

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES



Prestation de gardiennage et de sureté/sécurité des sites de l'ACOSS

N° de procédure : P2513-PA-DRH

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Lot 6 site de Nancy

SOMMAIRE

1	OBJET DU MARCHÉ.....	3
1.1	LOCALISATION DES SITES CONCERNES :	3
1.2	DEBUT D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	3
2	DEFINITION DES OBJECTIFS DE SECURITE	4
3	PRESTATIONS.....	5
3.1	CONDITIONS PARTICULIERES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	5
3.1.1	COMPORTEMENT DU PERSONNEL	5
3.1.2	ORGANISATION DES EQUIPES	5
3.1.3	ACCES AUX LOCAUX – PERTE OU VOL.....	6
3.2	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	6
3.2.1	ETABLISSEMENT ET REVISION DES CONSIGNES.....	6
3.2.2	OBLIGATION DE DISCRETION	7
3.3	MESURES DE SECURITE	7
3.3.1	APPEL AUX FORCES DE L'ORDRE.....	7
3.4	PLAN DE PREVENTION	7
3.5	CONDITIONS PARTICULIERES DE FIN DE MARCHÉ.....	8
3.5.1	INFORMATION ET INITIATION DU NOUVEAU PRESTATAIRE	8
3.6	DELAIS D'INTERVENTION	8
3.6.1	DELAIS DU PERSONNEL - Commandes Complémentaires	8
3.7	OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU TITULAIRE.....	8
3.8	REUNIONS TRIMESTRIELLES ET CADRAGE	8
3.9	DISPOSITIONS SPECIFIQUES SITE DE NANCY	9
3.9.1	RONDE DE FERMETURE :	9
3.9.2	RONDE D'OUVERTURE :	9
3.9.3	Interventions :	10
3.9.4	PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE	10
3.9.5	PRESTATIONS DE TELESECURITE	11

1 OBJET DU MARCHE

Le présent CCTP a pour objet de fixer les conditions techniques dans lesquelles s'effectueront les prestations de gardiennage, de télésurveillance et de télé sécurité pour le site de l'ACOSS de Nancy.

1.1 LOCALISATION DES SITES CONCERNES :

SITE	Adresse	Surface Utile Brute	Horaires d'ouverture
NANCY	12 rue du bois de la champelle	2916	du Lundi au Vendredi de 07h00 à 20h00
	54500 Vandoeuvre les Nancy		

1.2 DEBUT D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations pour le site de Nancy débuteront à la date de prise d'effet du marché.

2 DEFINITION DES OBJECTIFS DE SECURITE

Les différentes missions auront pour but de gérer les risques liés à la sécurité des biens travaillant au sein des sites de l'ACOSS.

Le prestataire aura pour mission d'appliquer les procédures et actions suivant les besoins spécifiques de chaque site.

Le titulaire aura la responsabilité des clés et des badges d'accès qui lui seront confiés. Par conséquent, il devra justifier de la parfaite sauvegarde de ces éléments.

Le titulaire s'engagera à disposer d'une main d'œuvre qualifiée afin d'assurer les prestations demandées à toute période de l'année et en toutes circonstances.

Le titulaire ne peut sous-traiter une partie de ses obligations qu'avec l'agrément écrit et préalable du ou des sous- traitants par l'ACOSS.

Dans le cas où le titulaire sous-traiterait une partie des prestations faisant l'objet du marché, le titulaire communique au(x) sous-traitant(s) en cause les obligations lui incombant, notamment en termes de confidentialité, et reste totalement garant et responsable vis-à-vis de l'ACOSS de l'ensemble des prestations et obligations à sa charge.

Les sous-traitants pourront être présentés à l'ACOSS pour acceptation lors de la soumission au marché ou en cours d'exécution du marché.

Les agents du prestataire doivent être titulaires d'une carte professionnelle comportant : nom, prénom, qualité, photo, raison sociale du titulaire du marché.

Des visites médicales annuelles sont obligatoires pour les agents préposés au gardiennage / sécurité. Les besoins sécuritaires des sites de l'ACOSS s'articulent autour des 5 axes suivants :

- SURVEILLER : L'ensemble des sites, tous les accès des sites et des bâtiments.
- PROTEGER / PRESERVER : contre le feu, l'intrusion, le vol, le sabotage, l'espionnage, les dégâts des eaux...
- GERER : les alarmes.
- INTERVENIR : première intervention en cas de départ de feu, premières mesures de préservation des biens / personnes, alerte, alarme.
- RENDRE COMPTE : rapports journaliers, rapports d'incidents.

