professionnels d'un atelier central de maintenance</li> <li>▸ Société spécialisée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Dossier machine</li> <li>▸ Documentations spécifiques</li> <li>▸ Dossier de préparation</li> <li>▸ Documents de gestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Gros outillage</li> <li>▸ Moyens importants de contrôle et/ou d'essai</li> <li>▸ Pièces de rechange et sous-ensembles</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Rénovation</li> <li>▸ Reconstruction</li> <li>▸ Gros travaux d'amélioration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Constructeur du matériel ou société spécialisée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Documentation spécifique (constructeur)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Moyens logistiques importants et/ou spécifiques</li> </ul>

*Tableaux des niveaux de maintenance (source AFNOR)*



## **3.2. POSTE 1**

### **DÉFINITION ET NATURE DES PRESTATIONS INCLUSES DANS LE FORFAIT**

#### **3.2.1. Maintenance préventive**

La maintenance préventive correspond aux niveaux 1 à 3 du tableau AFNOR ci-dessus.

Elle permet de contrôler le bon fonctionnement des matériels et logiciels, installés sur le site par des visites régulières au cours desquelles seront effectués vérifications, essais et réglages tels que décrits dans le tableau ci-après. Elles ont pour but de réduire les risques de pannes, d'anomalies et de maintenir dans le temps les performances des matériels au niveau optimal.

De même, le Titulaire a pour obligation de maintenir en condition de sécurité les systèmes et en particulier des logiciels afin d'éviter un fonctionnement avec des logiciels obsolètes, avec des vulnérabilités connues qui sont facilement exploitables. Afin de minimiser ce risque, l'Entreprise doit :

- Notifier au Client la présence de vulnérabilités sur les produits dont il a la charge ;
- Proposer la mise en place de mesures palliatives et un plan de déploiement de nouvelles versions par l'éditeur du logiciel de gestion ;
- Fournir un suivi des versions du logiciel et des correctifs déployés en détaillant les risques encourus dès lors que les versions déployées ne sont pas les plus récentes ou que les correctifs de sécurité ne sont pas tous installés.

Il est demandé au Titulaire de prévoir dans son offre l'assistance à l'exploitant :

- Lors des coupures annuelles sur le réseau électrique ondulé, le but étant de contrôler les installations de sûreté avant les coupures et d'assister l'exploitant pendant celles-ci ;
- Lors de la visite annuelle du bureau de contrôle qui effectue le contrôle réglementaire électrique des armoires sur lesquelles sont raccordées les matériels de sûreté.

**Un planning des opérations de maintenance préventive pour chaque système ou équipement sera communiqué au Client au plus tard un mois avant le début de celles-ci. Cette planification indiquera la date de début de la mission, ainsi que sa durée prévisionnelle.**

##### **3.2.1.1. Evolution des installations**

Avant chaque visite, les techniciens procéderont aux opérations suivantes :

##### **1. Examen des documents d'exploitation :**

- ✓ Notice d'utilisation et d'exploitation ;
- ✓ Carnet de bord de l'installation ;
- ✓ Plans d'implantation.

##### **2. Examen des évolutions de l'installation :**

- ✓ Schéma synoptique de la configuration ;
- ✓ Base de données ayant servi à la programmation.

##### **3.2.1.2. 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.

Pendant la durée de son Marché, le Titulaire doit garantir la bonne conservation des installations.

Préalablement aux essais, il remettra un rapport synthétique d'entretien indiquant pour chaque système, le nombre de pannes et leur indisponibilité. Ce donnera une appréciation de l'état général. Il proposera, en joignant les devis, les travaux à effectuer pour en améliorer le fonctionnement.

### 3.2.1.3. Maintenance préventive conditionnelle

Les interventions effectuées au titre de la maintenance préventive conditionnelle, et qui résultent notamment des constatations faites lors des visites systématiques, ont pour objet le maintien en état de fonctionnement des matériels ou équipements.

Le Titulaire portera à la connaissance du référent technique de l'établissement concerné toute anomalie qu'il aura observée dans les installations dont il a la charge. Il est également tenu de signaler toute non-conformité à la réglementation en vigueur.

Toute anomalie fera l'objet d'un constat, qui sera associé soit à une action du Titulaire, soit à un devis.

### 3.2.1.4. Prestations attendues dans le cadre du marché

#### **Contrôle d'accès**

SERVEUR
Vérification du fonctionnement du système
Optimisation des serveurs/stockeurs (défragmentation, etc.)
Vérification de l'espace des disques de stockage
Fluidité des applicatifs
Etat des journaux "LOG"
Nettoyage des fichiers temporaires
Vérification de la stabilité des logiciels
Sauvegarde et archivage des logiciels et des paramètres
Vérification des paramètres
Etats des logins
Fonctionnalités de base
Paramétrage standard
Validation des modules
Vérification de l'horodatage
Mise à jour des paramètres si nécessaire
POSTES D'EXPLOITATION
Optimisation des postes de travail (défragmentation, etc.)
Purge des événements inutiles à la base de données
Vérification du bon fonctionnement des matériels périphériques (imprimantes à badges, imprimantes de rapports, etc.)
Vérification du fonctionnement de l'IHM (essais de mise en/hors service des zones intrusion, essais d'ouverture de portes à distance, etc.)
COFFRETS UTL/MODULES DEPORTES
Nettoyage et dépoussiérage
Vérification du câblage et des connectiques
Tension des batteries avant et après décharge
Tensions des alimentations UTL 230V/12V
Tensions des alimentations organes de verrouillage 230V/12V ou 24V
Fonctionnement des alarmes liaison UTL/Modules déportés
Fonctionnement des alarmes d'autoprotection des coffrets
ENVIRONNEMENTS DE PORTES
Essais de fonctionnement des lecteurs de badges y compris des leds
Essais de fonctionnement des DM verts
Essais de fonctionnement des boutons poussoirs
Essais de fonctionnement des organes de verrouillage
Essai de fonctionnement des ferme-porte
Essais de remontée dans le fil de l'eau/historique des alarmes "portes forcées" et "POTL"
Essais de remontée dans le fil de l'eau/historique des alarmes "sabotages" des contacts de porte

## Vidéoprotection

SERVEURS/STOCKEURS
Vérification du fonctionnement du système
Optimisation des serveurs/stockeurs (Défragmentation, etc.)
Vérification de l'espace des disques de stockage
Fluidité des applicatifs
Etat des journaux "LOG"
Nettoyage des fichiers temporaires
Vérification de la stabilité des logiciels
Sauvegarde et archivage des logiciels et des paramètres
Vérification des paramètres
Etats des logins
Fonctionnalités de base
Paramétrage standard
Validation des modules
Vérification de l'horodatage
Vérification des paramètres d'enregistrement
Mise à jour des paramètres si nécessaire
CAMERAS
Nettoyage des objectifs
Nettoyage des bulles/casquettes de protection
Nettoyage des caissons
Vérification des fixations
Vérification du câblage et des connectiques
Vérification de l'étanchéité
Contrôle du chauffage et de la ventilation des caméras extérieures
Réglages mécaniques si nécessaire
Mise à jour des firmwares si nécessaire
Contrôle des paramètres de configuration (Masquage de zones, cadrage, etc.)
Contrôle des dispositifs complémentaires (PoE, Basculement jour/nuit, etc.)

