

Groupe hospitalo-universitaire AP-HP.Sorbonne Université

Sites : Charles Foix – Pitié Salpêtrière – Rothschild – Saint Antoine – Tenon – Trousseau – La Roche-Guyon

Direction des Investissements et Services Numériques - Direction de la Sécurité

47/83 Boulevard de l'Hôpital – 75651 Paris cedex 13

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

« Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université » pour le compte des hôpitaux Pitié-Salpêtrière, Charles-Foix, Saint-Antoine, Tenon, Rothschild, Armand-Trousseau et La Roche-Guyon, à compter de la date de réception de la notification pour une durée de 4 ans, éventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative compte du Groupe Hospitalier Sorbonne Université.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	1/43

PREAMBULE – CONFORMITE A LA REGLEMENTATION.....	4
ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ :	6
1.1 – OBJET	6
1.2 – GENERALITES.....	9
1.3 – COMPOSITION DU MARCHÉ	10
1.3.1 – Maintenance et vérification des installations de sûreté.....	10
1.3.2 – Modification d’installations de sûreté	10
1.4 – AUTRES	10
1.4.1 – Registre d’anomalies	10
1.4.2 – Bulletin d’inspection/Compte-rendu de visite.....	11
1.4.3 – Remplacement du matériel en cours de visite	11
1.4.4 – Surveillance de l’installation	11
1.4.5 – Stock de pièces détachées	11
ARTICLE 2 – PRISE EN COMPTE :	12
ARTICLE 3 – DEFINITION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE	12
3.1 – NATURE DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE DE LA VIDEO-PROTECTION (CAMERAS ET LAPI)	13
ARTICLE 4 – DEFINITION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE APPLICATIVE.....	14
4.1 – NATURE DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA VIDEO-PROTECTION (CAMERAS ET LAPI).....	14
4.2 – NATURE DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE APPLICATIVE DU CONTROLE D’ACCES	15
4.3 – NATURE DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE APPLICATIVE DES ARMOIRES A CLES.....	15
ARTICLE 5 – DEFINITION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE	15
ARTICLE 6 – MODALITES D’EXECUTION	16
6.1 – GENERALITES.....	16
6.2 – SUIVI DES INDICATEURS.....	17
6.3 – DOCUMENTS D’EXPLOITATION	18
6.3.1 – Dossier site.....	18
6.3.2 – Rapport d’intervention de maintenance préventive	18
6.3.3 – Compte-rendu d’incident	18
6.3.4 – Rapport semestriel d’activités	18
6.3.5 – Rapport annuel	19
6.4 – REUNIONS	19
6.4.1 – Réunions Semestrielles	19
6.4.2 – Réunion Annuelle.....	19
6.5 – FOURNITURES DUES AU TITRE DU MARCHÉ DE BASE PAR LE PRESTATAIRE.....	20
6.6 – DEPANNAGE.....	20
6.6.1 – Interventions urgentes du lundi au vendredi, de 8h à 18h, hors jours fériés	20
6.6.2 – Interventions urgentes en dehors des horaires ouvrés	21
6.7 – GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT	22
6.8 – RAPPORT DE VERIFICATIONS REGLEMENTAIRES	23
6.9 – RENDU DES INSTALLATIONS EN FIN DE CONTRAT.....	25
6.10 – PERIODICITES.....	26
6.11 – GARANTIE DE CONTINUITE DE SERVICE	26
6.12 – PRISE EN COMPTE DE L’INSTALLATION.....	27
6.13 – FOURNITURES, CONSOMMABLES, PIECES DETACHEES ET STOCK	27
6.13.1 – Provenance	27
6.13.2 – Récupération – pièces reconditionnées	27

A.P.-H.P.	Marché d’entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	2/43

6.14 – FOURNITURES DUES PAR L’EXPLOITANT	28
6.15 – CONSIGNATIONS	28
6.16 – DOCUMENTS DE SUIVI DES INSTALLATIONS ET PRESTATIONS	29
6.16.1 – <i>Carnets de suivi des installations</i>	29
6.16.2 - <i>Diffusion des documents</i>	30
6.16.3 – <i>Propriété des documents</i>	30
6.17 – CONSEIL ET MISE EN GARDE	30
6.18 – NON-CONFORMITE DES PRESTATIONS.....	30
6.19 – ÉLIMINATION DES DECHETS INDUSTRIELS	30
6.20 – LES OBLIGATIONS DU PRESTATAIRES	31
6.20.1 – <i>Spécificités</i>	31
6.20.2 – <i>Confidentialité</i>	31
6.20.3 – <i>Locaux autorisés</i>	32
6.20.4 – <i>Lutte contre les infections nosocomiales</i>	32
6.20.5 – <i>Personnels du Prestataire</i>	32
6.21 – RESPONSABILITES ET SECURITE	33
6.21.1 – <i>Obligation du Prestataire</i>	33
6.21.2 – <i>Obligations de l’exploitant</i>	34
6.22 – DELAI DE REPONSE POUR UN DEVIS	35
ANNEXES.....	35
ANNEXE 1 - ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS - HOPITAL SAINT-ANTOINE - BULLETIN DE VISITE	36
ANNEXE 2 - ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS - HOPITAL TROUSSEAU - BULLETIN DE VISITE	37
ANNEXE 3 - ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS - HOPITAL LA ROCHE-GUYON - BULLETIN DE VISITE	38
ANNEXE 4 - ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS - HOPITAL TENON - BULLETIN DE VISITE	39
ANNEXE 5 - ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS - HOPITAL LA PITIE-SALPETRIERE - BULLETIN DE VISITE	40
ANNEXE 6 - ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS - HOPITAL CHARLES-FOIX - BULLETIN DE VISITE.....	41
ANNEXE 7 - ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS - HOPITAL ROTHSCHILD - BULLETIN DE VISITE	42
ANNEXE 8 – INVENTAIRE GHSU	43

A.P.-H.P.	<i>Marché d’entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	3/43

PREAMBULE – Conformité à la réglementation

Les opérateurs sont tenus de se conformer à leurs obligations de certification et de respecter l'ensemble des prescriptions issues des textes réglementaires en vigueur, incluant notamment les lois, décrets, arrêtés, normes et autres dispositions applicables en la matière. À ce titre, les documents applicables au présent contrat comprennent, de manière non exhaustive, l'ensemble des lois, codes, décrets, arrêtés, règlements, circulaires et textes administratifs, tant nationaux que locaux, dès lors qu'ils s'inscrivent dans le cadre de son exécution, qu'ils relèvent de l'ordre public ou qu'ils viennent compléter le silence des pièces contractuelles. À ce titre, sont notamment visés :

- Le Cahier des Clauses Administratives Générales (C.C.A.G.) applicable aux marchés de fournitures courantes et de services, passés pour le compte des collectivités locales et leurs établissements publics (Décret N° 77-699 du 27 mai 1977 et l'ensemble des textes qui l'ont modifié)
- Le Code du Travail
- Le Code de construction et de l'habitation
- Le Code des marchés publics
- D.T.U, Normes Françaises, cahier des charges du C.S.T.B, législation du travail, Arrêtés, Circulaires, etc..., qui régissent la construction

APSAD et ANSSI :

- APSAD R82-Vidéosurveillance-Règles d'installation
- APSAD D32 Cyber sécurité – Document technique pour l'installation de systèmes de sécurité ou de sûreté sur un réseau informatique
- APSAD R31 Télésurveillance - Règle de prescription.
- APSAD R81 Détection d'intrusion - Règle d'installation.
- ANSSI Recommandations sur la sécurisation des systèmes de contrôle d'accès physique et de vidéo protection – v2.0

Normes sûreté :

- NF EN 50132-2-1 Systèmes d'alarme - systèmes de surveillance CCTV à usage dans les applications de sécurité
- NF EN 50132-4-1 Systèmes d'alarme - systèmes de surveillance CCTV à usage dans les applications de sécurité
- NF EN 50132-5 Systèmes d'alarme - systèmes de surveillance CCTV à usage dans les applications de sécurité
- NF EN 50132-7 Systèmes d'alarme - systèmes de surveillance CCTV à usage dans les applications de sécurité - Directives d'application
- NF EN 50130-4 Systèmes d'alarme - Partie 4 : compatibilité électromagnétique - Norme famille de produit : prescriptions relatives à l'immunité des composants de systèmes de détection d'incendie, d'intrusion et d'alarme sociale

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	4/43

- EN 60065 Appareils audio, vidéo et appareils électroniques analogues - Exigences de sécurité
- NF EN 50333 Appareils audio, vidéo et appareils Electroniques analogues – Essais individuels de série, en production, pour la vérification de la sécurité électrique
- EN 60950-1 Matériel de traitement de l'information - sécurité - Partie 1 : exigences générales

ITIL :

La démarche et certification ITIL est une sélection de bonnes pratiques très opérationnelles en matière de gestion des services informatiques et assimilés.

Le titulaire s'appuiera sur les bonnes pratiques ITIL pour la fourniture des services, en particulier pour la mise en place des trois processus suivants :

- Gestion des configurations et des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des niveaux de service

Plan d'Assurance Qualité :

Le titulaire s'engage à exécuter ses obligations en termes de qualité en cohérence avec le Plan d'Assurance Qualité, établi par le titulaire et validé par le maître d'ouvrage.

Plan d'Assurance Sécurité :

Le titulaire s'engage à exécuter ses obligations en termes de sécurité des systèmes d'information en cohérence avec le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) du GHSU Sorbonne Université. Le titulaire est responsable des évolutions nécessaires pour satisfaire aux exigences de sécurité du donneur d'ordres pendant toute la durée des prestations.

Normes et règlements :

L'exécution devra être conforme à tous les décrets et normes en vigueur au moment de la réalisation de l'opération.

