
MARCHES PUBLICS DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

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

**Pouvoir Adjudicateur :
C.H.U. d'Angers
Etablissement support du Groupement Hospitalier de Territoire
de Maine-et-Loire (GHT 49)
4 rue Larrey
49933 ANGERS CEDEX 9**

Objet de la consultation

**PRESTATIONS DE MAINTENANCE ET DE FOURNITURE LIEES AU SYSTEME DE VIDEO PROTECTION DES
ETABLISSEMENTS DU GHT 49**

Consultation n° DSI-2026-114

La procédure de consultation utilisée est la suivante :

Appel d'offres ouvert, en application des articles L.2124-2, R.2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS GENERALES	4
1.1 OBJET DU MARCHÉ	4
1.2 DECOMPOSITION DE LA CONSULTATION	4
1.3 COMPOSITION DU MARCHÉ	4
1.4 DUREE DU MARCHÉ	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.5 ETABLISSEMENTS CONCERNES	4
LES ETABLISSEMENTS PARTIES DU GHT 49 AYANT UN BESOIN IDENTIFIE A LA PUBLICATION DE LA PRESENTE PROCEDURE SONT :	4
1.6 EQUIPEMENTS CONCERNES	5
LES EQUIPEMENTS SONT DECRITS DANS L'ANNEXE 1 DU C.C.T.P.	5
1.7 EVOLUTION TECHNOLOGIQUE, TECHNIQUE OU REGLEMENTAIRE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.8 QUALIFICATION DU TITULAIRE	5
1.9 OBJECTIF DU MARCHÉ	5
1.10 PERSONNEL D'INTERVENTION DU TITULAIRE	5
1.11 MESURES D'HYGIENE, DE SANTE ET DE SECURITE, PLANS DE PREVENTION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.12 PIECES DETACHEES ET CONSOMMABLES	7
CHAPITRE 2 - DEVOIR DE CONSEILS	7
CHAPITRE 3 - DEFINITION DES PRESTATIONS	7
3.1 PRISE EN CHARGE DU PARC	7
3.1.1 ETAT DES LIEUX (AUDIT) D'ENTREE	7
3.1.2 ETAT DES LIEUX (AUDIT) SORTANT	7
3.2 MAINTENANCE PREVENTIVE DU SYSTEME DE VIDEO PROTECTION	8
3.3 MAINTENANCE CORRECTIVE DU SYSTEME DE VIDEO PROTECTION	8
3.4 INTERVENTION POUR PROGRAMMATION ET INTEGRATION DE CAMERAS ET MISE A JOUR DE VERSION	9
3.4.1 INTERVENTION POUR PROGRAMMATION ET INTEGRATION DE CAMERAS	9
3.4.2 MISE A JOUR DE VERSION.	9
3.5 FOURNITURE ET POSE DE MATERIEL ET MODIFICATION ARCHITECTURE CAMERA	10
CHAPITRE 4 - MODALITES D'INTERVENTION	10
4.1 PERIODES D'INTERVENTION DE MAINTENANCE PREVENTIVE	10
4.2 RAPPORTS DE VISITE ET TRAÇABILITE	10
4.2.1 RAPPORTS DE VISITE	10
4.2.2 TRAÇABILITE	10
4.3 DEPANNAGES A L'OCCASION DES VISITES PREVENTIVES	11
4.4 REUNION DE LANCEMENT ET DE SUIVI DE CONTRAT	11
4.4.1 REUNION DE LANCEMENT :	11
4.4.2 SUIVI DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS ET REUNION D'EXPLOITATION	11
4.4.3 REUNION ANNUELLE ETABLISSEMENT	11
4.4.4 REUNION ANNUELLE GHT49 ET RAPPORT ANNUEL GHT49	12
4.5 OUTIL DE SUIVI	12

CHAPITRE 5 - FORMATION **13****CHAPITRE 6 - PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE (PSE) OBLIGATOIRE : PRESTATIONS DE MAINTENANCE ET DE FOURNITURES DE L'ARMOIRE INTELLIGENTE DU CH DE CHOLET** **13****6.1 MAINTENANCE PREVENTIVE** **13****6.2 MAINTENANCE CORRECTIVE** **14****6.3 MAINTENANCE EVOLUTIVE LOGICIELLE** **15****CHAPITRE 7 - CONFORMITES DE SECURITE REGLEMENTAIRE** **15****CHAPITRE 8 - ANNEXES** **15**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Chapitre 1 - Dispositions générales