## Détection d'intrusion

CENTRALE INTRUSION/MODULES DEPORTES
Nettoyage et dépoussiérage
Vérification du câblage et des connectiques
Tension des batteries avant et après décharge
Tensions des alimentations 230V/12V
Fonctionnement des alarmes liaison Centrale intrusion/Modules déportés
Fonctionnement des alarmes d'autoprotection des coffrets
CAPTEURS INTRUSION
Détecteurs d'ouverture de porte/fenêtre
Vérification de la fixation du matériel
Vérification du câblage et des connectiques.
Vérification des aimants
Essai de remontée de l'alarme "porte/fenêtre forcée"
Essai de remontée de l'alarme "sabotage"
Détecteurs volumétriques
Vérification de la fixation du matériel
Vérification du câblage et des connectiques.
Essai de remontée des alarmes de détection
Essai de remontée des alarmes "autoprotection" et "sabotage"

Détecteurs bris de vitre
Vérification de la fixation du matériel
Vérification du câblage et des connectiques.
Essai de remontée des alarmes de détection
Essai de remontée des alarmes "autoprotection" et "sabotage"
Sirène intérieure
Vérification de la fixation du matériel
Vérification du câblage et des connectiques.
Essai de fonctionnement de l'alarme sonore sur alarme intrusion
Essai de remontée des alarmes "autoprotection" et "sabotage"
Clavier de mise en/hors service
Vérification de la fixation du matériel
Vérification du câblage et des connectiques.
Essai de mise en/hors service de la détection d'intrusion
Essai de remontée des alarmes "autoprotection" et "sabotage"

### 3.2.2. Télémaintenance

**L'assistance téléphonique sera accessible du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 (hors jours fériés).**

La télémaintenance permet au titulaire d'effectuer un diagnostic rapidement sur la base des données réelles du site, en se connectant, via des réseaux de télécommunication, sur le système informatique de l'établissement concerné.

Le Titulaire établira son diagnostic par connexion sur le système à l'origine du dysfonctionnement. Si une intervention sur site s'avère nécessaire, le Titulaire devra :

- ✓ Informer le référent technique de l'établissement concerné de la nature de l'intervention, des risques éventuels, des délais, etc. ;
- ✓ Obtenir l'accord préalable du référent technique, afin que celui-ci puisse mettre en œuvre les mesures conservatoires permettant de limiter les risques éventuels (arrêt de l'exploitation, ...) ;
- ✓ Adresser un compte-rendu de télémaintenance suite à son intervention après avoir notifié le retour à un état normal d'exploitation.

Dans le cas où l'assistance téléphonique et/ou la télémaintenance n'auraient pas permis de résoudre les anomalies, le Titulaire devra intervenir dans les conditions prévues à l'article 3.3.2. du présent CCTP.

### 3.2.3. Assistance annuelle logicielle

L'assistance annuelle (Maintenance et Support Logiciel - MSL) concerne les différents logiciels composant le système de sûreté. Elle comprendra l'assistance sur les logiciels et la fourniture des nouvelles versions.

Les prestations suivantes devant être incluses dans les contrats d'assistance :

- Assistance téléphonique :
  - Conseils de paramétrage ;
  - Aide à l'optimisation de l'exploitation du système ;
  - Réponse à toutes les questions liées à l'utilisation des logiciels.
- Maintenance corrective :
  - Correction effective d'un bug identifié et reproductible par la mise en place d'une mesure palliative incluse dans le forfait ;
  - Fourniture d'une solution de contournement permettant de poursuivre l'utilisation des logiciels, dans l'attente de la correction définitive.
- Maintenance évolutive :
  - Mise à disposition des nouvelles versions logicielles dès leur disponibilité.

### **3.2.4. Prestations diverses**

#### **3.2.3.1. Vérification des appareils de protection et de commande**

**Le Titulaire doit la vérification de bon fonctionnement des équipements de pilotage, de protection et de contrôle qui peuvent être relevés sur l'installation et, notamment :**

- Les systèmes de protection des lignes électriques situés dans les armoires ou coffrets électriques, avec leurs dispositifs différentiels lorsqu'ils existent ;
- Les asservissements entre les divers équipements, objet du Marché, et entre les équipements et les systèmes centraux de surveillance ou de commande.

#### **3.2.3.2. Petites fournitures et consommables**

Le Titulaire doit, **dans le cadre de la partie forfaitaire** de son marché, l'ensemble des petites fournitures et consommables, nécessaires à l'entretien et à la maintenance.

### **3.2.5. Etablissement d'un rapport de visite**

Chaque visite préventive donne lieu à la délivrance d'un rapport de vérification périodique, qui reprendra l'intitulé de chaque bâtiment, tel que défini en **Annexe 1**.

Il mentionnera :

- Les examens, inspections, essais et contrôles effectués ;
- Les observations relevées ;
- Les opérations de maintenance corrective effectuées ;
- Les travaux de remise en conformité jugés nécessaires (modifications, extensions) ;
- L'inventaire détaillé des équipements ;
- L'inventaire détaillé des batteries (avec l'échéance de leur remplacement) ;
- L'état du stock de pièces détachées ;
- Le nom du vérificateur et de l'intervenant.

Il précisera également les actions restant à la charge du Titulaire et celles relevant de la compétence de chaque établissement.

Un rapport dactylographié sera remis sur support informatique (format Word), accompagné d'une fiche de synthèse de sécurité (format Excel) selon le modèle joint en **Annexe 5**. Chaque anomalie sera répertoriée individuellement et décrite avec précision, afin d'engager les actions correctives nécessaires. Un modèle de chaque document sera soumis à l'approbation du Client.

**Le délai de remise de ce document est de 1 mois.**

## **3.3. POSTE 2 DÉFINITION ET NATURE DES PRESTATIONS HORS FORFAIT**

Comme indiqué à l'article 1.1.1., les prestations hors forfait comprennent :

- La maintenance préventive des systèmes anti-fugues, des détecteurs antivol, de la visiophonie et interphonie, des dispositifs d'alarme pour travailleur isolé ;
- Les opérations de maintenance corrective ;
- La fourniture, la pose et le raccordement d'équipements nécessaires au rétablissement du bon fonctionnement des systèmes électroniques de sûreté ;
- L'ajout de licences ;
- La fourniture, la pose et le raccordement de nouveaux équipements (unités de gestion, lecteurs de badges, cartes électroniques, caméras, centrales anti-intrusion, etc.).

Ces prestations hors forfait seront rémunérées après obtention d'un devis à partir :

- des prix unitaires (bordereau de prix unitaire ou prix catalogue fournisseur) ;
- des coûts de main d'œuvre prévus à l'acte d'engagement.

Pour l'élaboration d'un devis, le Client précise à l'Entreprise la localisation, les liaisons à réaliser, toute précision nécessaire à la compréhension de l'opération, ainsi que le délai de réalisation.