3 PRESTATIONS

Toutes ces prestations sont exécutées dans le respect des règles de l'art, des normes et de la réglementation propre à son objet.

Pour des raisons de sécurité, les consignes propres au site, seront accessibles aux candidats lors de l'avisite obligatoire du site et seront transmises au titulaire à compter de la notification du marché.

3.1 CONDITIONS PARTICULIERES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

3.1.1 COMPORTEMENT DU PERSONNEL

Le comportement du personnel du titulaire devra être irréprochable envers les salariés, le public et l'ensemble des locaux des sites :

- Les consignes de travail et les instructions données par les coordinateurs devront être respectées et exécutées dans le respect de la loi et de la constitution.
- La ponctualité et le respect des heures de ronde seront primordiales pour le bon fonctionnement de l'établissement.
- Un rapport devra être rédigé à chaque fin de service.
- L'agent de sécurité aura accès à des zones privées et sensibles grâce aux clés et badges dont il disposera pour effectuer ses rondes. Par conséquent, il sera exigé aux intéressés de faire preuve d'honnêteté, de confidentialité et d'intégrité à l'égard de l'ACOSS
- Le responsable de site ou toute autre correspondant en charge de l'exécution des prestations pour le compte de l'ACOSS ainsi que le responsable de la Cellule Gestion des Datacenters se réserveront la possibilité d'exiger le retrait de l'intervenant dont le comportement susciterait une crainte ou n'engagerait pas la confiance attendue par le prestataire.

Il sera interdit au personnel :

- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou de produits stupéfiants dans les locaux ou d'y pénétrer en état d'ivresse,
- De provoquer du désordre, de façon quelconque, sur les lieux de travail et leurs dépendances,
- De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux,
- De se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à son employeur,
- De pénétrer sur le site sans badge d'accès ou pièce d'identité,
- Cette liste, non limitative, pourra être complétée sur simple décision de l'ACOSS,

Le pouvoir adjudicateur pourra demander au titulaire qu'il prenne toute mesure disciplinaire nécessaire à l'encontre d'un agent dont le comportement ou la tenue dans l'exercice de ses fonctions serait susceptible de porter préjudice – à titre quelconque et même indirectement à la réputation de l'ACOSS.

3.1.2 ORGANISATION DES EQUIPES

- Le prestataire devra remettre sur simple demande la liste nominative des agents admis sur les sites.

- Les mises à jour de ces listes devront être obtenues systématiquement selon les mêmes modalités en cas de remplacement ou de changement d'affectation d'un agent de l'équipe.
- Les interventions successives habituelles devront être effectuées par les mêmes agents. Ainsi, le nombre d'agent possédant les droits et autorisations sera modéré afin de limiter les risques liés à la sécurité intrusion des bâtiments.
- La mise en place d'un agent s'exécutera exclusivement en présence du responsable sécurité de l'ACOSS, du responsable du prestataire et de l'agent. Les modalités de perception des badges se feront à l'issue de cette rencontre.

Il appartient au titulaire de pourvoir au remplacement des agents en cas de congés, maladie ou indisponibilité, et ce, afin d'assurer une exécution continue des prestations commandées.

3.1.3 ACCES AUX LOCAUX – PERTE OU VOL

Les agents affectés à l'exécution des prestations devront se conformer et se soumettre aux règles et consignes de sécurité par le site de l'ACOSS.

L'ACOSS dotera le personnel de tout moyen permettant l'accès aux locaux concernés par les prestations.

La perception des moyens d'accès (badges et clés) sera nominative et un profil agent sera personnalisé et attribué par le titulaire à chacun des intervenants en fonction du rôle ou de la mission à réaliser.

A ce titre, le titulaire réalise un tableau de bord des mouvements des clefs de manière à connaître à tout moment la localisation des clefs distribuées.

Le tableau de bord recense l'identité de l'utilisateur, ses coordonnées, la raison de son utilisation, la date de prise en compte et celle de restitution.

En cas de perte ou de vol de clés ou autres moyens d'accès, le titulaire avertira sans délai le site ACOSS concerné.

La perte ou le vol entraînera le remplacement à l'identique des clés perdues ou volées ou autres moyens d'accès. Les frais de remplacement seront à la charge exclusive du titulaire du marché.