Le titulaire se conformera aux textes suivants, dernière version publiée. Les références sont fournies par famille de normes :

- Norme FD X60-xxx Maintenance
- NF EN IEC 62485-6 Exigences de sécurité pour les batteries d'accumulateurs et les installations de batteries
- NF C 15 100 - Installation électriques basse tension
- NF C 48-333-1 (Janvier 1997) : Règles relatives aux systèmes
- NF C 48 331-21 (Janvier 2001) : Exigences générales concernant les composants
- NF C 48-333-7 (Novembre 1999) : Guide d'application
- NF C 47-742 (Octobre 93) : Règles pour les serrures électriques de portes

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	5/43

- NFC 20010 concernant les indices de protection
- NFC 63410 concernant la conception de tableaux électriques
- NFC 32070 concernant la classification des conducteurs et câbles selon leur comportement au feu
- UTEC18-510 Recueil d'Instructions générales de sécurité d'ordre électrique
- UTEC 15-520 Guide pratique - canalisations modes de pose de connexion
- UTEC 15-900 Guide pratique, cohabitation entre le réseau de communication et d'énergie, installation des réseaux de communication
- ISO/IEC 27001 - Système de management de la sécurité de l'information
- ISO 45001 - Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail

Tous les textes codifiés applicables aux ouvrages réalisés et à la protection des personnels

Les pièces générales, bien que non jointes au marché, sont réputées connues du titulaire et les parties leur reconnaissent expressément le caractère contractuel. Le titulaire ne peut se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance de toute la réglementation intéressant son activité.

Cette liste n'est pas limitative, le prestataire devra obligatoirement tenir compte de tous les règlements et normes connues pendant toute la durée d'exécution du présent contrat.

Le titulaire doit appliquer immédiatement toutes nouvelles normes quelles que soient leur origine et en avertir par écrit le représentant du Groupe Hospitalier.

Les prescriptions du présent document suivant les règles de l'art.

Lorsque l'interprétation des textes officiels et du présent descriptif aboutit à une contradiction, Le maître d'ouvrage se réserve le droit de définir la solution qu'il jugera la plus appropriée, sans modification de prix ou de délai.

Article 1 – Objet du marché :

1.1 – Objet

Le marché régi par le présent cahier des clauses techniques particulières a pour objet de définir les prestations de vérification technique ainsi que l'entretien de l'ensemble des installations de sûreté des établissements du groupe hospitalier Sorbonne Université.

Ce marché couvre l'ensemble des prestations de main d'œuvre et de fournitures nécessaires pour maintenir à tout moment les installations en état de fonctionnement. Ceci implique que le titulaire dispose de tous les moyens techniques et matériels pour assurer le plein accomplissement de sa mission. Il aura la parfaite connaissance de la technique propre au constructeur du matériel dont il se propose d'assurer la maintenance.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	6/43

Le titulaire du marché de maintenance devra respecter l'ensemble des prescriptions fixées dans les décrets, arrêtés, règlements, normes visées ci-dessus et mettre en œuvre toutes dispositions utiles et nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des installations. Les personnels du titulaire devront avoir toutes les qualifications requises pour effectuer les opérations décrites dans le présent marché.

Le présent marché a pour objet :

- La maintenance des systèmes de vidéosurveillance ;
- La maintenance des systèmes de contrôle d'accès et lecteurs de badges ;
- La maintenance des systèmes d'armoires à clés électronique ;
- La maintenance des systèmes de gestion des alarmes (anti-intrusion et anti-agression).

Les vérifications seront effectuées à raison de visites annuelles complètes qui seront détaillées dans le CCTP, en accord avec la réglementation en vigueur.

Il comprend d'une part les opérations de maintenance préventives annuelles, et d'autre part des interventions d'entretien, d'ajout de matériel, etc. qui seront réalisées sur bons de commande.

Ce marché couvre l'ensemble des prestations de main d'œuvre et de fournitures nécessaires pour maintenir à tout moment les installations en état de fonctionnement.

- Maintien en condition opérationnelle de l'ensemble des systèmes, applications, réseaux de transport IP dédié vidéo protection (câblage cuivre, optique, réseau Lan) existants et en exploitations ;
- Évolution du périmètre (via bon de commande) : acquisition, renouvellement et mise en œuvre de nouveaux équipements devant s'intégrer parfaitement avec l'existant ;
- De tous travaux de modification, d'amélioration ou de mise en conformité des installations avec les règlements applicables.
- Prestations diverses en lien avec le périmètre.

Ceci implique que le titulaire dispose de tous les moyens techniques et matériels pour assurer le plein accomplissement de sa mission. Il aura la parfaite connaissance de la technique propre aux constructeurs des matériels dont il se propose d'assurer la maintenance.

Les dispositions du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) et ses annexes s'appliquent pour la maintenance des équipements de différentes marques, l'ensemble des inventaires sont précisés dans les annexes.

L'entreprise assurera la maintenance 24h/24 cela implique une astreinte clairement identifiée et susceptible d'intervenir en moins de 4h sur site.

L'entreprise a une obligation de résultats, elle devra définir les moyens nécessaires pour répondre au présent marché.

Dans ce cadre, il appartient au titulaire du marché d'identifier, de décrire et de mettre en œuvre, selon les fréquences appropriées, les opérations de maintenance qu'il juge utiles pour assurer la disponibilité

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	7/43

des installations, réduire le nombre de pannes, et en cas de panne, en limiter les conséquences préjudiciables pour l'ensemble de l'hôpital, en tenant compte des obligations réglementaires ainsi que des recommandations constructeurs. Le titulaire recherche de façon continue l'organisation optimale des méthodes d'exploitation et de maintenance pour assurer « qualité » et « continuité de service ».

Le titulaire convient d'assumer la charge de fournir un service de maintenance conforme au présent marché. Le titulaire s'engage à mettre en place une stratégie de maintenance afin d'atteindre les objectifs attendus :

- La réalisation de l'ensemble des services de maintenance confiés au titulaire
- Le maintien d'une sûreté de fonctionnement de ces matériels compatibles avec la réglementation
- L'assurance d'une disponibilité optimale des équipements sous contrat
- La maîtrise des coûts
- La maîtrise des délais
- La traçabilité
- La sécurité des biens et des personnes
- L'organisation minimale requise permettant de garantir un même niveau de prestation toute l'année. En particulier, lors des périodes de congés, le service doit rester optimum. Aucune compétence, connaissance de matériel, de lieux, de documentation, de spécialité, etc., ne doit reposer sur une seule personne ;
- La mise en place des indicateurs pour :
 - Mesurer l'efficacité de la maintenance
 - Mesurer l'activité du service
 - Suivre les coûts et les budgets

Un suivi de la conformité et de la qualité des prestations fournies est assuré par les représentants du Groupe Hospitalier qui se réserve le droit de faire intervenir un expert pour contrôler l'état des équipements ou définir les raisons d'une panne importante ou d'un incident majeur. La garantie d'obtention de résultats est subordonnée à la mise en œuvre, par le prestataire, des moyens humains, matériels et techniques adaptés. Ces moyens sont définis avec précision dans l'offre remise par le titulaire du marché.

Il appartient au titulaire, au cours de l'exécution des prestations, d'apporter pour chaque objectif, les éléments de preuve démontrant que l'objectif est atteint. Le C.C.T.P. définit, en outre, les modalités de retour d'information minimum souhaitées par le maître d'ouvrage. Néanmoins, le titulaire propose dans son offre la méthodologie qu'il compte mettre en place tant sur la traçabilité administrative que technique, afin d'informer le maître d'ouvrage dans les plus brefs délais des actions réalisées et à réaliser pour répondre aux exigences du présent marché. Dans tous les cas, la traçabilité papier est la seule qui fait foi.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	8/43

1.2 – Généralités

L'entreprise titulaire du présent contrat devra fournir à ses employés les moyens de protection et de lutte contre l'incendie adaptés en fonction du risque à défendre en cas de travaux de transformation de l'installation existante ;

La visite des sites par l'entreprise est obligatoire ;

Avant tous travaux de remplacement d'éléments, l'entreprise titulaire du présent contrat s'assurera de la compatibilité des matériels proposés par lui avec les installations de l'établissement ;

Les employés de l'entreprise titulaire du présent contrat devront impérativement se munir de cartes professionnelles ou document de la société afin d'attester de leur qualité pour accéder aux différents sites. La liste nominative de ces personnels devra être impérativement fournie à l'établissement, et tout changement dans la composition du personnel devra être immédiatement signalé ;

L'entreprise titulaire du présent contrat s'assurera de la mise en œuvre et de la stricte application des mesures de protection du chantier qui lui seront imposées par l'établissement, et veillera, autant que possible à ne pas entraver la libre circulation des personnels et du public pendant toute la durée du chantier ;

En cas d'interaction entre le chantier et les services de soins, le prestataire du présent contrat devra se conformer aux exigences de l'activité hospitalière ;

Tout élément de l'installation qui s'avérerait défectueux devra impérativement être signalé au service de sûreté.

L'établissement autorise le prestataire du présent contrat, avec accord préalable de l'ingénieur sûreté, à prendre toute mesure que celui-ci jugera utile pour remettre un élément détérioré en état opérationnel, le ou les remplacements d'éléments devant être signalés au service de sûreté ;

Le prestataire réalisera un état précis des installations existantes, lequel état sera transmis au service de sûreté ainsi qu'à l'ingénieur avant la fin de la première année de la prise du marché ;

Les opérations décrites dans la suite du présent C.C.T.P. seront effectuées annuellement et feront l'objet d'un compte rendu en trois exemplaires dont un sur support informatique à destination du service de sûreté et de l'ingénieur. (Hors obligations de contrôles et vérifications conformes à la réglementation en vigueur par un organisme agréé) ;

Le prestataire du présent contrat fournira à l'établissement les notices techniques et procès-verbaux de tout nouveau matériel mis en place sur l'installation existante en remplacement d'un élément défectueux.

Le groupe hospitalier se réserve le droit d'étendre le présent contrat aux bâtiments futurs, et/ou bâtiments existants faisant l'objet d'une restructuration, laquelle extension fera l'objet d'un acte modificatif.

Le Groupe Hospitalo-universitaire AP-HP Sorbonne Université se compose de plusieurs bâtiments dans Paris intra-muros.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	9/43

Les différents bâtiments du groupe hospitalier sont soumis au code du travail, à la réglementation relative aux immeubles d'habitation, aux immeubles de grande hauteur, à la réglementation des types L, M, N, R, S, U, V et W, etc.

