



Prestations de sécurités diverses pour l'ensemble des sites de Nantes Université

Annexe 4 – Prestations de télésurveillance

Procédure 26006AC

Lot 4 : Prestations de télésurveillance

Télésurveillance de Nantes Université

La télésurveillance fait partie intégrante des moyens mobilisés par Nantes Université pour la sécurité des sites, des personnels et des usagers. Elle est complémentaire à la mise en place des dispositifs de protection mécanique, de moyens électroniques de détection et d'analyse, et des moyens de transmission. Elle déclenche, en cas de besoin et selon le principe de double-détection, les moyens d'intervention et de gardiennage fournis par les prestataires en charge de la sécurisation physique des sites universitaires.

Le service fourni par le titulaire en charge de la télésurveillance commence à la réception des informations en provenance des sites de Nantes Université, se poursuit par leur analyse selon les procédures de mise en exploitation communiquées à la notification de l'accord-cadre. Le service se termine par l'exécution des consignes contractuelles communiquées à la mise en place des prestations lors de l'initialisation de celles-ci, et qui pourront évoluer au cours de l'exécution du contrat en fonction des besoins réel de Nantes Université.

Le titulaire devra assurer 24h/24 et toute l'année, la télésurveillance des bâtiments de Nantes Université (45 émetteurs) à partir d'un centre de télésurveillance agréé APSAD R 31 de type P 3 (2 opérateurs 24h/24, autonomie de 72 heures).

Ce centre aura en charge la gestion 24h/24 des événements suivant la réception par une centrale de télésurveillance du prestataire, des alarmes en provenance :

- D'installations techniques (congélateurs 80°C, chambres froides...), alimentation de la centrale de détection incendie
- De systèmes de sécurité incendie (SSI)
- De systèmes anti-intrusion
- D'ascenseurs ou d'autres équipements pouvant être ajoutés au fil de l'évolution du dispositif de surveillance électronique des sites de Nantes Université
- Les transmetteurs de tout site de Nantes Université équipé.

Aucun des systèmes actuels de vidéoprotection de Nantes Université n'est aujourd'hui raccordé à la télésurveillance. Cependant le titulaire peut proposer une solution technique de levée de doute par vidéo en prévision d'une éventuelle évolution des besoins de Nantes Université.

Le nombre des sites sous télésurveillance est susceptible d'évoluer au fur et à mesure de la mise en place de nouveaux systèmes et dispositifs de sécurité sur les différents sites du périmètre de Nantes université. Le titulaire doit être en mesure de pouvoir absorber la charge supplémentaire. A titre indicatif, le compte de 45 émetteurs requis et mentionné supra comprend les 37 émetteurs actifs en 2025-2026 et ceux susceptibles de compléter le dispositif en place. L'ensemble des bâtiments de Nantes Université fera l'objet d'un référencement par numérotation.

Consignes de télésurveillance

Les modalités et les consignes d'appel seront transmises au prestataire lors de la mise en place de l'accord-cadre.

Les opérateurs du PC de Télésurveillance devront pouvoir :

- Gérer les alarmes intrusions, incendie ou technique suivant les consignes transmises
- Intervenir dès la première minute sur certaines alarmes, ou temporiser jusqu'à 60 minutes sur d'autres alarmes
- Contacter téléphoniquement les bureaux d'accueil et standards, ou des responsables universitaires, des sites concernés par les alarmes
- Prévenir et faire intervenir les agents des autres prestataires de sécurité de Nantes Université
- Contacter les services de secours en cas de nécessité
- Contacter l'astreinte Sûreté de Nantes Université suite aux levées de doutes positives effectuées par l'agent de sécurité préalablement sollicité
- Pouvoir mettre en relation téléphonique les agents de sécurité intervenants sur site avec l'astreinte Sûreté
- Gérer les appels entrants des responsables identifiés de Nantes Université (astreinte Sûreté), pour prendre en compte une consigne urgente, donner une information sur un historique, ou déclencher une intervention sur site.

Le logiciel de traitement du titulaire doit permettre l'intégration des consignes de Nantes Université :

- Consignes générales, communes à tous les sites
- Consignes spécifiques à un ou plusieurs sites
- Consignes temporaires, en fonction de contextes particuliers
- Suivi et actualisation régulière de ces consignes
- Être en capacité de diffuser en urgence aux opérateurs de télésurveillance une consigne transmise par le Pôle Sûreté

Le titulaire devra prévoir un dispositif anti-oubli, permettant de prévenir Nantes Université en cas de non mise en route d'un système anti-intrusion, selon les horaires définis pour les bâtiments équipés.

Le titulaire s'assurera que les tests périodiques de transmission de chaque site se déroulent correctement.

Historique de télésurveillance

Le Pôle Sûreté devra pouvoir accéder à l'historique des transmissions d'alarmes via une interface sécurisée. Cette interface permettra :

- D'identifier les alarmes de chaque transmetteur de Nantes Université relié à la télésurveillance, durant la période prévue par le cadre réglementaire du RGPD.
- De filtrer les informations par référence de transmetteur, types d'alarmes, plages de dates et d'horaires.
- D'extraire l'historique complet ou filtré dans un format compatible avec les logiciels tableurs (types Excel ou Open Office Calc).
- De consulter les consignes associées à chaque transmetteur de Nantes Université, et les comptes-rendus de gestion d'alarme des opérateurs du PC de télésurveillance.

Obligation des parties :

Le titulaire en charge de la Télésurveillance doit satisfaire aux obligations suivantes :

- S'assurer, lors du raccordement des sites, que toutes les informations contractuellement prévues sont effectivement reçues
- S'interdire d'établir une déclaration de conformité ne correspondant pas au type pour lequel elle est certifiée
- Remettre à l'utilisateur, Nantes Université, lorsque les conditions sont respectées, la déclaration de conformité en deux exemplaires, l'une étant destinée à son assureur
- Conserver un exemplaire de la déclaration de conformité et être en mesure de la présenter à la société d'assurance qui garantit le risque
- Transmettre à la fois un numéro de téléphone non surtaxé actif 24h/24 et 7j/7, et une adresse courriel fonctionnelle, tous deux utilisés pour les échanges entre les parties.

Nantes Université s'engage à :

- Faire vérifier régulièrement ses installations de sûreté / sécurité (intrusion, incendie)
- Souscrire, pour les installations surveillées, des contrats de maintenance reconductible annuellement auprès d'entreprises titulaires d'une certification APSAD de service de maintenance (visite annuelle)
- Inspecter régulièrement le bon fonctionnement de l'installation en actionnant les dispositifs test et en s'assurant notamment du fonctionnement des transmetteurs téléphoniques
- Informer le titulaire de toutes modifications ayant des implications directes ou indirectes

sur la chaîne de sécurité dont dépend la télésurveillance de Nantes Université

- Informer le titulaire en cas de modification de la configuration ou l'agencement des locaux
- Informer le titulaire en cas de modification de l'installation de sécurité électronique
- Informer le titulaire en cas de modification des modes de communications ou changement d'opérateur télécom.