1.1 Objet du marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) concernent la **réalisation de prestations de maintenance et de fourniture liées au système de vidéo protection des établissements du GHT 49 ainsi que les prestations associées.**

La nature des prestations, ainsi que les conditions techniques de leur exécution sont définies au présent C.C.T.P., et portent sur :

- la maintenance préventive des équipements et installations selon les prescriptions du constructeur et la réglementation en vigueur
- la maintenance corrective liées aux pannes, casses accidentelles ou à des actes de malveillance
- La programmation et l'intégration de caméra et la mise à jour des logiciels
- la fourniture de matériel

1.2 Décomposition de la consultation

Les prestations objet du présent marché sont regroupées en un lot unique : prestations de maintenance et de fourniture liées au système de vidéo protection des établissements du GHT 49 ainsi que les prestations associées.

1.3 Composition du marché

Le marché est composé d'une offre de base et d'une prestation supplémentaire éventuelle obligatoire (PSE).

1.3.1 Offre de base

Elle concerne la maintenance préventive des équipements et installations, la maintenance corrective, la programmation et l'intégration de caméra et la mise à jour des logiciels, la fourniture de matériel.

Dans le bordereau de prix, le candidat complètera la partie relative à l'offre de base.

1.3.2 Prestation supplémentaire éventuelle (PSE) obligatoire

Elle concerne la maintenance de l'armoire intelligente du centre hospitalier de Cholet.

Dans le bordereau de prix, le candidat complètera la partie relative à la PSE obligatoire.

La PSE est détaillée au chapitre 7.

1.4 Etablissements concernés

Les établissements parties du GHT 49 ayant un besoin identifié à la publication de la présente procédure sont :

- ☒ Centre hospitalier Universitaire d'Angers
- ☒ Centre hospitalier de Cholet
- ☒ Centre hospitalier de Saumur
- ☒ Centre de Santé Mentale Angevin CESAME
- ☐ Etablissement de santé Bugeois Vallée
- ☐ Centre hospitalier de la Corniche Angevine
- ☐ Centre hospitalier de Doué-la-Fontaine
- ☐ Centre hospitalier Layon-Aubance
- ☐ Centre hospitalier Intercommunal Lys Hyrôme

Les autres établissements du GHT 49 n'ont pas de besoin à la publication de la présente procédure. Si un besoin venait à apparaître, l'établissement concerné pourrait bénéficier de la présente procédure dans le cadre des dispositions définies au CCAP.

La liste et les adresses des établissements parties au Groupement Hospitalier de Territoire de Maine-et-Loire figure en annexe 2 au C.C.A.P.

Le nom des responsables techniques / chargés de sécurité et/ou sûreté des établissements parties du GHT49 est précisé en annexe 3 au C.C.A.P.

1.5 Equipements concernés

Les équipements sont décrits dans l'annexe 1 du C.C.T.P.

Le titulaire reconnaît explicitement avoir pris connaissance de l'état des installations avant d'établir son offre de prix 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.

Le titulaire réalise la visite sur site obligatoire.

1.6 Qualification du titulaire

1.8.1 Offre de base

Le titulaire fournira les attestations et certificats constructeurs, ainsi que les qualifications et formations dispensées de ses équipes.

1.7 Objectif du marché

Compte tenu de la nature des prestations, des installations concernées et donc du caractère sensible que revêt le présent marché, il a été retenu la notion **d'obligation de résultat** de la part du titulaire.

En réponse à cette obligation contractuelle, le titulaire doit fournir une proposition technique adaptée et ensuite mettre en place une organisation professionnelle et solide. L'obligation de résultat détaillée ci-dessous est fixée à la fois :

- Pour les opérations de maintenance préventive car celles-ci ont pour objectif de minimiser le nombre de pannes sur les installations en maintenant le niveau de performance des équipements c'est-à-dire la conservation des caractéristiques nominales des équipements. De même, ces opérations assurent une meilleure longévité du matériel ;
- Pour les opérations de maintenance corrective car tout incident sur les installations, objet du présent marché, peut avoir des conséquences indésirables et nécessite une réactivité importante de la part du titulaire.