Chaque devis devra impérativement détailler la nature précise des opérations à réaliser, les spécifications techniques, la marque, le modèle et la quantité d'équipements à remplacer (le cas échéant), les mètres de câbles à remplacer (le cas échéant), le nombre d'heures de main d'œuvre en précisant le tarif horaire, selon les trois niveaux de qualifications prévus à l'article 2.1.2.

**Le délai de remise est fixé à 10 jours ouvrés. Tout devis incomplet sera rejeté.**

### **3.3.1. Maintenance préventive non incluse dans le forfait**

Comme indiqué à l'article 1.1.1., la maintenance préventive des systèmes anti-fugues, des détecteurs antivol, de la visiophonie et interphonie, des dispositifs d'alarme pour travailleur isolé n'est pas incluse dans le forfait.

A ce titre, le Titulaire pourra être sollicité pour des opérations ponctuelles de maintenance préventive prévues dans le bordereau de prix unitaire.

Les prestations attendues dans le cadre de la maintenance préventive non incluse dans le forfait en ce qui concerne la visiophonie sont décrites dans le tableau ci-après :

POSTES DE RECEPTION (LE CAS ECHEANT)
Vérification du câblage et des connectiques
Vérification de l'autoprotection
Vérification de l'audibilité
Vérification de la qualité des images vidéo
Tests d'appels et de réception d'appels
Tests d'ouverture à distance des portes (le cas échéant)
PLATINE VIDEO-PORTIERS
Vérification du câblage et des connectiques
Vérification de l'autoprotection
Vérification de l'audibilité

### **3.3.2. Maintenance corrective**

La maintenance corrective correspond à des interventions de niveaux 2, 3 et 4 du tableau AFNOR ci-dessus.

Les interventions effectuées au titre de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état de fonctionnement des systèmes électroniques de sûreté à la suite d'une défaillance partielle ou totale, d'altération ou de cessation de l'aptitude d'un équipement à accomplir la fonction requise.

A ce titre, il doit les interventions en dépannage et réparation sur les installations concernées par l'opération. Les modalités d'exécution de ces interventions sont stipulées à l'article 4 du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières.

S'il n'est pas possible d'effectuer les modifications sur place et dans la mesure où cela ne génère pas d'interruption de service, le Client s'engage à ne pas s'opposer à ce que le Titulaire effectue ces modifications dans ses ateliers, sous réserve de fournir gratuitement, durant le temps de l'immobilisation, un matériel de remplacement aux performances équivalentes.

### **3.3.3. Rapport d'intervention**

Un rapport d'intervention est systématiquement adressé au référent technique de l'établissement concerné le jour de l'intervention, quel que soit le résultat (dépannage définitif ou temporaire, avis de mesures conservatoires, etc.).

**Ce document sera transmis dans les 24 heures suivant l'intervention.**

Les éléments devant figurer sur le rapport d'intervention sont les suivants :

- La date d'intervention ;
- Le site d'intervention ;
- L'environnement technique concerné par l'intervention ;
- Le nom du ou des techniciens ;
- Le motif de l'intervention ;
- La liste des anomalies constatées ;
- Les opérations effectuées ;
- Les observations émises par le ou les techniciens ;
- La durée de l'intervention en précisant l'heure d'arrivée et l'heure de départ ;
- La mention « *opération terminée* » ou « *opération non terminée* » ;
- Les éventuelles améliorations à réaliser ou à envisager.

### **3.3.4. Fourniture, pose et raccordement de nouveaux équipements**

**La pose et l'installation de nouveaux équipements impliquent la délivrance d'un bon de commande.**

Les unités organisationnelles comprennent la fourniture de l'étude d'exécution avant le démarrage de la prestation, la réalisation d'une opération de niveau simple, intermédiaire ou complexe, la fourniture des dossiers d'ouvrages exécutés, les prestations de paramétrage, de programmation, de mise en service et de recette et le rapport d'intervention.

Les degrés de complexité des interventions sont définis comme suit :

- **Intervention simple :** Réalisation d'une opération technique sans spécificité particulière (ouverture/fermeture faux-plafond, tirage de câble, raccordement de câbles, pose de conduit IRL/gaine ICTA/moulure/goulotte/boîte de raccordement, réglages ou échange d'appareillage sans appareillage particulier, pose d'équipement autonome de sûreté, etc.) ;
- **Intervention intermédiaire :** Réalisation d'une opération technique avec spécificité particulière en système de sûreté (raccordement/paramétrage UTL et/ou modules déportés, paramétrage basique logiciels de sûreté) ;
- **Intervention complexe :** Réalisation d'une opération technique avancée (paramétrage avancée logiciels de sûreté, création de scénarii et asservissements entre les systèmes, audit des systèmes de sûreté, etc.).

Le bordereau de prix unitaire reprend ces degrés de complexité par unité organisationnelle et par unité de temps. Le taux de remise indiqué au bordereau de prix unitaire s'appliquera pendant toute la durée du marché.

Les installations réalisées sont, au minimum, conformes à toutes les spécifications du constructeur et des normes en vigueur. Le recours à du matériel reconditionné devra impérativement être soumis à la validation du Référent technique de l'établissement concerné.

**Le Titulaire s'engage alors dans la réalisation de la prestation en respectant les modalités d'exécution détaillées à l'article 4.**

***NOTA :*** *Le raccordement est l'ensemble des opérations nécessaires à la mise en service et au fonctionnement d'un équipement ou d'un matériel. Ces opérations comprennent le branchement physique et/ou filaire, la mise sous tension, la connexion au réseau informatique, la programmation, les essais et vérifications de bon fonctionnement et la réception.*

### **3.3.5. Gestion du stock**

Le Titulaire constituera sur chacun des établissements du GHT un stock de maintenance dédié au site afin de pallier toute panne nécessitant le remplacement d'un matériel.

Toutes les pièces de remplacement doivent être impérativement d'origine du constructeur et de la marque.

Hormis le stock se trouvant en permanence sur les différents sites, le Titulaire devra constituer, et entretenir à ses frais, un volant de pièces de rechange (cartes intégrées, par exemple) lui permettant de dépanner sans délai les différentes installations. Il ne pourra invoquer les délais de fabrication ou de livraison pour justifier de l'immobilisation des appareils, sauf lorsque les éléments à remplacer sont d'une importance telle qu'ils ne peuvent être raisonnablement tenus en stock.

En cas d'utilisation d'un matériel du stock, l'Entreprise devra prévoir de reconstituer celui-ci. Dans le cas où le matériel utilisé ne serait plus sous garantie ou aurait fait l'objet d'une manipulation décrite dans le paragraphe suivant et ayant entraîné la panne, le Client enverra le bon de commande correspondant au Titulaire.

Le suivi du stock fera l'objet d'un reporting régulier, à minima trimestriel, avec le Client. Ce dernier se réserve le droit de réaliser un inventaire contradictoire du stock en présence du Titulaire.

A ce titre, celui-ci devra :

- Fournir une liste des matériels de première urgence nécessitant la constitution d'un stock, sur la base du bordereau de prix unitaire (poste 2). Cette liste est validée par chaque établissement du GHT du Loiret ;
- Tenir la comptabilité des entrées et sorties (en justifiant les sorties par les interventions réalisées) ;
- Définir un stock d'alerte, un seuil de commande et une quantité à commander ;
- Réaliser un rapprochement semestriel de l'inventaire physique et du stock théorique.