1.3 – Composition du marché

Le marché sera décomposé en 2 parties, soit :

1.3.1 – Maintenance et vérification des installations de sûreté

Le titulaire doit l'entretien et le dépannage, afin d'assurer la bonne marche des installations.

La soumissionnaire doit visiter les lieux, consulter les documents mis à sa disposition par l'Assistance Publique, et recenser avec exactitude, la liste complète et détaillée des matériels dont il assurera la maintenance et le dépannage. Cette liste sera fournie à l'appui de l'acte d'engagement.

Le titulaire déclare connaître parfaitement les lieux et accepte de prendre en charge les installations dans l'état où elles se trouvent à la date de prise d'effet du marché.

Les candidats devront visiter les bâtiments et les installations en respectant la procédure de prise de rendez-vous indiquée dans le règlement de consultation du présent marché.

Les installations nouvelles entreprises pendant la durée du marché, exécutés par diverses sociétés seront prises immédiatement dès la réception des travaux par le titulaire du présent marché. Un avenant régularisera la situation en fin d'année.

A l'inverse, dans le cadre de grosses opérations de travaux sur les bâtiments, une partie de la maintenance pourra être suspendue à la demande explicite du Maître de l'Ouvrage.

1.3.2 – Modification d'installations de sûreté

En cas de projet de travaux relatifs à la sécurisation des établissements, le maître d'ouvrage se réserve le droit de solliciter les conseils du titulaire dans le cadre des missions de programme et de maîtrise d'œuvre. Par ailleurs, si le projet débouchait sur la mise en place de matériels nouveaux, le titulaire prendra à sa charge le coût relatif à la maintenance des nouvelles installations.

Ces travaux seront traités à prix unitaires sur bordereau de prix selon le principe des marchés à bons de commande, correspondant aux remplacements d'équipements, modification d'installations ou complément ponctuel d'installations de dispositifs de mise en sûreté, ainsi que le remplacement des pièces défectueuses lors d'opération de maintenance curative (dépannages spécifiques).

1.4 – Autres

1.4.1 – Registre d'anomalies

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	10/43

Un registre contenant les diverses anomalies sera tenu par le chef du service de sûreté de l'établissement et consignera tous les événements survenus sur les installations, entre les visites.

Ce registre sera mis à la disposition des techniciens vérificateurs de l'entreprise à chacune de ses interventions.

1.4.2 – Bulletin d'inspection/Compte-rendu de visite

Toutes les visites de l'installation doivent donner lieu à l'établissement d'un bulletin d'inspection avec compte rendu des vérifications et essais effectués et matériels remplacés.

Ce bulletin sera signé par les techniciens de visite et contresigné par le chef du service de sûreté (ou son adjoint) de l'hôpital.

L'original de ce document sera remis au Maître d'ouvrage et une copie sera jointe à la facture de la part du marché correspondante.

Ces documents seront remis dans les 10 jours qui suivent la fin de visite des installations.

En cas de réparation ou transformation hors marché forfaitaire, l'entreprise est tenue de remettre, dans les 7 jours qui suivent le devis des travaux à exécuter, basé sur les dispositions fixées au C.C.A.P.

Un compte-rendu de vérification sera fourni à l'issue de chaque visite ainsi qu'un tableau récapitulatif des matériels constituant les systèmes de sûreté par bâtiment et par étage.

1.4.3 – Remplacement du matériel en cours de visite

Si en dehors des prestations incluses dans le forfait de base correspondant à la maintenance des équipements, les techniciens vérificateurs sont amenés à remplacer des matériels autres que ceux répertoriés dans le forfait, ils devront en faire constater le fait par attachement signé du chef du service de sûreté de l'hôpital.

La facturation sera alors établie sur la base de la partie du marché à bons de commandes.

1.4.4 – Surveillance de l'installation

L'Administration met à la disposition exclusive du titulaire, pendant toute la durée d'exécution du marché, les installations à entretenir décrites dans le présent CCTP et ses annexes.

Pour les opérations hors contrat, l'Administration se réserve le droit de faire intervenir l'entreprise de son choix sur les installations tant pour les réparations que pour les travaux neufs.

La surveillance permanente des installations est à la charge du Maître de l'ouvrage.

1.4.5 – Stock de pièces détachées

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	11/43

L'entreprise fournira une liste des pièces détachées urgentes qu'elle jugera nécessaire à la prise du marché. Le stock présent sur site devra être accessible en permanence pour l'ensemble des techniciens y compris lors des interventions hors horaires ouvrés. Un état du stock sera remis au maître d'ouvrage ou son représentant **mensuellement**.

Article 2 – Prise en compte :

Compte tenu de ce qui précède, les candidats seront réputés avoir une parfaite connaissance des installations, de leur fonctionnement, des caractéristiques des matériels et de leurs performances et de leur état d'usure.

En aucun cas, ils ne pourront arguer d'un manque d'informations sur le matériel et le fonctionnement des installations qu'ils s'engagent à prendre en charge après les avoir acceptées sans réserve d'aucune sorte.

Il sera considéré que la remise d'une offre constitue un accord complet et sans réserve de la totalité du présent document.

Ce marché devant être exécuté sur un site hospitalier, le titulaire devra respecter des contraintes propres à l'établissement :

- s'identifier auprès du service de sûreté avant toute intervention,
- prendre toutes les dispositions utiles en amont de l'intervention afin de limiter les nuisances
- se mettre en accord avec les prescriptions édictées pour chaque intervention par le UPRI (Unité de Prévention du Risque Infectieux) afin de limiter la transmission d'infections par les poussières du chantier,
- Respecter toutes les consignes d'hygiène et de sécurité
- être identifiable à tout moment (badge d'identification de la société avec photo)

Cette spécificité du Service Hospitalier ne sera pas rappelée tout au long du présent cahier. Il devra cependant toujours en être tenu compte par les soumissionnaires. Les solutions proposées, les moyens mis en œuvre et les tarifs appliqués devront y satisfaire.

Un DTA est à la disposition de l'entreprise dans chaque établissement concerné.

Article 3 – Définition des prestations de maintenance préventive

Le titulaire devra fournir les petites pièces et ingrédients nécessaires à la maintenance de toutes les installations, les produits d'entretien de toute nature, les petites fournitures telles que visserie, boulonnerie, cosses, huile, graisse, détergents, chiffons, petite filerie, lampes de voyants, fusibles, batteries, piles...

Ne sont pas compris dans le marché liant le titulaire et le Groupe Hospitalier :

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	12/43

- Les interventions supplémentaires hors-forfait, pour lesquelles un devis devra être présenté et validé par le maître d'ouvrage avant tout début d'exécution ;

Dans le cadre de l'entretien des installations comprises dans le périmètre du présent marché, le titulaire assume l'entière responsabilité de la maintenance et s'engage à effectuer l'ensemble des maintenances préventives ainsi que toutes les prestations nécessaires en vue du fonctionnement normal et permanent des installations. Ces prestations sont réalisées dans les conditions réglementaires de sécurité tout en respectant le niveau initial d'équipement et de performance de ses appareils avec obligation de résultat quel que soit le degré de vétusté.

La définition des moyens et de l'organisation, qui permettront au titulaire du marché de satisfaire à son obligation de résultat, sont de son entière responsabilité.

Il lui appartient de compléter le contenu et d'augmenter si nécessaire les fréquences des opérations de maintenance préventive (« gammes de maintenance ») afin de garantir le niveau de disponibilité des installations et le délai de réparation en cas de panne fixés à l'article ci-après.

Les gammes de maintenance (ou programme de maintenance) sont fournies à l'initiative du titulaire du marché et communiquées au représentant du Groupe Hospitalier à compter de la date de prise d'effet du marché.

Le prestataire du marché s'engage à effectuer les opérations de contrôle et de maintenance, nécessaires au bon fonctionnement des installations, dont la définition, la fréquence et les conditions minima sont définies au présent marché.

Pendant la durée du marché, le titulaire est tenu, et sous sa propre responsabilité, de procéder à ses frais, dans les conditions normales d'exploitation, à tous les travaux d'entretien nécessaires au maintien des installations en parfait état de fonctionnement.

Par conditions normale d'exploitation, on entend le meilleur rendement possible pour obtenir un fonctionnement normal du matériel, c'est-à-dire une remise en état de toute défectuosité de l'ensemble des organes de l'infrastructure des systèmes de sûreté.

3.1 – Nature des prestations de maintenance préventive de la vidéo-protection (caméras et LAPI)

La maintenance préventive est destinée à réduire les risques de panne ou de mauvais fonctionnement des installations et à maintenir, pendant la durée du marché, les performances des équipements à un niveau équivalent aux performances initiales.

Les prestations de maintenance préventive portent sur la vérification de l'état des systèmes de vidéoprotection (caméras et LAPI), qui correspondent à une visite annuelle comprenant :

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	13/43

- Le nettoyage des objectifs et caissons de protection des caméras et des Lecteurs Automatiques de Plaques d’Immatriculation (LAPI)
- L’analyse des logs et des traces ;
- L’analyse des alertes systèmes ;
- Le chargement de Patch correctifs ;
- Les mesures de performances ;
- Les mesures de charges réseaux ;

Toute intervention et action nécessaire au suivi et au bon fonctionnement des systèmes ainsi que toute action menée par le titulaire, concourant à améliorer le niveau de qualité des systèmes à fonctionnalités identiques (fiabilité, robustesse, maintenabilité).

Article 4 – Définition des prestations de maintenance applicative

Le titulaire devra proposer un service d’assurance logicielle (ré-adossement constructeur/éditeur, mises à jour logicielles préventives, correctives et évolutives, mineures et majeures).

Le titulaire sera tenu d’apporter une assistance technique pour les mises à jour des :

- Micrologiciels des caméras
- Micrologiciels des équipements constituant l’infrastructure vidéo (encodeur, décodeur, serveur mosaïque, etc.)
- Micrologiciels et OS des équipements de commutation IP (cœurs et switch d’extrémités)
- Micrologiciels et OS des postes de supervision/consultation et extraction
- Micrologiciels, OS et dispositif de virtualisation des serveurs d’hébergement applicatifs
- Micrologiciels des alarmes intrusions
- Micrologiciels des alarmes agression

Le titulaire réalisera :

- Les sauvegardes nécessaires avant intervention
- L’installation de ces mises à jour
- Les paramétrages éventuels
- Les sauvegardes après intervention
- L’évolution technologique

Le titulaire devra effectuer le renouvellement annuel des licences des différents logiciels.