1.8 Personnel d'intervention du titulaire

Le titulaire disposera de tous les moyens nécessaires humains pour assurer les engagements du présent marché à tout moment, en toutes circonstances.

La liste nominative des personnels affectés à la maintenance sera transmise lors de la réunion de lancement.

Le titulaire est tenu de mettre à la disposition de son personnel tout l'outillage et les appareils de mesure et de contrôle nécessaire pour assurer la maintenance des installations.

Les effectifs sont fixés par le titulaire, selon prescriptions du CCTP. Le titulaire a toute liberté de déterminer les modalités optimales d'organisation pour répondre à l'obligation de résultat.

Lors de l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire devra justifier en cas de diminution des moyens affectés qu'il n'y a pas de dégradation de la prestation.

Les prestations sont exécutées sous la direction du titulaire qui doit se conformer strictement aux prescriptions du présent marché.

Le titulaire est responsable de ses agents, en toutes circonstances, et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents survenus par le fait de son personnel et des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations.

L'établissement se réserve le droit :

- D'interdire l'accès des locaux et de demander le remplacement immédiat des agents ne donnant pas satisfaction ;
- De vérifier la compétence et la formation du personnel mis en place par le titulaire.

Le non-respect des dispositions entraîne, après mise en demeure, rupture de l'accord-cadre du fait du titulaire.

Le titulaire doit doter son personnel d'exécution d'une tenue de travail adaptée avec l'activité exercée permettant une identification claire (exigé : logo du prestataire, souhaité : couleurs du prestataire). Tout agent non revêtu de la tenue de travail ou dans une tenue négligée ne sera pas admis sur site.

Après la notification du marché, il sera effectué l'inspection commune des lieux de travail afin d'identifier les éventuels risques. Dans les conditions définies à l'article 4512-7 du Code du travail, un plan de prévention sera élaboré entre le Titulaire et l'établissement. Les plans de prévention seront établis pour la durée du marché.

1.9 Pièces détachées et consommables

Le titulaire a à sa charge la fourniture des pièces, des produits consommables nécessaires pour assurer sa prestation conformément aux prescriptions du présent marché.

Les pièces seront conformes aux prescriptions des constructeurs ou spécifiées comme compatibles.

Les pièces de rechange peuvent provenir du fabricant d'origine comme d'un autre fabricant.

Leur adaptation éventuelle relève de la responsabilité du titulaire. Les pièces sont des pièces neuves ou à défaut sur accord de l'établissement, des pièces en échange standard.

Les pièces, le matériel bénéficieront des garanties réglementaires qui seront précisées dans le BPU et décrites dans le cadre de mémoire technique.

Chapitre 2 - Devoir de conseils

Au cours des opérations de maintenance préventive et corrective, le titulaire veillera au respect des normes, règles et textes officiels, en donnant un avis sur le positionnement des différents dispositifs.

Chapitre 3 - Définition des prestations

La description des opérations à effectuer n'est donnée qu'à titre indicatif et ne saurait se substituer à toutes les opérations de contrôle que le titulaire doit au regard de la réglementation et des normes en vigueur.

L'objectif de la prestation est de réduire le risque de pannes et de maintenir dans le temps les performances initiales des appareils installés.

3.1 Prise en charge du parc

3.1.1 Etat des lieux (audit) d'entrée

La prise en charge est une prestation à part entière. Elle ne pourra être confondue avec la 1ère maintenance préventive. Le candidat prendra en considération cette prestation à part entière pour la remise de son offre.

Le titulaire réalisera un audit quantitatif et qualitatif des installations valant état des lieux d'entrée permettant d'élaborer un fichier « Recensement des équipements » (format Excel) pour chaque installation comprenant :

- L'identification de l'installation, des équipements
- La localisation de l'installation, des équipements
- L'état de l'installation, des équipements (y compris âge des équipements si élément connu ou estimation)
- La date de l'état des lieux
- Les préconisations, les remarques éventuelles ...

Un reportage photographique pourra être réalisé si nécessaire.

Cet audit sera transmis (voie numérique) dans les 60 jours suivant la prise d'effet du marché. Une présentation pourra être faite par le titulaire suivant nécessité et demande de l'établissement sans rémunération supplémentaire.