En cas d'écart injustifié, le Titulaire devra la fourniture des pièces manquantes à sa charge exclusive.

### **3.4. EXCLUSIONS**

Ne sont pas prises en compte au titre du forfait, les interventions suivantes :

- Les interventions ou réparations liées à des causes extérieures d'incendie, d'explosion, d'inondation, d'orages, de vandalisme ou de malveillance ;
- L'usage anormal par rapport aux prescriptions du manuel d'utilisation ;
- Les interventions ou réparations entraînées par des modifications ou réparations de matériel effectuées par du personnel non mandaté par le Titulaire ;
- Toute modification, déplacement, montage ou démontage d'accessoires ou toute intervention non prévue par le manuel d'utilisation et effectuée par le Client sans autorisation écrite du Titulaire ;
- Les modifications d'installations, dès lors que les travaux ont été validés par le Groupement Hospitalier de Territoire du Loiret sous forme d'ordre de service.



## **Article 4 - MODALITÉS D'EXÉCUTION**

### **4.1. PLANIFICATION DES OPÉRATIONS DE MAINTENANCE**

**La visite préventive sera programmée en accord avec le Référent technique de l'établissement concerné et réalisée en lien avec chaque constructeur des systèmes de gestion.**

Sauf exception, la visite préventive s'effectue pendant les jours ouvrés, selon un planning défini par le référent technique de l'établissement concerné.

Le Titulaire veillera à l'effectif minimal requis pour réaliser l'ensemble des opérations prévues. Ces équipes seront exclusivement affectées à cette tâche pendant la durée des visites de maintenance préventive.

**Le personnel chargé de la visite se présente au référent technique de l'établissement concerné ou à une personne dûment habilitée à prendre cette décision. Il n'interviendra sur les installations qu'après accord.**

### **4.2. PROCÉDURE DE DÉPANNAGE - DÉLAIS**

#### **4.2.1. Délais d'intervention**

Le Titulaire est tenu de répondre aux demandes d'intervention pour indisponibilité technique sur appel téléphonique non surtaxé ou courriel de l'utilisateur. Les niveaux d'intervention sont définis selon des critères propres à chaque établissement, suivant la nature, la sensibilité du site et/ou la vulnérabilité des systèmes et des équipements. Ces niveaux sont détaillés dans les addendas (**Cf. addendas 1 à 4**).

La garantie de temps d'intervention (GTI) ne pourra être supérieure à :

- **Interventions de niveau 1** : 4 heures à partir de l'appel téléphonique du Client et ce, 24 heures/24 et 7 jours/7.
- **Intervention de niveau 2** : 7 heures, J+1 (heures ouvrées) à compter de la demande d'intervention émise par le Client.

**Le délai d'intervention pour traiter un dysfonctionnement en télémaintenance correspond à une intervention de niveau 2.**

Toute intervention initialisée ne peut être interrompue qu'après une remise en état de fonctionnement de l'appareil, sauf avis contraire du Client.

#### **4.2.2. Procédure d'appel**

L'Entreprise assure un service d'appel aux heures ouvrées, chargé de prendre les mesures en cas d'incident sur les installations, signalé par un appel téléphonique du Client ou de son représentant (le référent technique de l'établissement concerné ou une personne dûment habilitée). Les délais d'intervention de l'astreinte sont ceux fixés au paragraphe précédent.

Le coût des appels est à la charge du Titulaire.

Pour l'ensemble de ces interventions, le délai devient effectif dès que le contact est établi entre l'établissement demandeur et le Titulaire du marché.

**En cas de litige, seules l'heure de demande d'intervention et l'heure d'arrivée du technicien, correspondant au moment où il se met à disposition effective du référent technique de l'établissement concerné ou d'une personne dûment habilitée qui l'a contacté, seront prises en compte.**

Le Titulaire du marché précisera :

- L'appartenance du centre d'appel à la société ;
- Les coordonnées téléphoniques, télécopie et adresse informatique de son centre d'appel ;
- La procédure mise en place en mode dégradé en cas de défaillance du centre d'appel ;
- Les moyens mis en œuvre pour recevoir et transmettre les communications au technicien concerné.

#### **4.2.3. Durées d'immobilisation (ou délais de remise en état)**

**La garantie de temps de rétablissement (GTR) ne pourra être supérieure à 2 heures après la fin de la garantie de temps d'intervention (GTI).**

En cas d'impossibilité technique de remettre en état le matériel ou le logiciel dans ce délai, le Titulaire devra mettre en place provisoirement, dans un délai de 72 heures, un matériel de qualité et de performances équivalentes sans surcoût.

Ce délai pourra être augmenté, au cas par cas, en raison de délais d'approvisionnement, dus à des pièces spécifiques, qui devront, en tout état de cause, être justifiés par le Titulaire auprès du référent technique de l'établissement concerné (en fonction de la panne et du matériel à changer).

**En tout état de cause, toutes les mesures conservatoires devront être prises dans un délai de 4 heures.**

### **4.3. ACCÈS AUX SITES**

L'accès aux installations par le personnel du Titulaire est possible à tout moment pendant les heures ouvrables, suivant les règles communiquées par le Client (port de badge, laissez-passer, cahier des personnes présentes, etc.). Les entrées et sorties du personnel de l'entreprise seront contrôlées.

En cas d'incident, cet accès doit être également possible 7 jours/7 en dehors des périodes d'activité du site.

**En tout état de cause, le personnel chargé de l'intervention se présente dès son arrivée au référent technique de l'établissement concerné ou à une personne dûment habilitée. Il pourra alors accéder aux matériels sous réserve du respect des consignes de sécurité qui lui seront données.**

Le GHT du Loiret informera l'Entreprise de tout manquement grave de son personnel d'intervention et pourra lui en demander le remplacement.

Le Titulaire sera seul responsable des accidents ou dommages de toute nature qui surviendraient à son personnel, à son matériel, à des tiers à l'occasion des visites ou interventions de maintenance.

A ce titre, après autorisation du Client, le Titulaire sera responsable de l'organisation de ses interventions en fonction des disponibilités des occupants. Il prendra contact avec le référent technique de l'établissement concerné afin de définir les dates et heures d'intervention, ainsi que toutes les mesures nécessaires afin de réduire les nuisances.

### **4.4. CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION**

Le Titulaire s'engage à ne pas divulguer à des tiers les documents, les informations et les renseignements communiqués par le Client à l'occasion de l'exécution du marché, sauf :

- En cas d'accord écrit donné par le Client au Titulaire ;
- Lorsque les informations sont tombées officiellement dans le domaine public ;
- Lorsque les informations sont indiquées par le Client comme n'étant pas confidentielles.

L'Entreprise fournira et tiendra à jour, une liste des techniciens habilités à intervenir, laquelle sera soumise à la validation du Responsable de Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI). Il fera respecter ces différentes obligations par son personnel, ses fournisseurs, ses sous-traitants et ses éventuels conseils.