3.2 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

3.2.1 ETABLISSEMENT ET REVISION DES CONSIGNES

Le marché couvre l'ensemble des prestations nécessaires pour assurer la sécurité des biens et des personnes dans les conditions définies ci-après.

Les moyens décrits ne sont pas limitatifs.

L'ensemble des obligations à la charge du Titulaire sont des obligations de moyens. Etablissement et révision des Consignes :

Le titulaire établira dans les quinze premiers jours du marché les consignes d'application (au sens de la norme NF X 50-777, ou autre norme reconnue équivalente) qu'il communiquera et expliquera à tous ses Agents intervenants sur le site.

Ces consignes seront établies sur la base des règles et usages de la profession, du présent CCTP, des consignes client (au sens de la norme NF X 50-777, ou autre norme reconnue équivalente), des matériels et installations de sécurité disponibles sur le site, de la configuration des locaux et des risques identifiés.

3.2.2 OBLIGATION DE DISCRETION

Le titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du marché, a reçu communication à titre secret ou confidentiel de renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir secrète ou confidentielle cette communication.

Le titulaire se porte garant de la discrétion de son personnel et doit informer ce dernier de son obligation de confidentialité et du respect du secret concernant tout renseignement parvenu à sa connaissance à l'occasion de son travail sur les sites de l'ACOSS.

3.3 MESURES DE SECURITE

Lorsque les prestations sont à exécuter dans un lieu où des mesures de sécurité s'appliquent, le titulaire doit observer les dispositions particulières que le responsable de site de l'ACOSS lui a communiquées.

3.3.1 APPEL AUX FORCES DE L'ORDRE

Selon les modalités définies par les organismes, il est demandé qu'il soit fait appel aux forces de l'ordre dès qu'un agent de sécurité constatera une intrusion.

Cependant, conformément à la loi 2001-1062 du 15 novembre 2001, l'appel abusif aux forces de l'ordre consistant à ne pas avoir vérifié sur place la commission d'un délit flagrant dans les locaux surveillés sera imputable au prestataire.

3.4 PLAN DE PREVENTION

Suivant les cas, les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au Décret n°92-158 du 20 février 1992 ou au Décret du 26 décembre 1994.

Le Titulaire doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du Travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des travaux, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire contribue à établir un plan de prévention qui est remis au pouvoir adjudicateur et aux organismes d'hygiène et de sécurité dans les QUINZE (15) jours suivant la notification du marché. Il indique de façon précise et détaillée :

Les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques courus par le personnel tant dans les modes opératoires lors de leur définition que dans les différentes phases d'exécution des missions. Il explicite en particulier les moyens de prévention concernant, d'une part, les chutes de personnel et de matériaux, d'autre part, les circulations verticales et horizontales d'engins ;

Les mesures concourant à une bonne hygiène de travail.

Le plan de prévention est tenu à jour par le Titulaire qui est tenu d'en signaler les modifications au pouvoir adjudicateur, pour approbation.

Le Titulaire s'engage aussi à faire respecter par son personnel le règlement intérieur du Site. A cet effet, le Titulaire informe son personnel qu'il doit prendre connaissance des « consignes particulières du site » du pouvoir adjudicateur.

Le Titulaire fait son affaire des équipements de Protection du Travailleur Isolé par rapport à ses agents.

3.5 CONDITIONS PARTICULIERES DE FIN DE MARCHE

3.5.1 INFORMATION ET INITIATION DU NOUVEAU PRESTATAIRE

Le Titulaire s'engage, le cas échéant, à initier le personnel du nouveau prestataire chargé de l'exécution du nouveau marché.

Cette initiation doit en particulier comprendre la communication de tous les plans, documents et instructions reçues et/ou établies durant l'exécution du marché (dont les paramétrages d'ouverture et de fermeture), et l'autorisation au personnel du nouveau Titulaire d'accéder aux installations et locaux avant expiration du marché.

3.6 DELAIS D'INTERVENTION

En cas de sinistre ou d'incident grave mettant en jeu la sécurité des biens et des personnes, le Titulaire aura la capacité de mobiliser les équipes nécessaires, dans un délai de TRENTE (30) minutes.

3.6.1 DELAIS DU PERSONNEL - Commandes Complémentaires

Pour les interventions programmées, les dates et délais seront mentionnées dans le bon de commande. Le Titulaire indique dans son cadre de réponse technique les délais et conditions de mobilisation des personnels décrits au cadre de réponse financier.