3.1.2 Etat des lieux (audit) sortant

Au plus tard 30 jours avant la fin de l'exécution du marché, le titulaire devra effectuer un état des lieux sortant (audit contradictoire). L'état des lieux d'entrée servira de base pour l'établissement d'un état des lieux sortant et intégrera les nouvelles installations et les installations retirées/modifiées le cas échéant. Si l'audit mentionne des non-conformités au regard de la réglementation en vigueur, la mise en conformité est à la charge du pouvoir adjudicateur sauf carence constatée dans l'exécution des clauses du présent marché, les travaux de remise en état seront réalisés aux frais exclusifs du titulaire.

Le titulaire s'engage à restituer en fin de marché toute documentation nécessaire à la maintenance complète des installations. Tout frais de reproduction, de remise en état ou de reconstitution de la documentation est à la charge du titulaire.

A travers l'offre du titulaire, les établissements pourront s'ils le souhaitent souscrire ou non à la prise en charge du parc.

3.2 Maintenance préventive du système de vidéo protection

La liste des équipements est donnée en annexe 1 au présent C.C.T.P.

Le prestataire proposera ses tarifs selon le bordereau joint en annexe à l'Acte d'Engagement pour la maintenance annuelle des systèmes de vidéo protection des établissements parties au Groupement Hospitalier de Territoire de Maine-et-Loire concernés.

Les interventions de maintenance préventive seront programmées conjointement entre le titulaire et l'établissement 1 mois avant le début des opérations.

Cette maintenance annuelle aura pour but de vérifier (liste non exhaustive) :

- l'orientation des caméras conforme aux images de référence
- la netteté des images
- le nettoyage des caméras
- l'espace des disques de stockage
- la qualité des enregistrements (durée, taille....)
- l'intégrité de l'ensemble du matériel
- la mise à jour des logiciels visimax et firmware des caméras, interface Comend et TIL

Sont inclus dans le prix de la maintenance préventive les frais de déplacement et les frais de main d'œuvre, ainsi que les frais de nacelle le cas échéant.

La mise à jour des logiciels n'est pas incluse dans le prix de la maintenance préventive. Un chiffrage est prévu dans le BPU à cet effet.

La maintenance des caméras hors parc vidéo protection est incluse dans le prix de la maintenance préventive.

La maintenance évolutive logicielle est incluse dans le forfait. Le titulaire s'engage à effectuer la maintenance évolutive logicielle. Cette maintenance évolutive comprend notamment la correction des bugs, les évolutions de version, les évolutions fonctionnelles... Toute documentation technique (guide d'utilisation...) relative à l'évolutivité logicielle est incluse dans le prix de la mise à jour.

3.3 Maintenance corrective du système de vidéo protection

Les interventions de maintenance corrective pourront intervenir lors de la visite de maintenance préventive (dans ce cas, le déplacement et la main d'œuvre ne sont pas facturés) ou sur signalement nécessitant soit une intervention sur site soit une intervention à distance (télémaintenance).

Les interventions de maintenance correctives seront réalisées du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00, hors jours fériés dans les délais suivants :

- Le délai d'intervention correspond au délai entre la réception du dysfonctionnement par le titulaire et l'arrivée du technicien sur le site.
Le délai maximal d'intervention est de 4 heures.
- Le délai de remise en service de l'installation est de 24 heures à compter de la réception du dysfonctionnement par le titulaire. A défaut, les pénalités prévues au CCAP sont applicables. Si ce délai ne pouvait être tenu, le titulaire le signalerait par écrit (courriel) dans les 2 jours suivant la réception du dysfonctionnement, en justifiant les raisons du retard. Sur cette base, il sera décidé ou non de l'application des pénalités.

Ces prestations feront l'objet d'une facturation selon le détail donné dans le B.P.U. (forfait déplacement, main-d'œuvre corrective, pièces détachées).

Si le dépannage ne nécessite pas de pièces détachées particulières (hors stock de maintenance habituel), la réparation est effectuée dès cette intervention.

Le titulaire doit proposer une assistance téléphonique et une télémaintenance qui permettent d'assurer à distance le conseil et l'assistance technique. L'assistance téléphonique et la télémaintenance doivent être accessibles du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00, hors jours fériés. Le dysfonctionnement doit être réglé à distance dans un délai maximal de 2 heures à compter du signalement. Si le dysfonctionnement ne peut être résolu à distance dans le délai de 2 heures, le titulaire devra intervenir sur site selon les délais indiqués précédemment pour les interventions sur site.