**La liste des points névralgiques, des services à accès contrôlé renforcé et des équipements sensibles sera communiquée par chaque établissement au Titulaire à la notification du marché. Une attestation de confidentialité sera signée par l'ensemble des techniciens et intervenants de l'Entreprise.**

L'Entreprise veille à ce qu'au cours de l'exécution du marché, soient respectés la sécurité et la confidentialité des informations et codes permettant l'accès aux bâtiments, aux installations, au système informatique du Client, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés », des dispositions du Code de la propriété intellectuelle applicables aux logiciels, celles du Code pénal et éventuellement dans l'application de l'Instruction Générale Interministérielle 1300 relative à la protection du secret de la défense nationale.

Il ne peut utiliser ou diffuser, sans autorisation préalable et écrite du Client, aucune partie ou totalité d'un document, d'un code d'accès, d'une application, d'un fichier et d'une donnée détenus par le client ou installés sur une configuration, sur un matériel, sur une pièce détachée, sur un support du Client.

Au cours de ses visites dans les locaux du Client, le personnel du Titulaire ne peut être accompagné d'un tiers ou d'un partenaire sans accord écrit préalable du Client.

#### **4.5. MESURES DE SÉCURITÉ**

**L'Entreprise devra se soumettre sans contrepartie, à toute directive émanant du référent technique de l'établissement concerné et lui signaler son arrivée sur le site par inscription sur la main courante.**

Elle doit notifier sans retard au référent technique de l'établissement concerné toute anomalie importante susceptible d'entraîner des détériorations ou mettre en cause la sécurité.

##### **Consignes de sécurité :**

Le Titulaire du marché doit notifier à son personnel placé sous son autorité les diverses consignes, telles que le plan de prévention ou les consignes générales et particulières à l'établissement.

Il devra contrôler fréquemment que ces consignes sont parfaitement connues par les intervenants.

#### **4.6. RÈGLES D'HYGIÈNE**

Toute intervention dans une zone à risque infectieux doit faire l'objet d'une attention particulière.

A cette fin, l'Entreprise devra prendre toutes les dispositions nécessaires pour limiter la diffusion dans l'atmosphère environnante de particules susceptibles de comporter des germes infectieux, en respect des mesures de prévention du risque aspergillaire qui sont édictées par le service de prévention du risque infectieux de chaque établissement.

**Les essais seront réalisés selon une procédure préétablie.**

Une visite préalable à toute intervention dans une zone à risque infectieux (réanimations, bloc opératoire, médecine nucléaire, stérilisation, laboratoire, etc.) sera effectuée conjointement par le référent technique de l'établissement concerné et le responsable de l'exécution du marché, afin d'appliquer la procédure de confinement, qui sera soumise à validation du médecin hygiéniste. Les candidats sont informés que le délai d'instruction de chaque demande nécessite un délai d'environ 3 semaines.

Les prestations liées au confinement léger des zones de travaux, telles que la fourniture et la pose de polyane neuf sur support bois avec ruban adhésif seront compris dans le prix unitaire.

Les confinements lourds ou particuliers seront traités en dehors du marché au cas par cas.

#### 4.7. TENUE DU PERSONNEL

Il est précisé que le personnel de l'entreprise doit être vêtu de manière uniforme et identifiable facilement. Le nom de l'entreprise devra figurer de manière apparente sur les vêtements. Le port du badge d'identification de l'entreprise serait un plus.

#### 4.8. UTILISATION DES ÉQUIPEMENTS DU CLIENT

Il appartient au Titulaire d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux et bureaux, notamment des appareils téléphoniques et des machines à photocopier lui est strictement interdit, sauf dérogation particulière et formelle du Client.

#### 4.9. MODALITÉS D'INTERVENTION

**Le Titulaire transmet la fiche d'intervention sur le système de contrôle d'accès au Référent technique de l'établissement concerné 10 jours avant le début des travaux (Cf. Annexe 4).**

##### 4.9.1. Interventions en milieu occupé

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

L'Entreprise est informée du caractère particulier de l'activité au sein d'un hôpital et que la plupart des interventions auront lieu dans un site en exploitation.

Elle devra prendre toutes les dispositions nécessaires, afin de ne pas perturber la bonne marche du service dans lequel elle interviendra, notamment quant à l'équilibre des patients et des résidents. A cet effet, elle devra prévoir un périmètre de sécurité adapté, en isolant, s'il le faut, les endroits où elle travaille, afin de limiter la gêne engendrée par ses prestations.

Un état des lieux préalable à toute intervention peut être demandé par le Client, afin d'éviter les contestations ultérieures.

##### 4.9.2. Contraintes sonores

L'Entreprise veillera à limiter au niveau minimum les nuisances sonores dues à ses interventions dans le plus grand respect des normes acoustiques en vigueur. Il sera entièrement responsable des bruits engendrés de façon directe ou indirecte par ses installations et devra y remédier (en agissant sur leurs origines).

En aucun cas, les installations ne doivent dépasser le niveau de bruit constaté contradictoirement lors de la prise d'effet du Marché.

En cas de travaux générateurs de bruits sur des équipements, le Titulaire devra prendre toutes dispositions pour que le niveau sonore émis ne dépasse jamais les limites suivantes :

Type de locaux	Limite du bruit de fond
Unité de soins et Salles de Conférence	NR 30
Cafétéria / Restaurant	NR 35
Autres locaux	NR 35

##### 4.9.3. Interventions nécessitant une coupure d'énergie

Le Titulaire ne peut interrompre le service (hors cas d'urgence) que sous réserve d'une autorisation préalable du Client et d'une consignation de l'alimentation électrique de l'équipement concerné.

**Toute intervention nécessitant une coupure de l'énergie électrique et pouvant entraver le fonctionnement normal du service, sera soumise à l'accord du référent technique de l'établissement concerné, ou d'une personne dûment habilitée à prendre cette décision.**

#### **4.9.4. Règles techniques de réalisation**

Le Titulaire installe les cartes électroniques et borniers de raccordement dans un coffret dédié côté sécurisé.

Les câbles sont en priorité encastrés, l'utilisation de moulure est à limiter et leur utilisation doit être validée par le Référent technique de l'établissement concerné avant pose. L'Entreprise assure le rétablissement des degrés coupe-feu des murs et planchers traversés.

En cas de contrôle d'accès sur une porte asservie à la sécurité incendie, le câblage à sécurité positive sera conforme aux règles en vigueur. Les informations transmises depuis le CMSI seront prioritaires sur tout.

Les bris de glace verts, seront à double contact pour assurer une coupure permanente. Le 2<sup>ème</sup> contact servira de retour d'information.

En cas de nouvel interphone, seul le raccordement sur le contact sec est à la charge du présent marché. La programmation et mise en service sont à la charge du marché interphonie.

Les prises informatiques nécessaires au bon fonctionnement des nouveaux équipements ne font pas parties du présent marché.

#### **4.9.5. Tests de fonctionnement et réception**

Pour le contrôle d'accès, l'ouverture de la porte doit s'effectuer :

- Via le(s) lecteur(s) de badge ;
- Via le bouton poussoir de sortie ;
- Via le logiciel de contrôle d'accès ;
- Via l'interphone, le cas échéant ;
- Via le Système de Sécurité Incendie, le cas échéant ;
- Via le bris de glace vert à coupure permanente le cas échéant.