Le titulaire devra assurer la maintenance applicative en cas d’ajout d’un nouveau logiciel durant le temps du marché.

4.1 – Nature des prestations de maintenance applicative de la vidéo-protection (caméras et LAPI)

Le titulaire sera tenu d’installer les mises à jour :

A.P.-H.P.	<i>Marché d’entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	14/43

- Logiciels des différents systèmes de vidéo protection (VMS) (GENETEC et CAMTRACE)
- Logiciels applicatifs tiers permettant d'enrichir le périmètre de la solution (Kiwivision, ...)
- Le logiciel BriefCam
- L'hyperviseur vidéo
- Les logiciels LAPI de chaque site
- Vérification de bon fonctionnement des serveurs VMS et applicatifs ;
- Vérification fonctionnelle des échanges inter-systèmes/plateformes (Caméras↔VMS↔Archivage/stockage) et (VMS↔poste de supervision/consultation et extraction) ;
- Vérification des états fonctionnels et opérationnels des équipements de commutation IP,
- Vérification des états fonctionnels et opérationnels des postes de supervision/consultation/extraction,
- Vérification des états fonctionnels et opérationnels des écrans d'affichage (individuel et/ou mur d'image),
- Sauvegarde des configurations,

4.2 – Nature des prestations de maintenance applicative du contrôle d'accès

Le titulaire sera tenu d'installer les mises à jour :

- des logiciels de chaque système de contrôle d'accès (ARD, SALTO, ELSYLOG)
- des superviseurs de chaque système de contrôle d'accès (ARD, SALTO, ELSYLOG)

4.3 – Nature des prestations de maintenance applicative des armoires à clés

Le titulaire sera tenu d'installer les mises à jour :

- des logiciels des armoires à clefs

Article 5 – Définition des prestations de maintenance corrective

La maintenance corrective consiste en toute action suite à une notification d'incidents, d'anomalies, émanant de l'AP-HP. Sorbonne Université et/ou suite à la visite de maintenance préventive, permettant la résolution de l'incident, de l'anomalie et rendant de nouveau possible l'utilisation normale des systèmes avec obligation de résultat :

- Date et heure de prise en compte des délais d'intervention : ouverture du ticket d'incident.

Le titulaire réalisera à ses frais les prestations suivantes :

- Diagnostiquer la nature de l'incident ;
- Assurer la remise en état des systèmes :
 - Remplacer et/ou réparer les matériels défectueux (sur devis complémentaire ou via BPU)

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	15/43

- Corriger les défauts,
 - Restaurer le paramétrage, si nécessaire,
 - Rédiger un compte rendu d'intervention.
- Diagnostic à distance (télémaintenance) ou sur site
 - Réparation ou remplacement équipements défectueux
 - **Fourniture pièces détachées** (lecteurs, UTL, alimentations, câblages, connectique)
 - Reconfiguration équipements remplacés
 - Tests de validation post-intervention
 - Rapport d'intervention détaillé sous 48h

La maintenance sera obligatoirement réalisée sur site, si elle ne peut être résolue à distance :

- Prise en charge des frais de transport « aller et retour » du matériel à réparer par le titulaire ;
- Prise en charge des frais de réparation ou de remplacement de l'équipement par le titulaire si immobilisation supérieure à GTR maximum, sauf si la panne ou le bris du matériel est de la responsabilité de l'AP-HP. Sorbonne Université ;
- Prise en charge des frais de déplacement et d'intervention, si le problème doit être résolu sur site, dépose et repose du matériel.

Le point de départ de l'incident est, par défaut, l'heure de la notification de l'incident matérialisée sur le ticket d'incident ouvert chez le titulaire. Un accusé de réception de prise ne compte doit être expédié à de l'AP-HP. Sorbonne Université.

Article 6 – Modalités d'exécution

6.1 – Généralités

Les prestations sont exécutées selon les modalités précisées.

Le but du présent contrat est d'apporter une qualité de service du meilleur niveau, requise par l'exigence fonctionnelle de l'établissement. Ce marché est un marché avec une obligation de résultat sur toute opération effectuée par le Titulaire.

Les moyens décrits ne sont pas limitatifs, en particulier pour ce qui concerne l'entretien préventif et la gestion du personnel

Il est rappelé que les actions du Titulaire se déroulent dans un établissement recevant du public, de type U, en fonctionnement continu.

Les prestations sont exécutées selon la législation, les textes fédératifs et normes applicables, notamment la réglementation ERP, IGH, les règles APSAD, la commission interministérielle des radioéléments,

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	16/43

Le Titulaire est réputé avoir pris connaissance des consignes générales et particulières d'exploitation de l'hôpital et ne pourra en aucun cas présenter de réclamation pour la méconnaissance ou l'ignorance des contraintes en découlant pour son activité.

Le Titulaire du marché doit enseigner au personnel placé sous son autorité les diverses consignes de sécurité générales et particulières à l'établissement et contrôler fréquemment que ces consignes sont parfaitement connues des intéressés.

Le personnel doit obligatoirement être muni d'une carte d'identité et identifié avec le logo de son entreprise.

Au titre de la gestion de la maintenance, le Titulaire doit l'ensemble des prestations intellectuelles nécessaires à l'organisation générale des opérations de maintenance des installations techniques, définies dans le présent marché. Un rapport ou tableau de bord sera établi par le Titulaire, mis à jour par ses soins, et présenté à chaque demande au RSEM.

Ce rapport rend compte :

- des interventions programmées : libellé, date, heure et durée,
- des interventions correctrices,
- des délais de réponse,
- des statistiques de fonctionnement des appareils ; temps de fonctionnement cumules, entre panne ou interventions, temps moyen d'interventions, type de pannes avec leurs fréquences et leurs causes, etc.
- des propositions d'optimisation s'il y a lieu.

Un calendrier mensuel des interventions est établi par le Titulaire en accord avec le RSEM et préparé en début d'exécution du marché ; il est recalé au minimum chaque année.

Le Titulaire soumet au RSEM les modifications qu'il préconise d'apporter au calendrier, assorties des justificatifs nécessaires. Après accord, il établit un nouveau programme dont la mise en application est immédiate.

Cette adaptation ne change pas les conditions financières et administratives du contrat.

La liste des actions de maintenance est fournie dans son détail dès le premier mois qui suit la notification du marché.

A la fin de chaque période de vérification, le Titulaire indiquera de façon détaillée les temps passés prévus et réalisés.

6.2 – Suivi des indicateurs

Le titulaire fournira trimestriellement les tableaux de suivi des indicateurs tel que définis au chapitre dédié.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	17/43

6.3 – Documents d'exploitation

Cette documentation doit être consultable sur le site maintenu par le titulaire. Elle comprend :

6.3.1 – Dossier site

Le titulaire tient à jour l'historique du site qui comprend pour chaque équipement :

- Les fiches d'intervention sur appel ou alarmes ;
- Les fiches d'interventions suite à des visites ;
- Les fiches de visites programmées ;
- La liste du matériel remplacé.

6.3.2 – Rapport d'intervention de maintenance préventive

Le titulaire transmettra les rapports de maintenance préventive au plus tard dans les 10 jours qui suivent la visite.

Tout dysfonctionnement majeur devra être signalé immédiatement.

6.3.3 – Compte-rendu d'incident

Le titulaire établit, pour chaque incident, un compte rendu écrit comportant l'analyse des causes, les mesures prises éventuellement pour assurer la continuité du service et les opérations de remise en état définitif et les mesures préventives à mettre en place pour éviter que l'incident ne se reproduise plus. Le compte-rendu d'incident est à fournir dans les 2 jours suivant l'intervention sur l'incident.

Tous les incidents et toutes les opérations de maintenance corrective doivent être répertoriés afin de reconstituer les historiques des équipements et contrôler le coût de ces interventions.

6.3.4 – Rapport semestriel d'activités

Le titulaire fournira semestriellement, un rapport d'activité comprenant au minimum les éléments suivants :

- Le bilan des opérations de maintenance préventive réalisées en regard de celles planifiées
- Le récapitulatif des retards de maintenance préventive et les dispositions prévues pour y remédier
- La synthèse des appels de dépannage et des demandes d'intervention reçus pendant la période écoulée, en précisant le nombre d'heures passées en dépannage, le nombre et la durée des interruptions de fonctionnement des installations
- Les dispositions correctives prises en conséquence
- Le suivi des indicateurs
- Les éventuelles non-conformités au regard de la veille réglementaire

Ce document fournit toutes les propositions utiles visant à améliorer la qualité des prestations et la sécurité de fonctionnement des équipements.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	18/43

Le rapport semestriel d'activités est transmis à l'AP-HP. Sorbonne Université sous forme papier et sous forme informatique une semaine minimum avant la réunion.

6.3.5 – Rapport annuel

Tous les ans, dans le mois qui précède la date anniversaire de la prise d'effet du marché, le titulaire présentera au cours de la réunion un bilan détaillé et précis de l'état du matériel dont il assure la maintenance.

Ce compte rendu (exemplaire numérique) fera la synthèse des différentes actions d'exploitation et de maintenance réalisées et analysera leur influence sur le taux de panne et la disponibilité des matériels comparée à la situation antérieure.

Ce bilan fera des propositions sur les actions à mener et les travaux amélioratifs à entreprendre pour rendre plus efficaces l'exploitation et la maintenance des installations et en fiabiliser le fonctionnement. Des propositions seront notamment faites pour la mise à jour des gammes de maintenance et des procédures.

De plus, ce bilan présentera, de manière claire et détaillée, une analyse des risques au regard de la vétusté des équipements et du niveau de maintenance préventive retenu.

Le compte rendu annuel comparera également les résultats aux objectifs fixés dans le cadre du marché. Il sera complété par l'ensemble des éléments demandés dans le rapport semestriel.