La télémaintenance permettra également l'intégration de nouvelle caméra, sans rémunération supplémentaire.

Une solution de forfait annuel pour la télémaintenance et l'assistance téléphonique devra être proposée et complétée dans le BPU.

Le retard concernant ces délais fera l'objet d'application de pénalités citées à l'article 19 du C.C.A.P.

3.4 Intervention pour programmation et intégration de caméras et mise à jour de version

3.4.1 Intervention pour programmation et intégration de caméras

Les établissements transmettront leurs besoins au minimum 15 jours avant la date de programmation souhaitée.

Le titulaire s'engage à transmettre une date d'intervention dans les 5 jours suivants la réception de la demande et programme l'intervention sous un délai de 1 semaine maximum.

Les interventions de programmation seront réalisées sur site, à cet effet les établissements mettront à disposition du technicien un ordinateur avec les accès nécessaires ou toutes dispositions facilitant l'intervention du titulaire.

3.4.2 Mise à jour de version.

Le titulaire s'engage à mettre à jour les versions logicielles des IHM et des caméras.

En cas de mise à jour majeure, celle-ci s'effectuera dans le mois suivant sa disponibilité.

En cas de mise à jour mineure, celle-ci s'effectuera au plus tard à la date de la prochaine maintenance préventive ou le cas échéant avant la fin du marché.

Toute documentation technique (guide d'utilisation...) relative à la mise à jour est inclus dans le prix de la mise à jour.

3.5 Fourniture et pose de matériel et modification architecture caméra

Les établissements parties du GHT 49 pourront faire appel au titulaire du marché pour :

- La fourniture et pose de matériel pour les caméras de vidéo protection (Caméra, écran de report d'image et les équipements intermédiaires)
- La fourniture de matériel et le dépannage dans le cadre de caméras non reliés au système de vidéo protection (Caméra, écran de report d'image et les équipements intermédiaires).

Dans le cadre de la vidéo protection, les caméras devront être avec une solution ONVIF dernière génération, avec la gestion des métadonnées (profil M) à partir des VMS assurant un coffre-fort avec les éléments clés de cryptage.

Les types de caméras souhaitées sont présents dans le BPU que le candidat remplira en annexe.

Chapitre 4 - MODALITES D'INTERVENTION

Toutes les prestations attendues et détaillées (participation aux réunions, rédaction et fourniture de livrables, mise à disposition d'un outil de suivi...) ci-après sont incluses dans l'offre du candidat.

4.1 Périodes d'intervention de maintenance préventive

Les interventions de maintenance préventive seront planifiées avec l'accord des établissements du GHT 49.

4.2 Rapports de visite et traçabilité

4.2.1 Rapports de visite

Le Titulaire a la responsabilité de l'enregistrement de toutes les interventions, préventives ou correctives, qu'il sera appelé à réaliser. Il le fera sous la forme et dans les conditions qui lui seront fixées par l'établissement.

Les comptes rendus détaillés des opérations de maintenance, signés au minimum par le technicien compétent, doivent être conservés pendant 3 ans par le mainteneur et, le cas échéant, présentés à la demande de l'établissement.

Le titulaire rédigera un compte rendu détaillé des opérations effectuées et de l'état de l'installation pour chaque dispositif vérifié.

Il le fournira à l'établissement au format numérique et exploitable.

Par ailleurs, un compte rendu verbal sera effectué au chargé de sécurité et/ou sûreté de l'établissement avant tout départ du site du prestataire.

4.2.2 Traçabilité

Le prestataire devra renseigner le registre de sûreté et le cas échéant la G.M.A.O. (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) de l'établissement au moyen des accès informatiques mis à disposition.

4.3 Dépannages à l'occasion des visites préventives

Afin de garantir la meilleure sécurité possible, tout dysfonctionnement découvert à l'occasion d'une visite de maintenance préventive fera l'objet d'une réparation immédiate. Il ne pourra être facturé de déplacement et de main d'œuvre pour ces prestations.

A défaut, la procédure liée au dépannage s'applique (délais, conditions d'interventions,...). Dans tous les cas, le chargé de sûreté de l'établissement doit être prévenu dans les meilleurs délais.