Tous ces tests valideront le bon fonctionnement du système.

Pour le système de vidéoprotection, la validation sera reconnue sur la réception des images au PC sécurité, la capacité de relecture et de conservation des images selon la durée d'enregistrement prévue dans l'autorisation préfectorale.

La réception sera prononcée après achèvement de tous les travaux et levée de toutes les observations émises par le Référent technique de l'établissement concerné et la vérification du service régulier (VSR). Le Titulaire doit, à sa charge, exécuter tous les essais nécessaires pour évaluer les performances de son installation.

#### **4.9.6. Acheminement du matériel et des produits**

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution de prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires utilisés par le Client. Les engins de manutention utilisés devront être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques.

Le poids des engins devra être compatible avec la résistance des sols, planchers et/ou terrasses.

#### **4.9.7. Stockage du matériel et des produits**

Le stockage des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés, ou laissé sans rangement après chaque intervention, sous peine de son évacuation sans préavis par le Client et aux frais du Titulaire.

L'entreposage devra s'effectuer dans le strict respect de la réglementation incendie concernant les établissements de soins.

#### **4.9.8. Sujétions pour manutention et démontage de pièces ou d'équipements**

Le Titulaire fait son affaire, avec ses propres moyens, de toute manutention de pièces ou d'équipements à l'intérieur et à l'extérieur de l'Etablissement, en prenant soin de ne pas apporter de gêne.

Il prend en compte, dans le cadre de son forfait, la dépose et la repose de tout équipement ou pièces nécessaires pour accéder à l'organe, objet de sa prestation.

#### **4.9.9. Remise en place des équipements après intervention**

Lorsqu'une intervention nécessite le déplacement ou la dépose d'équipements pour accéder à l'organe en cause (plaques de faux-plafond, grilles, dalles de faux-plancher, mobiliers, etc.), le Titulaire est tenu de remettre en place l'ensemble desdits équipements. En fin d'intervention, les lieux doivent être dans l'état d'origine.

Ces dispositions s'appliquent également entre une intervention en dépannage et une intervention en réparation, si celles-ci n'ont pu être effectuées simultanément.

**En aucun cas, les équipements déposés ou déplacés et qui sont visibles à l'œil nu, ne doivent rester même provisoirement en l'état en dehors du temps d'intervention, sauf accord du Client.**

#### **4.9.10. Nettoyage des équipements et des locaux**

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

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

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

#### **4.9.11. Evacuation des déchets**

Le Titulaire doit évacuer immédiatement, après les travaux ou opérations d'entretien, l'ensemble des déchets, détritiques, emballages, matériels démontés, bobines vides, chutes de câbles et leur transport aux décharges publiques. Les déchets liés à l'exécution des prestations sont évacués aux frais du Titulaire et doivent prendre en compte les contraintes liées au tri sélectif et au retraitement des déchets. Pour les composants nécessitant une destruction ou un traitement particulier, un certificat est à remettre par un organisme agréé.

Lors de l'évacuation, le Titulaire assure la protection des voies de circulation afin de ne pas endommager les équipements du Client. A cet effet, il ne fera pas rouler et ne stockera pas des bobines de câble sans tapis de protection adéquat.

Le Client peut autoriser l'Entreprise à déposer certains déchets de faible importance dans les conteneurs des locaux poubelles.

La décision en est prise lors des réunions techniques.

**Le stockage des déchets en dehors des lieux prévus à cet effet et, en particulier, dans les divers locaux techniques, les couloirs ou les circulations en étage, ou à l'extérieur du site, est interdit.**

Le Client pourra faire évacuer par toute entreprise de son choix et ce, à la charge du Titulaire, tout dépôt constaté en lieu interdit.

#### **4.9.12. Mise à disposition de locaux**

Chaque établissement précisera la possibilité de mise à disposition de locaux au profit du Titulaire dans les addendas (**Cf. addendas 1 à 4**).

Dans le cas où un local serait attribué à l'Entreprise, celui-ci s'oblige à maintenir en permanence la propreté du local et des matériels mis à sa disposition par le Client.

#### **4.9.13. Dispositions diverses**

Compte tenu de l'implantation de certains équipements (caméras, par exemple), le Titulaire doit prévoir les moyens d'accès pour tous les travaux en hauteur. Ceux-ci pourront être le recours à une nacelle élévatrice ou l'emploi d'un échafaudage qu'il soit fixe ou mobile. Les exigences relatives aux contraintes de poids des nacelles sont précisées dans les addendas.

L'Entreprise peut être amené à démonter d'anciens dispositifs pour mener à bien la nouvelle installation sans supplément de prix.

Il fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, l'outillage courant ou spécialisé, les consommables et les appareils de mesure et de contrôle requis pour l'exécution des prestations.

Dans le cas où des outillages spéciaux étaient fournis par un constructeur d'un équipement, ces outillages seraient réputés faire partie intégrante de l'équipement considéré et devraient donc être maintenus au même titre que l'équipement lui-même.

Il assure la réception sur site des produits nécessaires à son intervention.

### **4.10. DOCUMENTATION**

#### **4.10.1. Mise à jour de la documentation technique**

A l'issue de la réception, le Titulaire met à jour la base de données, laquelle est détenue par le Référent technique de l'établissement concerné.

Elle se compose des éléments suivants :

- La description de l'architecture du réseau (synoptique, schéma filaire, etc.) ;
- Les notices d'installation et d'utilisation des équipements ;
- Les plans de récolement Autocad (plan des locaux où figurent les chemins de câbles, les points d'accès avec leurs repères).

L'Entreprise met à jour le dossier complet de chaque établissement une fois par semestre ainsi que l'ensemble des plans des sites sur un support informatique (format Autocad 2014).

La nomenclature des équipements précisera :

- L'emplacement exact (site, bâtiment, niveau, localisation) ;
- La date d'installation ;
- La marque, le modèle et le numéro de série ou la référence du fabricant ;
- Le type d'alimentation, la puissance, la tension (le cas échéant) ;
- L'échéance de remplacement ou de reconditionnement.

Ces fichiers seront communiqués au Client sous format Excel.

**IMPORTANT : Les données enregistrées resteront la propriété du Groupement Hospitalier de Territoire du Loiret, et ce, même à la fin de la durée du marché.**

**Le délai de remise de ces documents est de 1 mois.**

#### **4.10.2. Mise à disposition et gestion de la documentation technique**

Le Client possède sur place certains descriptifs et plans techniques des installations existantes, qu'il met à la disposition de l'entreprise, qui peut les consulter à tout moment, avec contrôle de la remise en place des documents dans leur lieu de classement.

Le cas échéant, l'Entreprise peut demander, à ses frais, une copie des divers documents qui lui sont nécessaires. Cette copie est effectuée par le Client qui en assure la diffusion et la facturation à l'Entreprise.

Après toute modification des installations réalisée par le Titulaire, celui-ci doit mettre à jour l'ensemble des pièces écrites et graphiques (plans et schémas) et les transmettre au Client en un (1) exemplaire sous format papier et un (1) exemplaire informatique.