3.7 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU TITULAIRE

Les obligations dans le domaine de l'organisation des prestations, de la continuité du service, de la responsabilité sociale et les limites de la responsabilité technique incombant au titulaire seront appliquées conformément au CCAP.

3.8 REUNIONS TRIMESTRIELLES ET CADRAGE

Une réunion d'exploitation qualité est organisée par l'ACOSS, au minimum une réunion annuelle, avec le personnel d'encadrement du Titulaire.

Les objectifs de cette réunion sont :

- De définir, de mettre à jour la planification et de coordonner les interventions, tous corps d'états, d'exploitation technique et de maintenance pour le mois à venir,

- De constater le bon déroulement des interventions, d'exploitation technique et de maintenance liées à la sécurité sûreté, effectuées durant le mois écoulé,
- D'observer et de discuter des interventions conservatoires effectuées durant le mois écoulé, afin de déterminer les améliorations à apporter,
- D'écouter et de répondre aux attentes de l'ACOSS,
- De suivre les prestations et de faire respecter les obligations contractuelles.
- L'évaluation qualitative de la prestation,
- Les rapports de vérification des équipements dont l'exploitation technique est à la charge du TITULAIRE,
- Les faits nouveaux constatés et ayant trait de près ou de loin à l'exécution du présent marché,
- Les documents demandés au titre du présent marché,
- Les études ou demandes d'autorisation aux autorités compétentes demandées, dans le cadre de la mission d'assistance et d'obligation de conseil du présent marché, par l'ACOSS,

3.9 DISPOSITIONS SPECIFIQUES SITE DE NANCY

Chaque jour, du lundi au vendredi, hors jours fériés, la société procédera à l'ouverture et la fermeture des portes du site ainsi qu'à une ronde de contrôle.

La première équipe du site arrivant à 7h00, la dernière sortant à 20h00, l'intervention des rondes se fera le plus proche possible de ces deux horaires mais jamais avant 5h30 ou après 20h30 sauf demande expresse du site.

3.9.1 RONDE DE FERMETURE :

La mission consiste à

- Le cas échéant prendre connaissance des consignes particulières laissées dans le cahier de liaison,
- Effectuer une ronde complète extérieure et intérieure du site,
- Vérifier la fermeture de toutes les fenêtres et volets,
- Eteindre toutes les lumières intérieures et du SAS d'entrée (les lumières en périphérie et sur le parking sont gérées par un automate),
- Vérifier la fermeture des barrières d'accès aux parkings et de tous les accès,
- Mettre en service le système de détection intrusion et vérification de la prise en charge par la station de télésurveillance
- Consigner les fermetures dans le cahier de liaison avec commentaires au besoin

3.9.2 RONDE D'OUVERTURE :

La mission consiste à :

- Mettre hors service le système de détection intrusion
- Effectuer une ronde complète extérieure et intérieure du site,
- Procéder à l'ouverture des barrières d'accès aux parkings,
- Procéder à l'ouverture des entrées principales (principale au RDC + PMR à l'étage)
- Consigner les ouvertures dans le cahier de liaison avec commentaires au besoin

3.9.3 Interventions :

Pendant les heures d'ouverture du site 7h00 – 20h00 seul le service de télésurveillance est concerné par la réception d'alarmes. Dès la réception d'un message d'alerte technique, la société de télésurveillance prévient le site et le mainteneur du bâtiment, et s'assure que l'alarme est bien prise en charge. En cas d'une alerte incendie la société de télésurveillance prévient la société de gardiennage et le contact du site.

En dehors de ces horaires, de 20h00 à 7h00, le week-end et les jours fériés le service de télésurveillance réceptionne l'alarme et procède aux actions suivantes :

- En cas d'alarme intrusion ou incendie alerter la société de gardiennage qui dépêchera un rondier sur site pour procéder à l'exécution des consignes de sécurité (consignes particulières) et s'assure que l'alarme est bien prise en charge.
- En cas d'alarme technique alerter la société de gardiennage et en parallèle le mainteneur du site.

Le rondier devra obligatoirement intervenir dans la ½ heure suivant la réception du message d'alerte, la société chargée de la maintenance des installations ayant une contrainte d'intervention inférieure à 1 heure et ne peut accéder au bâtiment qu'en présence du rondier

Un rapport d'intervention est rédigé à l'issue de la mission, il précise la date, l'heure, les raisons de l'intervention et les actions déclenchées.