4.4 Réunion de lancement et de suivi de contrat

4.4.1 Réunion de lancement :

Dès la notification du marché réalisée, une réunion de lancement sera organisée par le C.H.U. d'Angers à laquelle le titulaire participera. L'objectif étant de :

- dresser un état des lieux au démarrage de contrat (licences, etc...),
- définir le planning de la prise en charge, de la maintenance préventive,
- définir les procédures d'intervention dans l'établissement,
- définir les procédures d'intervention pour la maintenance corrective,

Les autres établissements concernés par la présente consultation, pourront également organiser leur propre réunion de lancement. Le titulaire aura l'obligation d'y participer et ce sans rémunération supplémentaire.

La réunion de lancement se tiendra en présentiel.

4.4.2 Suivi de l'exécution des prestations et réunion d'exploitation

Le suivi de l'ensemble des interventions s'effectue au fil de l'eau et doit être tracé via l'émission de mail ou par tout autre moyen (voir article 4.5).

- Les informations figurant dans le rapport d'intervention sont à minima :
 - o La date et heure (début et fin) de l'intervention
 - o Son statut (nouvel appel, en cours, terminé)
 - o Les raisons techniques de l'intervention
 - o Les solutions apportées.

Aucune facture ne sera validée si le titulaire n'a pas transmis le rapport d'intervention. Le titulaire s'engage à transmettre le rapport dans un délai de 2 jours.

Chaque établissement se réserve le droit d'organiser toute réunion d'exploitation en cours d'exécution du marché si cela s'avère nécessaire, soit de manière ponctuelle soit à une fréquence définie pouvant être trimestrielle ou semestrielle. La réunion d'exploitation pourra se tenir en présentiel ou en distanciel selon demande de l'établissement. Le titulaire aura l'obligation d'y participer et ce sans rémunération supplémentaire.

Le titulaire peut également, à tout moment, demander la mise en place d'une réunion d'exploitation.

4.4.3 Réunion annuelle établissement

Le titulaire pilote une réunion annuelle pour chaque établissement, il devra avoir remis par voie numérique au moins 15 jours avant la réunion un compte rendu faisant le bilan de l'état des installations, des opérations de maintenance préventives et correctives et intégrera également d'éventuelles prescriptions pour une amélioration du système.

Lors de cette réunion, une revue globale est effectuée sur les interventions passées/prévues et un point est réalisé sur l'état du parc.

L'objectif étant de dresser le bilan des différents équipements :

- indication du nombre de pannes par équipements,
- temps d'indisponibilités,
- listing des appels.

Le prestataire doit lors de cette réunion proposer des pistes d'améliorations technologiques afin d'améliorer le fonctionnement des équipements. Il s'appuie sur le rapport d'activité transmis au préalable. Le prestataire a en charge la rédaction du compte-rendu. Cette prestation est obligatoire et le titulaire ne pourra pas prétendre à une rémunération complémentaire.

4.4.4 Réunion annuelle GHT49 et rapport annuel GHT49

Le prestataire participe à une réunion annuelle. Une revue globale de l'année passée est réalisée. Le prestataire remet un rapport annuel (une version papier et une version numérique) qui contient les éléments attendus et présentés au titre de la réunion annuelle de chaque établissement. Ce rapport annuel précise également toutes les évolutions technologiques, techniques et/ou réglementaires et le cas échéant les conséquences pour le GHT (notamment financière). Lors de cette réunion annuelle, il est restitué au titulaire une enquête de qualité réalisée auprès des établissements. L'établissement support du GHT 49 rédige le compte rendu de la réunion. Cette prestation est obligatoire et le titulaire ne pourra pas prétendre à une rémunération complémentaire.

4.5 Outil de suivi

Afin d'assurer une gestion des demandes et du suivi SAV, l'entreprise pourra proposer une plateforme de gestion des tickets. Cette plateforme devra être en mesure de centraliser l'ensemble des demandes issues de différents canaux (emails, formulaires web, support PC et Smartphone) dans une interface unifiée, permettant une gestion fluide et structurée des interactions.