**La mise à jour est effectuée au minimum annuellement.**

La documentation restera la propriété du Client et ne sera utilisée par le Titulaire qu'à seule fin d'exécution du présent Marché. Toute documentation sur les nouveaux équipements mis en place par l'Entreprise sera laissée à la disposition du Client à la fin du Marché.

### **4.11. GESTION DE LA QUALITÉ**

#### **4.11.1. Personne responsable de l'exécution du marché**

Le Titulaire désigne une personne responsable de l'exécution du Marché au jour de sa prise de fonction. Cette personne devra être distincte de celle qui assure les vacations sur le site.

Le représentant de l'Entreprise doit être qualifié et autorisé à prendre toute décision immédiate à la suite des observations relevées par le Client.

Le nom du représentant et sa qualification exacte sont communiqués au référent technique de l'établissement concerné par l'Entreprise, dès la signature du Marché.

La personne responsable de l'exécution du Marché devra être joignable de manière aisée. Elle sera remplacée par une autre personne disposant des mêmes compétences durant ses périodes d'absence.

Compte tenu de la complexité des installations techniques, les compétences et fonctionnalités souhaitées pour ce poste sont dans la mesure du possible :

- Une expérience technique sur des installations similaires ;
- Une expérience en tant que responsable d'une équipe de techniciens de maintenance ;
- Une bonne qualité rédactionnelle ;
- Un bon niveau de compétence dans l'utilisation des logiciels informatiques.

#### **4.11.2. Responsable Maintenance**

Le responsable maintenance est l'interlocuteur direct du référent technique de l'établissement concerné. A ce titre, il doit pouvoir :

- Valider le contenu des rapports renseignés par les techniciens ;
- Organiser les actions de maintenance préventive en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention et dans le respect des normes en vigueur ;
- Assurer le suivi des éventuelles opérations de maintenance corrective et évolutive ;
- Assurer les relations avec les différents intervenants du Client et responsables désignés ;
- Informer le Client en cas de dysfonctionnement mettant en péril la sécurité du public ;
- Etablir le compte-rendu des réunions ;
- Renseigner et compléter le tableau de suivi des opérations correctives ;
- Proposer le renouvellement du matériel obsolète et/ou vieillissant ;
- Être source de proposition d'amélioration.



#### **4.11.3. Réunions de coordination**

Des réunions de coordination sont organisées mensuellement en présence du responsable de l'exécution du Marché et du référent technique de l'établissement concerné.

Lors de l'installation de nouveaux équipements, elles permettent de valider les conditions d'intervention, le planning détaillé, le matériel proposé par le Titulaire et les délais de réalisation, de contrôler l'avancement des opérations en cours, de vérifier le respect du CCTP et de résoudre les éventuelles difficultés rencontrées. Elles peuvent se dérouler en présence du (des) chef(s) de chantier. Un planning est élaboré par le Client et validé par l'entreprise à chaque réunion.

Lors de la remise du rapport de visite, elles permettent de planifier les suites à donner aux observations relevées.

#### **4.11.4. Réunions de synthèse**

Le responsable du marché au sein de l'Entreprise doit être obligatoirement présent aux réunions de synthèse organisées et planifiées par le Client, après signature du marché.

Elles sont organisées pour permettre un suivi dans le temps, tant par rapport aux périodes précédentes que par rapport aux mêmes périodes de l'exercice ou de la saison précédente.

**Les réunions seront déclenchées, si besoin, par le référent technique de l'établissement concerné. La fréquence des réunions de synthèse est trimestrielle.**

L'ordre du jour est établi par le Client et comprendra, a minima :

- Un bilan des prestations réalisées ;
- Un point sur les projets en cours et futurs ;
- Les préconisations en matière d'évolution technologique ;
- L'état du stock de pièce de rechanges ;
- L'évolution du périmètre du parc de chaque établissement.

Toutes les pièces justificatives permettant le suivi de l'activité sont présentées par le Titulaire, selon les sujets abordés au cours de la réunion.

Le compte-rendu de la réunion, intégrant le bilan des prestations, est à la charge de l'Entreprise et sera à remettre au Client sous un délai de 10 jours ouvrés après la réunion. Celui-ci validera ce compte-rendu sous un délai de 5 jours ouvrés après réception du compte-rendu.

Au cours de l'exécution du marché, des réunions diverses peuvent être organisées à tout moment à l'initiative de l'un des établissements du Groupement Hospitalier de Territoire du Loiret. La présence du responsable du marché peut être demandée.

#### **4.11.5. Rapport annuel**

Un rapport annuel portant sur l'année civile écoulée sera réalisé par le Titulaire et remis au Client, dans le mois qui suit la fin de l'exercice.

Ce document comprendra une analyse de l'exercice écoulé :

- ✓ Une consolidation de l'ensemble des suivis avec les commentaires qui conviennent à leur compréhension et une analyse des points hors norme ;
- ✓ Un rappel des principaux événements de l'année (statistiques sous forme d'histogramme) ;
- ✓ L'extraction des trois indicateurs essentiels au suivi de la maintenance corrective (délais d'intervention, durées d'immobilisation, durées d'intervention) ;
- ✓ Un bilan technico-économique détaillé de l'ensemble des opérations réalisées dans le cadre du présent marché ;
- ✓ Un bilan annuel des formations réalisées par le Titulaire.

Le volet technique détaillera :

- Les résultats de tous les essais réglementaires ;
- Les fiches d'interventions, fiches d'attachement ;
- Les désordres divers ;
- Les opérations correctives réalisées ;
- Les travaux modificatifs réalisés (extension et/ou suppression d'équipement) par le Titulaire ou par un autre intervenant.

Un programme prévisionnel et pluriannuel de travaux sur une période glissante de 5 ans sera défini, en collaboration avec le référent technique de l'établissement concerné. Ce programme devra au minimum intégrer les informations suivantes :

- ✓ Liste des équipements terminaux ou de distribution secondaire (par famille) ;
- ✓ Date d'installation de chaque équipement à venir ;
- ✓ Durée de vie théorique de l'équipement ;
- ✓ Durée de vie estimée ;
- ✓ Estimation du coût de remplacement.

Sur la base de ce programme de travaux et des améliorations envisageables, le Titulaire établira un état des travaux à prévoir pour l'exercice civil à venir deux mois avant l'échéance de l'exercice en cours.

Ce programme devra être organisé par degré d'urgence et accompagné des estimations financières correspondantes.

Le Client pourra, à la lecture de ce rapport, demander tout complément d'information utile.

Le cadre et la forme du rapport devront être avalisés préalablement par le Client. Un exemplaire sur support informatique de ce document sera fourni au Client.

## **4.12. PROCÉDURE DE TRACABILITÉ**

### **4.12.1. *Carnet de maintenance***

Un carnet de maintenance est mis en place dans un endroit défini par le référent technique de l'établissement concerné, permettant pour chacun des appareils maintenus de suivre les opérations de maintenance préventive ou corrective.

Il devra être fait mention des informations suivantes lors de chaque intervention de maintenance :

- Date de l'intervention ;
- Nom du technicien ;
- Appareil visé ;
- Nature de l'intervention ;
- Description sommaire ;
- Pièces changées ou évolutions réalisées.