6.4 – Réunions

6.4.1 – Réunions Semestrielles

Une réunion semestrielle aura lieu sur le site de La Pitié-Salpêtrière.

Elles se déroulent en présence du Directeur d'agence, du chargé d'affaire du prestataire, du technicien référent du site, du Directeur de la Sécurité, de l'ingénieur sûreté ainsi que des ingénieurs techniques et des chargés de sûreté de chaque site.

La rédaction et la diffusion du compte-rendu de la réunion sont à la charge du titulaire, sous un délai de 48 heures et soumis à la validation du maître d'ouvrage. La mise en forme / modèle du compte rendu sera proposé par le maître d'ouvrage.

6.4.2 – Réunion Annuelle

Une réunion annuelle aura lieu une fois par an (en plus des réunions semestrielles) sur le site de La Pitié-Salpêtrière.

Elle se déroulera en présence du Directeur d'agence, du chargé d'affaire du prestataire, du technicien référent du site, du Directeur de la Sécurité, de l'ingénieur sûreté ainsi que des directeurs et ingénieurs techniques et des chargés de sûreté de chaque site.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	19/43

La rédaction et la diffusion du compte-rendu de la réunion sont à la charge du titulaire, sous un délai de 48 heures et soumis à la validation du maître d'ouvrage. La mise en forme / modèle du compte rendu sera proposé par le maître d'ouvrage.

6.5 – Fournitures dues au titre du marché de base par le prestataire

Toute pièce remplacée sera neuve.

Les composants ayant fait l'objet d'une homologation ou d'une certification NF seront remplacés par les composants respectant la réglementation en vigueur.

L'outillage nécessaire à l'exécution de ses prestations. En cas de détérioration, perte ou vol, l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable.

Tout matériel hors d'usage du fait du prestataire.

Le Prestataire fournira pour l'entretien préventif des installations et matériels pris en charge au titre de ce marché :

La fourniture en quantité et en qualité des divers produits et ingrédients consommables, des petites fournitures notamment :

- Ingrédients : huile, graisse, paraffine, décapant, dégrissant, dégraissant, lubrifiant, détergent, rubans, adhésifs, chiffons, polyane, etc...
- Visserie, boulonneries, rivets, cosses, colliers chevilles, colle, silicone, etc.

6.6 – Dépannage

L'entreprise titulaire du marché assurera les dépannages des installations suivant les conditions ci-après :

6.6.1 – Interventions urgentes du lundi au vendredi, de 8h à 18h, hors jours fériés

Organisation des interventions de dépannage :

1. **Prise en compte des demandes** : Les demandes de dépannage sont prises en compte par le titulaire du marché du lundi au vendredi, entre 8h00 et 18h00.
2. **Disponibilité des pièces détachées** : Le titulaire s'engage à assurer la disponibilité permanente (24h/24 et 7j/7) des pièces détachées nécessaires aux dépannages et à la maintenance des installations, au sein de son dépôt ou du local de stockage mis à disposition sur le site et accessible en permanence pour l'ensemble des techniciens (y compris lors des astreintes).
3. **Modalités d'intervention** : Les techniciens interviennent immédiatement sur appel téléphonique émis par le PC sûreté de l'établissement.

A.P.-H.P.	Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	20/43

4. **Suivi des interventions** : Chaque intervention fait l'objet d'un attachement, contresigné par le chef du service de sûreté de l'hôpital ou son représentant. Ce document précise notamment la nature de l'intervention ainsi que le matériel remplacé.
5. **Fourniture de devis** : En cas de remplacement de matériel, un devis est transmis par le titulaire dans un délai maximum de 7 jours calendaires, en vue d'une commande en régularisation.
6. **Obligation de résultat en matière de sécurité** : Le titulaire est tenu de procéder sans délai au remplacement ou au dépannage de tout équipement défaillant lorsque celui-ci est susceptible de compromettre la sécurité des occupants.
7. **Mesures conservatoires** : Dans l'attente d'une remise en état définitive, le titulaire pourra mettre en place, après accord préalable du représentant de l'établissement, toute solution de sécurité équivalente garantissant le maintien du niveau de sécurité requis.

6.6.2 – Interventions urgentes en dehors des horaires ouvrés

Organisation des interventions de dépannage :

1. **Prise en compte des demandes** : Les demandes de dépannage urgentes, en dehors des horaires ouvrés, sont prises en compte sans délai par le titulaire.
2. **Disponibilité des pièces détachées** : Le titulaire garantit la disponibilité des pièces détachées 24h/24 et 7j/7 dans son dépôt ou du local de stockage mis à disposition sur le site et accessible en permanence pour l'ensemble des techniciens (y compris lors des astreintes).
3. **Délai et modalités d'intervention** : Un technicien se rend sur site dans un délai maximal de 4 heures, décompté à partir de la réception de l'appel téléphonique ou de la demande transmise par télécopie ou par courrier électronique.
4. **Conditions de facturation** : Les prestations d'intervention (déplacement et main-d'œuvre) ainsi que les pièces détachées d'un montant unitaire supérieur à 280 € TTC font l'objet d'une facturation. Le temps de déplacement est forfaitisé à 1 heure 30 et doit apparaître distinctement dans la facturation. Les coûts de main-d'œuvre sont majorés selon le coefficient légal applicable en fonction du jour et de l'heure d'intervention.
5. **Suivi des interventions** : Chaque intervention donne lieu à un attachement contresigné par le chef du service de sûreté de l'hôpital ou son représentant. Ce document mentionne notamment les heures d'arrivée et de départ du technicien ainsi que le détail du matériel remplacé.
6. **Fourniture de devis** : Un devis relatif au matériel remplacé est transmis par l'entreprise dans un délai maximal de 7 jours calendaires, en vue d'une commande en régularisation. Ce devis est établi sur la base des prix unitaires figurant au bordereau annexé.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	21/43

7. **Obligation de résultat en matière de sécurité** : Le titulaire est tenu de procéder sans délai au dépannage ou au remplacement de tout équipement défaillant dès lors que celui-ci est susceptible de compromettre la sécurité des occupants.
8. **Mesures conservatoires** : Dans l'attente d'une remise en état définitive, le titulaire met en œuvre, après accord du représentant de l'établissement, toute mesure conservatoire ou solution de sécurité équivalente permettant de maintenir un niveau de sécurité conforme aux exigences réglementaires.

6.7 – Garantie de temps de rétablissement

Le titulaire devra s'engager sur les délais garantis de temps d'intervention et de rétablissement durant les jours et heures d'intervention indiqués :

Equipements et niveau de criticité	GTI	GTRS	GTRCI	Jours et heures d'intervention
	(Garantie temps d'intervention)	(Garantie Temps de Rétablissement du Service)	(Garantie Temps de Retour à config. Initiale)	
Panne totale des équipements de gestion, stockage, supervision, affichage des images (VMS), cœurs de réseau	2 h	4 h	J+1	7/7 24h – 24h
Panne partielle (moins de 5 caméras impactées non critiques) des équipements de gestion, stockage, supervision, affichage des images (VMS), commutateur de zone	24 h	J+1	J+3	7/7 24h – 24h
Panne de caméra	J+1	J+2	J+5	5/7 8h – 18h
Panne de switch	24 h	J+1	J+3	7/7 24h – 24h
Autres périphériques	J+1	J+2	J+5	5/7 8h – 18h
Assistance téléphonique	1 h	NA	NA	7/7 24h – 24h
Panne totale des équipements de gestion, stockage, supervision, du	2 h	4 h	J+1	7/7 24h – 24h

A.P.-H.P.	Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	22/43

logiciel de contrôle d'accès				
Panne partielle des équipements de gestion, stockage, supervision, du logiciel de contrôle d'accès	24 h	J+1	J+3	7/7 24h – 24h
Panne de lecteurs	J+1	J+2	J+5	5/7 8h – 18h
Panne totale des équipements de gestion, stockage, supervision du logiciel d'armoire à clefs	2 h	4 h	J+1	7/7 24h – 24h
Panne partielle des équipements de gestion, stockage, supervision du logiciel d'armoire à clefs	24 h	J+1	J+3	7/7 24h – 24h
Panne d'armoire à clefs	2 h	4 h	J+1	7/7 24h – 24h
Panne d'alarmes agression ou intrusion	J+1	J+2	J+5	5/7 8h – 18h

Pour garantir les délais mentionnés ci-dessus le candidat devra s'attacher à disposer des équipements de spare nécessaires.

L'installation devra être remise en service à la fin de l'intervention. La neutralisation d'un équipement et la constatation d'un dysfonctionnement important devra être immédiatement signalé. Suivant le type de panne et après accord écrit de l'AP-HP Sorbonne Université, le titulaire pourra remplacer immédiatement certains équipements.

Un rapport détaillé sera rédigé décrivant les actions effectuées.

Le Titulaire devra fournir à la fin des interventions si des modifications ont été réalisées à la mise à jour du Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE) comprenant :

- Les nomenclatures du matériel et matériaux remplacés ;
- Les notices d'installation et d'utilisation des matériels remplacés ;
- Les paramétrages effectués sur tous les matériels remplacés.

6.8 – Rapport de vérifications réglementaires

Chaque visite périodique fera l'objet d'un rapport technique. Celui-ci sera intitulé selon le site et le bâtiment concernés, puis transmis impérativement en version papier, en complément d'un envoi par courrier électronique. Il devra notamment mentionner les éléments suivants :

- Le type de visite,
- Les dates de contrôle, le nom du technicien, le représentant de l'exploitant,

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	23/43

- La durée totale de la visite,
- L'identification des zones contrôlées (bâtiment, niveaux, zone, escaliers, porte, ...),
- Les principales caractéristiques techniques des installations et matériels,
- La liste des équipements et appareils contrôlés,
- Les essais et ou tests effectués,
- La valeur des mesures enregistrées,
- L'analyse des résultats (normes, seuils,) et commentaires,
- La référence aux textes applicables lors d'anomalies constatées,
- La liste des appareils et équipements de mesures utilisés ainsi qu'une copie des certificats d'étalonnage (ou attestations),
- Les remarques diverses.
- Les fournitures utilisées,
- Le matériel remplacé après accord du Chef de Service de Sécurité

Les rapports « papier » seront à fournir en deux exemplaires + 1 rapport informatisé (mail) à remettre au Chef de Service de Sécurité de l'hôpital dans un délai n'excédant pas 15 jours à compter de la date de fin des prestations de vérifications.