Il est attendu de cet outil (liste non exhaustive), accessible depuis un navigateur Web :

- Des fonctionnalités avancées de gestion des tickets, incluant la priorisation, la catégorisation, l'assignation automatique et le suivi des accords de niveau de services.
- Par automatisation (déclencheurs, macros, workflows), l'outil de ticketing devra permettre d'optimiser les processus de traitement, de réduire les délais de réponse et d'améliorer la qualité de service.
- Des fonctionnalités de reporting et de pilotage (tableaux de bord, statistiques, indicateurs de performance) pour un suivi précis de l'activité et une amélioration continue du service rendu

Cet outil pourra également permettre (liste non exhaustive) :

- La consultation des bons/rapports d'intervention
- La consultation des devis proposés
- Le suivi de la planification des interventions

Cet espace sera accessible dès la prise d'effet du marché jusqu'à la fin du marché, augmentée de 2 mois. Les identifiants et code d'accès à l'outil de suivi en ligne seront transmis lors de la réunion de lancement.

Pendant cette période, le titulaire garantit la sauvegarde et l'accès des données au représentant du pouvoir adjudicateur.

Pour tout dysfonctionnement rencontré (problèmes techniques, absence de document...), l'acheteur préviendra le titulaire par mail. Le titulaire devra être en mesure de remédier au problème sous une semaine.

Le candidat présentera les fonctionnalités de l'outil proposé dans le cadre de mémoire technique.

Chapitre 5 - FORMATION

Les utilisateurs doivent avoir une connaissance suffisante de l'utilisation/mise en œuvre de l'ensemble du système de vidéo protection.

Sur demande de l'établissement, il pourra être organisé dans les locaux de l'établissement, une formation pour les nouveaux :

- Opérateurs sur une demi journée
- Administrateurs sur une journée

Sur demande de l'établissement, il pourra être organisé dans les locaux de l'établissement, une formation en cas de mise à jour majeure.

A cet effet le candidat remplira le BPU en annexe.

Chapitre 6 - PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE (PSE) OBLIGATOIRE : PRESTATIONS DE MAINTENANCE ET DE FOURNITURES DE L'ARMOIRE INTELLIGENTE DU CH DE CHOLET

Ce marché couvre l'ensemble des prestations de maintenance et de fournitures nécessaires pour maintenir l'aptitude au bon fonctionnement de l'armoire intelligente à clés, soit la prise en charge de l'ensemble des composants liés aux matériels et à l'applicatif logiciel.

L'armoire intelligente est de la marque ALCEA : Armoire ALKEY

Modèle KMS3 96 clefs

Logiciel AlwinKey

Les prestations attendues sont :

- Maintenance préventive,
- Maintenance corrective,
- Maintenance évolutive logicielle, support logiciel
- Assistance téléphonique en heures ouvrées,
- Télémaintenance,

Pour rappel, les niveaux de maintenance sont définis dans la norme AFNOR X 60-010-1994.

6.1 Maintenance préventive

Le prestataire réalisera la maintenance préventive suivant des critères prédéterminés ayant pour objectif de réduire la probabilité de défaillance de l'ensemble des éléments constituant un système, suivant la réglementation en vigueur et suivant les prescriptions techniques de l'armoire intelligente.

Les interventions de maintenance préventive seront programmées conjointement entre le titulaire et l'établissement au plus tard 3 semaines avant le début des prestations. Les systèmes devront être arrêtés pour procéder aux opérations de maintenance (serveur/PC informatique).

Cette maintenance à fréquence annuelle aura pour but de (liste non exhaustive) :

- Pour l'armoire à clé :
 - Vérifier les performances du matériel
 - Effectuer les éventuels réglages
 - Identifier les éventuelles actions de maintenance
- Pour le serveur/pc informatique :
 - Sauvegarder le serveur système (sauvegarde à transmettre à l'établissement)
 - Réorganiser si nécessaire le disque dur et de la base de données
 - Mettre à l'heure
 - Analyser les fichiers d'erreurs systèmes
 - Nettoyer l'unité centrale si nécessaire
- Pour l'automate de l'armoire
 - Vérifier les performances du matériel
 - Dépoussiérer complètement le boîtier et les aérations.
 - Sauvegarder la configuration (sauvegarde à transmettre à l'établissement)
 - Identifier les éventuelles actions de maintenance corrective à mener

Sont inclus dans le prix de la maintenance préventive les frais de déplacement et les frais de main d'œuvre.