Les consignes précises quant à la mise en place d'un plan de rondes et d'interventions seront rédigées avec le titulaire du marché.

Pour des raisons de sécurité, les plans du système anti-intrusidu site détaillant les emplacements des détecteurs ne sera remis qu'au titulaire.

3.9.4 PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE.

Il s'agit de prestations forfaitaires. La liste d'actions ci-dessous n'est pas exhaustive et doit permettre au titulaire d'établir la composition de son offre.

- Paramétrage des transmetteurs téléphoniques, sans surcoût pour les organismes, de façon à les rendre compatibles avec la télésurveillance à distance et la mise en service automatique.
- Remontée et gestion de toutes alarmes prévues au contrat (anti-intrusion, incendie, techniques) et dans les consignes de sécurité par le dispositif de télésurveillance pendant les périodes définies par chaque organisme.
- Réalisation de tests lignes toutes les 24h, avant mise en service de la télésurveillance (chaque organisme spécifiera au titulaire le nombre de tests lignes à réaliser journalièrement).
- En cas de déclenchement d'alarme au sein des bâtiments télésurveillés, application des consignes de sécurité établies par l'organisme ou définies au présent marché.
- Transmission mensuelle à l'organisme des informations relatives à la traçabilité des événements liés à la télésurveillance des journées précédentes sur son site (heure de mise en service, de test ligne, éventuels défauts et déclenchements répertoriés).

- Prise en compte des modifications exceptionnelles demandées par le client (par exemple ouverture un jour non ouvré, suspension de la prise en compte de certaines alertes en cas d'intervention technique ou en cas d'exercice incendie)

3.9.5 PRESTATIONS DE TELESECURITE.

Il s'agit de prestations unitaires à bons de commandes. La liste d'actions ci-dessous n'est pas exhaustive et doit permettre au titulaire d'établir la composition de son offre.

Le Titulaire assure dans le cadre du présent contrat une prestation de *télesécurité* durant la présence de ses personnels qui inclut les ressources techniques et humaines nécessaires en période ouvrée et non ouvrée.

La prestation inclut, les alarmes de synthèse et un système de protection du travailleur isolé.

En cas de besoin, l'équipe de *télé-sécurité* déclenchera l'intervention des moyens de secours et d'assistance sur les sites.

- Intervention physique sur site protégé, le cas échéant selon les consignes de sécurité transmises par l'organisme, afin de vérifier les différents accès et issues visibles.
- Immobilisation éventuelle du personnel du titulaire sur le site protégé, exclusivement à la demande de l'organisme, afin d'assurer la sécurité des biens et/ou des personnes pendant et hors des heures ouvrées (gardiennage).
- Application des consignes de sécurité définies par l'organisme.
- Conseil sur l'évolution et l'optimisation des consignes de sécurité.
- Rédaction de rapports de situation et d'intervention, comprenant les modalités suivantes :
 - Motif de l'intervention
 - Organisme concerné et adresse du site
 - Date et heure de déclenchement de l'alarme
 - Date et heure d'arrivée sur le site par l'agent intervenant
 - Nom et prénom de l'agent intervenant
 - Nature de l'alarme ayant déclenché l'intervention (intrusion, sécurité incendie, technique)
 - Défauts constatés : absence de mise en service du dispositif de sécurité selon les consignes, mise hors service non autorisée du dispositif de sécurité, non réception d'un test ligne, localisation du défaut (ex : fenêtre ouverte avec numéro du bureau)
 - Présence sur place (police / gendarmerie / secours / pompiers ainsi que toute aux personnes dont l'identité sera indiquée)
 - Actions entreprises pendant l'intervention : ronde, recherche de traces d'effraction, présence de véhicules suspects (avec relevés de plaques minéralogiques), position de la centrale d'alarme avant manipulation, inspection générale des lieux), observations
- Les rapports d'intervention sont établis dans un format dématérialisé et déposé sur une plateforme numérique sécurisé mis à disposition par le titulaire du marché. Le responsable de site ou son représentant est informé de la disponibilité de ce document par l'envoi d'un courriel. Les rapports seront mis en ligne dans un délai maximum de 24 heures suivant l'intervention.
- Délai maximal d'intervention pour chaque site : le titulaire devra être présent sur site dans un délai maximal de 30 minutes à compter du déclenchement d'une alarme ou de l'appel d'un agent de l'organisme (notification par tous moyens permettant d'établir la date et l'heure de la demande d'intervention)