Chaque exemplaire devra être identifié par une mention apposée sur sa couverture :

- « Original » sur l'exemplaire original,
- « Copie 1 » sur le second exemplaire,

Accès aux rapports, plateforme dédiée et protection des données (RGPD) :

Les rapports d'intervention, de dépannage, de maintenance préventive et corrective, ainsi que le suivi des levées de réserves (émises par le bureau de contrôle) et anomalies seront mis à disposition sur une plateforme en ligne dédiée et accessible aux parties concernées. Ils feront également l'objet d'un envoi par courrier électronique, accompagné d'une pièce jointe dont le nom indiquera le site et le bâtiment concernés.

Le titulaire s'engage à organiser une démonstration de connexion et d'utilisation de cette plateforme à destination de l'ensemble des équipes encadrantes de l'établissement.

À cette occasion, les identifiants et codes d'accès nécessaires sont fournis à chaque utilisateur habilité.

Le titulaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur relative à la protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

À ce titre, il garantit notamment :

- la sécurisation des accès à la plateforme (authentification, gestion des habilitations) ;
- la confidentialité et l'intégrité des données hébergées ;
- la limitation des accès aux seules personnes autorisées ;
- la conservation des données pour une durée strictement nécessaire aux finalités du marché ;

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sécurité des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	24/43

- la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour prévenir tout accès non autorisé, perte ou altération des données.

En cas de violation de données à caractère personnel, le titulaire s'engage à en informer sans délai l'établissement et à prendre toutes les mesures correctives nécessaires.

Les données demeurent la propriété exclusive de l'établissement. Le titulaire s'interdit toute utilisation à des fins autres que l'exécution du marché.

Réversibilité des données :

À l'issue du marché, pour quelque cause que ce soit, le titulaire s'engage à assurer la réversibilité complète des données liées à l'exécution du marché.

À ce titre, il devra :

- restituer l'ensemble des données de l'établissement dans un format exploitable et standard (type Excel, CSV ou équivalent) ;
- transmettre l'ensemble des historiques (interventions, rapports, maintenances, documents associés) sans altération ni perte d'information ;
- accompagner l'établissement ou le nouveau prestataire dans la reprise des données si nécessaire ;
- procéder à la suppression sécurisée des données sur ses systèmes après validation de la restitution par l'établissement.

La restitution des données devra être réalisée dans un délai maximal de 30 jours calendaires à compter de la fin du marché ou de la demande de l'établissement.

6.9 – Rendu des installations en fin de contrat

En fin de contrat ou en cas de résiliation, le titulaire s'engage à laisser les installations en parfait état de fonctionnement.

La dernière année du marché, un mois avant l'échéance du présent contrat, un état des lieux ainsi qu'un procès-verbal notifiant l'état d'entretien et de fonctionnement des installations, sont dressés contradictoirement, et comprennent notamment :

- La remise d'un jeu complet et mis à jour, de plans, schémas, documentations techniques, gammes de maintenance et procédures sur l'ensemble des installations concernées ;
- La liste des opérations de maintenance préventive à prévoir sur chaque équipement pour les 6 mois suivants afin d'assurer la continuité du service ;
- L'établissement d'un rapport de sécurité et d'analyse de performance, par un organisme spécialisé, mandaté par l'Hôpital, indiquant les travaux éventuels de remise à niveau en hiérarchisant leurs degrés d'urgence. Les travaux indispensables au bon fonctionnement des installations devront être exécutés par le titulaire dans les délais fixés par l'Hôpital.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	25/43

6.10 – Périodicités

En aucun cas, le Prestataire ne pourra effectuer moins d'une visite par an.

Le prestataire propose un planning prévisionnel détaillé (nom du service, temps estimé, matériel utilisé et nature de l'intervention) des interventions préventives pour validation au Chef du Service de sûreté qui sera transmis minimum 15 jours avant le début de l'intervention.

L'entretien préventif sera effectué les jours ouvrés de 8 heures à 18 heures.

6.11 – Garantie de continuité de service

Le Titulaire est tenu d'intervenir sur les installations par des réparations, remplacement ou renouvellements, immédiats en cas de nécessité ou préventifs, des matériels défaillants ou risquant de l'être, de manière à répondre à tout moment et sans aucune défaillance à l'obligation de continuité du service.

Le titulaire du marché doit disposer d'un partenariat constructeur dans le but d'assurer la maintenance des installations. Ce ou ces éléments devront être fournis à l'Acheteur à la réception des offres sous peine d'être éliminé.

Il devra par ailleurs démontrer dans son offre de ses capacités et moyens pour toute intervention dans le cadre de la maintenance de niveau 4 (fourniture de matériel, dépannage, mise en service...) permettant de garantir ses obligations de continuité de service

Les prestations d'entretien, de remplacement, ou de renouvellement, nécessaires au maintien des ouvrages, objet du marché en bon état de fonctionnement pendant toute la durée d'exécution du marché sont à la charge du Titulaire.

Les remplacements ou renouvellements s'appliquent aux pièces, composants et sous-ensembles visés au BPU ou tout autre équipement compatible avec les installations existantes.

En conséquence, le Titulaire s'engage sur la garantie apportée à ces opérations de maintenance corrective de façon à garantir la continuité, la sécurité du service et le maintien des performances des installations.

Le Titulaire tient informé le RSEM de tous les travaux qu'il serait susceptible de réaliser lors de ses interventions.

Si à l'occasion de travaux, le Titulaire se trouve amené à remplacer dans son ensemble un matériel important (carte électronique), il doit au préalable en aviser le RSEM. Ce dernier appréciera l'opportunité et l'intérêt qu'il pourrait y avoir à substituer aux appareils à remplacer des matériels de principe, de puissance, ou de rendement, mieux adaptés à la poursuite de l'exploitation au-delà de la date d'expiration dudit marché.

Le Client informe par courrier le Titulaire de toutes les transformations qu'il compte apporter aux installations par un tiers. Il appartient au Titulaire de fournir au Client en retour par courrier ses observations dans un délai de 7 jours.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	26/43

6.12 – Prise en compte de l'installation

Le Titulaire fait un inventaire contradictoire des défauts présents lors de la prise en compte des installations après notification du marché.

Les défauts constatés feront l'objet d'un bon de commande pour y remédier.

Le devis fera apparaître :

- Le type de défaut,
- Son origine,
- L'identification de l'équipement en cause,
- La solution de réparation
- Le coût des travaux,
- La liste des pièces détachées,
- L'incidence sur l'ensemble du ou des équipements,
- La probabilité de renouvellement de panne,

Les pannes ou dysfonctionnements ainsi réparés sont garantis au moins un an sauf cause extérieure indépendante du Titulaire.

6.13 – Fournitures, consommables, pièces détachées et stock

6.13.1 – Provenance

Toute pièce remplacée est neuve sauf accord entre les parties.

Cet accord ne retire en rien la responsabilité de garantie de bon fonctionnement du Titulaire qui reste pleine et entière.

Les composants ayant fait l'objet d'une homologation sont remplacés par les composants homologues compatibles.

Les caractéristiques techniques des pièces de rechange et des matières consommables indispensables à la continuité de service sont celles préconisées ou agréées par le constructeur.

6.13.2 – Récupération – pièces reconditionnées

Le Titulaire peut proposer au RSEM, ou ce dernier demander au Titulaire la réparation des pièces défectueuses en lieu et place de leur emplacement.

Cette décision ne retire en rien la responsabilité de garantie de bon fonctionnement du Titulaire qui reste pleine et entière.

Les pièces non réutilisables sont laissées sur place et, après un délai de 48 (quarante-huit) heures, sont évacuées par le Titulaire, sauf décision contraire du RSEM

Les matériels, objets et approvisionnements, fournis par le Titulaire et non consommés, restent sa propriété.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	27/43

Les matériels, objets et approvisionnements, remis au Titulaire et non consommés, sont restitués au RSEM à l'issue du contrat.

De même, les pièces de rechange fournies en remplacement d'un élément sous garantie deviennent la propriété de l'acheteur.

6.14 – Fournitures dues par l'exploitant

Le Groupe Hospitalier met à disposition du titulaire du contrat l'ensemble de la documentation (plans, pièces graphiques, notices techniques, etc.) dont il dispose au jour de la prise d'effet du présent marché :

- Les plans des installations et les documents techniques en sa possession
- Les mains courantes
- Les énergies nécessaires à la bonne exécution des prestations
- Les carnets de suivi des installations

Ces documents sont consultables soit :

- Dans les locaux techniques concernés
- Au niveau des équipements maintenus
- Auprès des services techniques, sous format papier ou électronique (plans d'architecture, DOE, etc.)

6.15 – Consignations

Chaque intervention (ou mission dans le cas de vérifications réglementaires) doit faire l'objet d'un attachement signé par l'intervenant représentant le Prestataire et le Chef de Service de sûreté ou son représentant.

L'attachement à en-tête du Prestataire devra être rédigé lisiblement et comporter au minimum les indications suivantes :

- la date de début de la prestation et la date d'émission de l'attachement,
- les heures d'arrivée et de départ,
- la nature de l'intervention (préventive, corrective ou amélioratrice),
- le nom du demandeur (interventions correctives),
- le nom du ou des techniciens,
- l'identification de (s) zone (s) contrôlée (s) (bâtiment, niveaux, zone, escaliers, porte, ...),
- le détail des prestations effectuées,
- les pièces remplacées, leur nombre, leur référence,
- le nom du Chef de Service Sûreté ou son représentant,
- les signatures de chacune des parties.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	28/43

6.16 – Documents de suivi des installations et prestations

Les prestations à charge du titulaire du marché comportent la constitution et l'enrichissement d'une documentation destinée à :

- Parfaire la connaissance de l'installation, de ses paramètres optimums de fonctionnement, des consignes destinées à améliorer la sécurité
- Effectuer toute mise à jour, ou corriger toute erreur constatée dans les documents existants
- Nourrir une base de données comportant l'«historique» des équipements principaux et permettant à terme une exploitation statistique

Les documents mis à jour seront communiqués au service technique, sous forme « papier » et « fichier » (DWG – Autocad) dans un délai de deux semaines maximums.