A l'issue de la maintenance préventive, le titulaire remettra un rapport complet (version papier et version numérique) comprenant :

- L'ensemble des opérations effectuées et l'état de l'installation
- Les actions correctives recommandées permettant d'assurer une totale disponibilité du système, de remettre en conformité l'installation, d'améliorer les performances du système... Le titulaire joindra à son rapport une estimation financière (devis) des actions correctives à mener. L'établissement décidera ou non de les réaliser.

6.2 Maintenance corrective

Les interventions de maintenance corrective pourront intervenir lors de la visite de maintenance préventive (dans ce cas, le déplacement et la main d'œuvre ne sont pas facturés) ou sur signalement nécessitant soit une intervention sur site soit une intervention à distance (télémaintenance).

Les interventions de maintenance correctives seront réalisées du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00, hors jours fériés dans les délais suivants :

- Le délai d'intervention correspond au délai entre la réception du dysfonctionnement par le titulaire et l'arrivée du technicien sur le site.
Le délai maximal d'intervention est de 8 heures.
- Le délai de remise en service de l'installation est de 24 heures à compter de la réception du dysfonctionnement par le titulaire. A défaut, les pénalités prévues au CCAP sont applicables. Si ce délai ne pouvait être tenu, le titulaire le signalerait par écrit (courriel) dans les 2 jours suivant la réception du dysfonctionnement, en justifiant les raisons du retard. Sur cette base, il sera décidé ou non de l'application des pénalités.

Ces prestations feront l'objet d'une facturation selon le détail donné dans le B.P.U. (déplacement, main-d'œuvre, pièces détachées).

Si le dépannage ne nécessite pas de pièces détachées particulières (hors stock de maintenance habituel), la réparation est effectuée dès cette intervention.

Le titulaire doit proposer une assistance téléphonique et une télémaintenance qui permettent d'assurer à distance le conseil et l'assistance technique. L'assistance téléphonique et la télémaintenance doivent être accessibles du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00, hors jours fériés. Le dysfonctionnement doit être réglé à distance dans un délai maximal de 5 heures à compter du signalement. Si le dysfonctionnement ne peut être résolu à distance dans le délai de 5 heures, le titulaire devra intervenir sur site selon les délais indiqués précédemment pour les interventions sur site.

Une solution de forfait annuel pour la télémaintenance et l'assistance téléphonique devra être proposée et complétée dans le BPU.

6.3 Maintenance évolutive logicielle

Le titulaire s'engage à effectuer la maintenance évolutive logicielle. Cette maintenance évolutive comprend notamment la correction des bugs, les évolutions de version, les évolutions fonctionnelles, l'import en automatique des agents et des identifiants de cartes, la compatibilité des cartes...

Toute documentation technique (guide d'utilisation...) relative à l'évolutivité logicielle est incluse dans le prix de la mise à jour.

Chapitre 7 - Conformités de sécurité réglementaire

Les solutions informatiques déployées au sein du Système d'Information (noté SI) des établissements doivent :

- Respecter les recommandations en matière de sécurité de l'ANS (Agence du Numérique en Santé), de l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes de l'Information) et du Ministère de la santé (PSSI -MCAS qui pourra être fournie sur demande).
- Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel, garantir la conformité au traitement des données personnelles et à leur libre circulation.
- Appliquer les exigences spécifiques relatives aux systèmes critiques, le cas échéant.

Dans le cadre de l'accès au Système d'Information du CHU d'Angers, le titulaire devra compléter et respecter la charte de mise en œuvre du téléaccès « *Annexe - SSI - Charte télémaintenance.doc* » et « *Annexe SSI Pré-requis teleaccs v02* ».

Le titulaire devra également se conformer au contrat de sous-traitance, en particulier aux clauses relatives au traitement des données. À ce titre, il est requis de remplir et de retourner le document « *Annexe - RGPD - Contrat sous-traitance v4.docx* ».

Chapitre 8 - ANNEXES

Le présent CCTP est complété par les annexe(s) suivante(s) :

- Annexe 1 : Liste des équipements
- Annexe 2 : SSI - Charte télémaintenance
- Annexe 3 : SSI - Pré-requis teleaccs v02
- Annexe 4 : RGPD - Contrat sous-traitance v4
- Annexe 5 : SSI - Charte télémaintenance CESAME