Il permet l'expression écrite des souhaits, des remarques ou des difficultés rencontrées dans l'exploitation. Le technicien devra le consulter chaque jour de présence, afin de prendre connaissance des remarques formulées par l'autre partie et s'obligera à y apporter une réponse écrite.

**Ce document reste à la disposition du Client.**

Tout autre procédé de traçabilité (ex : logiciel de gestion des installations de sécurité) des opérations peut être fourni dans un mémoire expliquant les dispositions de mise en œuvre de ce suivi.

#### 4.13. FORMATION DU PERSONNEL

Le Titulaire prendra à sa charge une formation annuelle, afin de garantir un maintien des connaissances à l'utilisation et à la manipulation des différentes installations dans le périmètre du présent marché, notamment celles concernant les équipements nouveaux.

Il proposera dans son offre un module « type » de formation adaptée. Ce module sera soumis, par le Titulaire, à la validation de chaque établissement du GHT avant sa mise en application.

A chaque formation, le personnel d'intervention du Titulaire établit une fiche d'attachement, comprenant le nom, la qualification et la signature de l'intervenant du Titulaire, qu'il remet en fin de journée au référent technique de l'établissement concerné.

L'Entreprise communiquera un bilan annuel de ces formations, dans lequel il développera les axes d'amélioration à envisager dans le cadre du contrôle continu des connaissances.

#### 4.14. PRE REQUIS TECHNIQUE

##### 4.14.1 Capacité technique et professionnelle

- **Références** : liste des **principales prestations similaires** (maintenance de systèmes électroniques de sûreté multisites) réalisées au cours des **3 dernières années**, indiquant montant, date, destinataire public ou privé. **Minimum exigé : 2 marchés de maintenance de systèmes électroniques de sûreté multisites ;**
- **Contractualisation avec l'ensemble des marques présentes sur le parc ;**
- **Qualifications professionnelles** : qualifications **ou équivalent** (P2/P3/R81/R82/F7) **souhaitées** — leur absence n'est pas éliminatoire mais sera valorisée dans la notation technique ;
- **Formations sur le matériel et les logiciels présents sur le parc ;**
- **Connaissance approfondie du fonctionnement des VMS ;**
- **Habilitation au secret défense** : non requise. **Clause de confidentialité à respecter sur l'ensemble des établissements. Le contrôle spécifique des personnes est obligatoire pour accéder à l'UHSA (EPSM Georges Daumazon) ;**
- **Effectif minimum** dédié à la maintenance sûreté :
- Déclaration des moyens matériels (véhicules d'intervention, outillage, banc de test) ;
- **Habilitations électriques** à jour des techniciens intervenants.

### ***Article 5 - GARANTIE ET RESPONSABILITÉS***

#### 5.1. RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE

L'Entreprise est seule responsable du travail, de la discipline, du respect des consignes et de l'efficacité de son personnel.

Elle établira des consignes précises à l'intention de ce dernier. Celles-ci seront soumises préalablement au Client pour accord sur les modalités d'intervention.

La responsabilité du Titulaire sera recherchée en cas d'incident ou d'accident quelconque et consécutif à une mauvaise réalisation des prestations dont il a la charge.

Le Titulaire est responsable des dommages causés directement ou indirectement à l'occasion de l'exécution du Marché :

- ✓ A son personnel ou à ses sous-traitants, au personnel du client ou à des tiers ;
- ✓ A ses biens, aux biens appartenant au Client ou à des tiers.

L'Entreprise doit, lors de la constitution du dossier de marché puis, le cas échéant, ultérieurement à chaque reconduction, justifier qu'il dispose d'un marché d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il peut encourir en cas de dommages corporels et/ou matériels causés aux tiers à l'occasion des prestations, objet du marché, ou causés par la carence des installations dont il effectue la maintenance.

## **5.2. PLAN DE PRÉVENTION**

Conformément aux dispositions du décret n° 92-158 du 20 février 1992, un Plan de prévention écrit sera établi conjointement par le Titulaire et le Client avant le début des prestations.

L'Etablissement du Plan de prévention fera préalablement l'objet d'une inspection contradictoire des lieux d'exécution des prestations à l'issue de laquelle une analyse des risques sera réalisée.

Le Plan de prévention devra prendre en compte les consignes de sécurité communiquées par le référent technique de l'établissement concerné du Groupement Hospitalier de Territoire du Loiret ou les agents de sécurité (le cas échéant) et devra comporter au moins des dispositions dans les domaines suivants :

- ✓ La définition des phases d'activités dangereuses et des moyens spécifiques correspondants ;
- ✓ L'adaptation des matériels, installations et dispositifs relatifs à l'opération ;
- ✓ Les instructions à donner aux salariés ;
- ✓ L'organisation des secours ;
- ✓ Les visites périodiques.

En outre, lorsque les prestations, qui représentent l'objet du présent marché, sont exécutées de nuit ou dans un lieu isolé ou à un moment où l'activité de l'établissement concerné est interrompue, le Titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'aucun salarié de son entreprise ne travaille isolément en un point où il ne pourrait être secouru à bref délai en cas d'accident.

Le Titulaire établit le Plan de prévention en coordination avec le référent technique de l'établissement concerné. Il le soumettra au Client dans un délai maximum de 30 jours à compter de la notification du marché.

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

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

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

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

### 5.3. GARANTIE DES MATÉRIELS

Les équipements, objet du Marché, sont soumis à la garantie du fabricant. Dans ce cas, il appartient au Titulaire d'assister le Client dans la mise en jeu des garanties en vigueur.

**Pour tout remplacement de pièce ou d'équipement, le Titulaire devra porter sur le bon d'attachement la durée de la garantie applicable.**

La garantie s'applique sur :

- Les pièces et les composants mis en œuvre dans le système ;
- Le fonctionnement des applications citées ;
- La conformité aux normes citées ;
- La mise en œuvre.

**Cette durée sera au minimum d'un (1) an.**

En cas de remplacement de matériel, et qu'il s'agisse d'opérations de maintenance ou de travaux, en dehors des matières consommables, aucune fourniture ne peut être facturée pendant les périodes de garantie.

Pour tous travaux effectués par le Titulaire dans le cadre de son Marché, les garanties des équipements concernés s'appliquent intégralement à partir du jour de la réception par le Client.

Les appareils pris en charge peuvent être :

- Des matériels achetés directement par le Client ;
- Les installations réceptionnées à la date de prise d'effet du présent contrat ;
- Des installations nouvelles non réceptionnées à la date de prise d'effet mais dont le Titulaire serait malgré tout responsable.

En cas d'avarie sur des matériels ou installations sous garantie, le Titulaire prend les mesures conservatoires nécessaires. Il prend soin de faire en sorte que ses interventions ne soient pas de nature à empêcher l'application des clauses de garantie. Il avertit immédiatement le Client des actions à mener pour bénéficier de cette garantie.

En outre, pendant cette période, le Titulaire prend toutes les dispositions en accord avec le constructeur ou l'installateur pour assurer la coordination de leurs interventions. L'Entreprise est réputée connaître les conditions de garantie légales et particulières attachées aux équipements dont il a la charge.