Le titulaire doit fournir à la Direction des Investissements et des Services numériques dans un délai de 48 heures, tout document qui lui est demandé quelle qu'en soit la raison. Ce document peut être demandé sous forme papier ou informatique. Tous les documents, plans, carnets de bord, etc. restent la propriété du Groupe Hospitalier y compris ceux rédigés ou utilisés par le titulaire dans le cadre du marché.

6.16.1 – Carnets de suivi des installations

Dès son arrivée sur le site, le prestataire devra consulter le carnet de suivi des installations fourni par l'exploitant au PC sûreté et le remplir après chaque intervention préventive, corrective, amélioratrice, extension, modification. Devront y être mentionnés :

- le nom du prestataire,
- l'intervention (motif, n° du rapport d'intervention, nature de l'intervention, (préventive corrective, amélioratrice ou extension),
- le matériel dépanné, remplacé, etc.,
- le signalement à effectuer dans le chapitre (maintenance, dépannage, travaux d'amélioration ou extension),
- la date de l'intervention,
- l'identification de (s) zone (s) contrôlée (s) (niveaux, zone, escaliers, porte, ...),
- le nom du ou des intervenant(s),
- le nom de l'agent de sûreté accompagnateur,

Toute prestation effectuée sur les installations ou matériels objet du marché, est à consigner sur ledit carnet.

Le fait de remplir le carnet de suivi, ne soustrait pas le Prestataire à la remise de son attachement et, le cas échéant, à la consignation de son intervention sur les registres réglementaires.

Le carnet est à maintenir au poste ou local de sûreté.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	29/43

6.16.2 - Diffusion des documents

Le Titulaire se charge de la diffusion aux personnes concernées des divers documents de maintenance, rapports, comptes rendus.

Tous les incidents et toutes les opérations de maintenance préventive ou corrective et réglementaires doivent être répertoriés afin de reconstituer l'historique des prestations du présent marché.

La non production ou tenue à jour de ces documents sont soumis à des pénalités.

Les documents seront libellés selon la norme définie par les responsables du suivi du contrat au début de marché.

6.16.3 – Propriété des documents

Le carnet de suivi des installations et matériels deviennent dès leur ouverture, la propriété de l'exploitant et le resteront y compris à l'expiration du marché. Ils seront remis à l'exploitant à sa simple demande.

6.17 – Conseil et mise en garde

Dans le cadre de son marché, au titre de son obligation de « conseil et de mise en garde », le Prestataire devra signaler et notifier à l'Exploitant tout défaut important et toute non-conformité des constatations de l'un ou de l'autre.

Il devra proposer des solutions réputées satisfaire au bon fonctionnement des installations, à la sécurité des biens et des personnes et à la réglementation en vigueur.

6.18 – Non-conformité des prestations

Toute prestation mal exécutée, après constatation et consignation sur l'attachement ou après examen des rapports de vérification pourra donner lieu à :

- Un refus de ladite prestation qui devra être recommencée par le Prestataire à ses frais,
- Une demande de réparation. Lorsque la prestation mal exécutée a entraîné des dégradations, le Prestataire sera tenu de réparer l'installation à ses frais. Si cette réparation est hors de sa compétence, l'exploitant se réserve le droit de la faire exécuter par une entreprise de son choix, à la charge du titulaire.
- La résiliation du marché pour faute grave, sans préjudice de l'application des diverses pénalités prévues dans le CCAP.

6.19 – Élimination des déchets industriels

Le Prestataire sera responsable de l'enlèvement des matériels et matériaux remplacés, ainsi que de l'élimination des déchets industriels générés dans le cadre de l'exécution de son marché (notamment chiffons gras, emballages, graisses, bidons d'huile, récipients sous pression de type aérosols, etc.). Ces

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	30/43

déchets devront être traités conformément à la réglementation en vigueur et ne pourront en aucun cas être déposés dans les poubelles de l'établissement, pour des raisons de sécurité.

En cas de non-respect de ces dispositions, les pénalités prévues au CCAP seront appliquées.

Le traitement et l'élimination des détecteurs ioniques seront assurés par l'AP-HP, conformément aux procédures établies par la Personne Compétente en Radioprotection (PCR).

6.20 – Les obligations du prestataires

6.20.1 – Spécificités

Le soumissionnaire est réputé s'être informé des contingences de fonctionnement du (des) service(s) dans lesquelles il intervient et des dispositions à prendre pour minimiser le dysfonctionnement du service lors de ses interventions.

Le titulaire ne pourra se prévaloir ni pour se soustraire aux obligations du marché, ni pour élever des réclamations ou prétendre à une augmentation de prix, des sujétions pouvant être occasionnées par :

- les mesures de sécurité incendie lui incombant conformément aux réglementations en vigueur pour l'exécution des tâches de maintenance préventive et curative,
- les contraintes d'exploitation des services impliquant une activité de fonctionnement même en mode dégradé ou, si impossibilité, des arrêts programmes qui seront fixes au titulaire par le Chef de Service Sécurité Incendie gérant les présentes installations.

6.20.2 – Confidentialité

Le titulaire s'engage à observer une stricte confidentialité concernant tout document et toute information en provenance des sites sur lesquels il est amené à intervenir, qu'elle qu'en soit la nature (commerciale, technique, organisationnelle, personnelle, fonctionnelle etc.) et ce tant à l'égard des tiers et/ou sous-traitant éventuel, qu'à l'égard des membres de son personnel non appelé à les utiliser ou à en avoir connaissance.

Aucune information et aucun fait venant fortuitement à la connaissance des personnels du Titulaire ne pourront être communiqués à l'extérieur.

Toute révélation et divulgation non autorisée pourra donner lieu à dommages-intérêts à charge de la partie l'ayant commise, dont le montant sera défini par le plaignant en fonction du préjudice.

Les clauses de ce document et ses annexes sont réputées confidentielles au sens du premier paragraphe de cet article. A ce titre, elles ne peuvent pas être publiées ni communiquées à des tiers non autorisés à les recevoir.

Il sera appliqué une stricte interdiction d'utilisation des moyens de télécommunication, reproductions, copies de fichiers, téléchargement ... sauf autorisation expresse sollicitée auprès de l'AP-HP. Sorbonne Université.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	31/43

6.20.3 – Locaux autorisés

Dans le cadre du marché, en plus des locaux abritant les installations à entretenir, l'exploitant donne accès au Prestataire :

- aux bureaux de la Direction des Travaux et de la Maintenance et des Services Techniques, aux locaux publics
- Sauf convention, tout local autre que ceux énumérés ci-dessus lui sera interdit d'accès.

Il est interdit au personnel du Titulaire d'entrer en communication avec le personnel, les visiteurs et les hospitalisés. Il devra utiliser les accès du lieu de travail les plus directs ou déterminés et se maintenir dans les locaux de travail.

6.20.4 – Lutte contre les infections nosocomiales

Au titre du marché, le Prestataire pourra être amené à intervenir dans des locaux recevant des patients. Quelle que soit la nature de ses interventions, le prestataire devra s'entourer de toutes les précautions utiles pour éviter toute contamination aéroportée notamment lors d'ouverture de trappes, gaines techniques, faux plafond, etc. Dans ce cadre, un plan de prévention du risque infectieux sera établi.

D'autre part, il devra se maintenir dans les locaux désignés, se conformer aux règles et protocoles sanitaires, inhérents à ces locaux (soins, labo, etc.), édictés par les équipes opérationnelles d'hygiène de chaque site.

En cas de manquement à ces règles, l'exploitant se réserve le droit de faire interrompre immédiatement la prestation en cours, aux frais exclusifs du Prestataire.

6.20.5 – Personnels du Prestataire

Une liste nominative du personnel habilité à intervenir sera adressée au Chef de Service Sécurité Incendie pour chaque début d'année. Le personnel du prestataire devra être identifiable par un badge professionnel et une tenue professionnelle.

Un responsable technique du site sera nommément désigné par le soumissionnaire. Cette personne sera l'interlocuteur principal de maître d'ouvrage et des chefs de sûreté de chaque site. Ce responsable aura un suppléant pour assurer la continuité du service en cas d'indisponibilité. Le responsable assurera le pilotage du marché et animera en particulier les revues de suivi de contrat rythme annuel.

Selon les places disponibles, un accès au site en véhicule sera possible pour les intervenants en renfort. Dans ce cas, fournir la carte grise du véhicule, l'attestation d'assurance et le nom/prénom de l'agent prestataire.

Le Maître d'Ouvrage se réserve le droit d'interdire l'accès de ses locaux au personnel jugé par lui indésirable.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	32/43

Le titulaire du présent marché est responsable de ses employés et sous-traitants en toute circonstance et pour quelle que cause que ce soit. Il est responsable des accidents et des vols du fait de son personnel ; de même les dégâts, de toute nature, produits à l'occasion de l'exécution de son marché sont à sa charge.

Le titulaire réalisera les prestations de formation et de transfert de compétences permettant aux personnels technique et opérateurs sites de l'AP-HP. Sorbonne Université d'assurer l'exploitation courante des installations. Ces prestations donneront lieu à la remise des notices d'utilisation et d'exploitation permettant à ces personnels d'effectuer leur mission en toute autonomie pour l'ensemble des procédures d'exploitation courantes, installations en configuration nominale.

Le titulaire emploie du personnel disposant de compétences adaptées aux prestations à assurer, à savoir notamment :

- Du personnel habilité. Une copie des titres d'habilitation du personnel du titulaire affecté aux différentes interventions sera remise au responsable du Groupe Hospitalier en charge du suivi du présent marché. Le personnel a préalablement suivi des stages de formation sur les équipements du marché et participe régulièrement à des stages de mise à niveau.
- Du personnel maîtrisant obligatoirement le français oral et écrit ;
- Du personnel ayant obligatoirement une expérience de ce type de maintenance et ne devant en aucun cas être du personnel intérimaire.

6.21 – Responsabilités et sécurité

6.21.1 – Obligation du Prestataire

Le Prestataire est responsable de la sécurité de ses salariés. Ces derniers ont l'obligation de respecter le règlement intérieur de l'établissement. Toutes les précautions doivent également être prises afin de respecter celles des personnes et des usagers de l'hôpital lors de l'exécution de ses prestations. Il devra s'assurer que les protections mises en place sont adaptées à ses prestations.

Effectuer les prestations prévues au marché.

Faire exécuter les prestations par son personnel possédant les qualifications et habilitations requises par la réglementation en vigueur. En l'absence de réglementation dans ce domaine, le prestataire fera intervenir le personnel le plus apte à la meilleure réalisation du résultat demandé.

Assurer, sans le secours des services techniques et du service de sécurité incendie, les travaux nécessitant la présence de plusieurs personnes.

Devoir de conseil et mise en garde

Pendant la durée d'exécution du marché, le prestataire est responsable des dommages qui pourraient être causés aux personnes et aux biens en raison de prestations défectueuses ou dangereuses.

Ne pas altérer les installations et matériels, quels qu'ils soient, lors de ses interventions.

Etablir à l'issue de chaque prestation un attachement à entête de la société et le soumettre à la signature de l'exploitant.

Transmettre les rapports de vérifications et d'essais.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	33/43

Transmettre une liste nominative du personnel habilité à intervenir pour chaque début d'année au Chef de Service Sécurité Incendie, voire en cours d'année lors de toute modification.

Remplir les carnets de suivi des installations et matériels maintenus au poste de sécurité incendie, ainsi que les registres de sécurité positionnés dans le bureau du Chef de Service Sécurité Incendie

Il appartient au prestataire de préciser les seuils corrects, critiques, et dangereux des paramètres de l'installation qui nécessitent un remplacement d'organes sans quoi, la qualité finale ne répondrait pas à l'objectif et sans quoi la pérennité des installations techniques serait gravement remise en cause.

Il lui appartient de maintenir clos et en bon état les locaux et lieux dans lesquels il opérera.

En cas de modification des réglementations en vigueur, le prestataire se doit d'informer l'hôpital, textes officiels à l'appui et de proposer des solutions techniques de mise en conformité avec chiffrage.

En matière d'intervention, le prestataire respectera les protocoles de lutte contre les infections nosocomiales établis par l'hôpital et validés par l'UPRI.

Respecter les réglementations en vigueur, notamment en ce qui concerne l'emploi de son personnel, l'hygiène, et la sécurité.

Fournir à ses personnels une tenue vestimentaire identifiée, correcte et appropriée aux prestations à exécuter.

Fournir à l'exploitant, à la prise d'effet du marché, les renseignements utiles pour l'établissement des laissez-passer pour ses personnels susceptibles d'intervenir au titre du marché (liste nominative des personnels habilités).

Etre titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile.

Assister aux réunions périodiques.

Etre tenu à l'obligation de discrétion et de réserve.

De communiquer à l'exploitant, les coordonnées de ses différents interlocuteurs :

- Directeur, Technico-commercial, Service après-vente, Responsable SAV, Service facturation, liste nominative du personnel habilité à intervenir, responsable technique du site, astreinte, etc.

6.21.2 – Obligations de l'exploitant

Prêter assistance au Prestataire lors de la prise en main des installations du présent CCTP.

Apporter son aide logistique au Prestataire lors de missions entraînant des contraintes de fonctionnement ou de réparation (rédaction et diffusion des notes d'information...).

Planifier les réunions périodiques.

Assurer l'exploitation des équipements.

Renseigner la main courante et la tenir à la disposition du Prestataire.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	34/43

L'hôpital autorisera l'accès à l'établissement (conditions précisées lors de la réunion de prise d'effet) et aux locaux des personnes dûment mandatées par le prestataire pour assurer les prestations du présent marché.

6.22 – Délai de réponse pour un devis

L'acheteur informe par courriel le Titulaire de toutes les transformations qu'il compte apporter aux installations. Il appartient au Titulaire de fournir à l'acheteur en retour par mail sa meilleure proposition dans un délai de 7 jours en faisant référence au bordereau de prix (Numéro d'article, désignation, quantité, prix unitaire HT).

Les articles ne figurant pas sur le bordereau sont traités suivant l'article n°3 du CCAP

ANNEXES

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	35/43

ANNEXE 1 - ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS - HOPITAL SAINT-ANTOINE - BULLETIN DE VISITE
--

Objet : La présente consultation porte sur les prestations de sûreté du site hospitalier Saint-Antoine

Nom de la Société : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____._____._____._____._____._____._____._____._____

Nom et qualité de la personne ayant

effectué la visite des lieux : _____

M/Mme. _____, déclare avoir reçu de M/Mme. _____
toutes les explications utiles sur les missions à accomplir, les horaires à respecter, les
personnels à mettre en place et les tenues à leur fournir ainsi que sur les équipements à
prévoir et les moyens matériels à installer.

À Paris, le ____/____/____

M/Mme. _____
délégué(e) de la société _____

Date de la visite : ____/____/____

À Paris, le ____/____/____

Le représentant de l'hôpital Saint-Antoine

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	36/43

**ANNEXE 2 - ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS - HOPITAL TROUSSEAU -
BULLETIN DE VISITE**

Objet : La présente consultation porte sur les prestations de sûreté du site hospitalier Trousseau

Nom de la Société : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____._____._____._____._____._____._____._____._____

Nom et qualité de la personne ayant

effectué la visite des lieux : _____

M/Mme. _____, déclare avoir reçu de M/Mme. _____
toutes les explications utiles sur les missions à accomplir, les horaires à respecter, les
personnels à mettre en place et les tenues à leur fournir ainsi que sur les équipements à
prévoir et les moyens matériels à installer.

À Paris, le ____/____/____

M/Mme. _____
délégué(e) de la société _____

Date de la visite : ____/____/____

À Paris, le ____/____/____

Le représentant de l'hôpital Trousseau

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	37/43

ANNEXE 3 - ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS - HOPITAL LA ROCHE-GUYON - BULLETIN DE VISITE

Objet : La présente consultation porte sur les prestations de sûreté du site hospitalier La Roche-Guyon

Nom de la Société : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____._____._____._____._____._____._____._____._____

Nom et qualité de la personne ayant

effectué la visite des lieux : _____

M/Mme._____, déclare avoir reçu de M/Mme._____ toutes les explications utiles sur les missions à accomplir, les horaires à respecter, les personnels à mettre en place et les tenues à leur fournir ainsi que sur les équipements à prévoir et les moyens matériels à installer.

À Paris, le ____/____/____

M/Mme._____
délégué(e) de la société _____

Date de la visite : ____/____/____

À Paris, le ____/____/____

Le représentant de l'hôpital La Roche-Guyon

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	38/43

ANNEXE 4 - ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS - HOPITAL TENON - BULLETIN DE VISITE
--

Objet : La présente consultation porte sur les prestations de sûreté du site hospitalier Tenon

Nom de la Société : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____._____._____._____._____._____._____._____._____

Nom et qualité de la personne ayant

effectué la visite des lieux : _____

M/Mme._____, déclare avoir reçu de M/Mme._____ toutes les explications utiles sur les missions à accomplir, les horaires à respecter, les personnels à mettre en place et les tenues à leur fournir ainsi que sur les équipements à prévoir et les moyens matériels à installer.

À Paris, le ____/____/____

M/Mme._____
délégué(e) de la société _____

Date de la visite : ____/____/____

À Paris, le ____/____/____

Le représentant de l'hôpital Tenon

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	39/43

ANNEXE 5 - ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS - HOPITAL LA PITIE-SALPETRIERE - BULLETIN DE VISITE

Objet : La présente consultation porte sur les prestations de sûreté du site hospitalier La Pitié-Salpêtrière

Nom de la Société : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____._____._____._____._____._____._____._____._____

Nom et qualité de la personne ayant

effectué la visite des lieux : _____

M/Mme. _____, déclare avoir reçu de M/Mme. _____
toutes les explications utiles sur les missions à accomplir, les horaires à respecter, les
personnels à mettre en place et les tenues à leur fournir ainsi que sur les équipements à
prévoir et les moyens matériels à installer.

À Paris, le ____/____/____

M/Mme. _____
délégué(e) de la société _____

Date de la visite : ____/____/____

À Paris, le ____/____/____

Le représentant de l'hôpital La Pitié-Salpêtrière

A.P.-H.P.	Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	40/43

ANNEXE 6 - ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS - HOPITAL CHARLES-FOIX - BULLETIN DE VISITE

Objet : La présente consultation porte sur les prestations de sûreté du site hospitalier Charles-Foix

Nom de la Société : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____._____._____._____._____._____._____._____._____

Nom et qualité de la personne ayant

effectué la visite des lieux : _____

M/Mme. _____, déclare avoir reçu de M/Mme. _____
toutes les explications utiles sur les missions à accomplir, les horaires à respecter, les
personnels à mettre en place et les tenues à leur fournir ainsi que sur les équipements à
prévoir et les moyens matériels à installer.

À Paris, le ____/____/____

M/Mme. _____
délégué(e) de la société _____

Date de la visite : ____/____/____

À Paris, le ____/____/____

Le représentant de l'hôpital Charles-Foix

A.P.-H.P.	Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	41/43

ANNEXE 7 - ASSISTANCE PUBLIQUE – HOPITAUX DE PARIS - HOPITAL ROTHSCHILD - BULLETIN DE VISITE

Objet : La présente consultation porte sur les prestations de sûreté du site hospitalier Rothschild

Nom de la Société : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____._____._____._____._____._____._____._____._____

Nom et qualité de la personne ayant

effectué la visite des lieux : _____

M/Mme. _____, déclare avoir reçu de M/Mme. _____
toutes les explications utiles sur les missions à accomplir, les horaires à respecter, les
personnels à mettre en place et les tenues à leur fournir ainsi que sur les équipements à
prévoir et les moyens matériels à installer.

À Paris, le ____/____/____

M/Mme. _____
délégué(e) de la société _____

Date de la visite : ____/____/____

À Paris, le ____/____/____

Le représentant de l'hôpital Rothschild

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	42/43

ANNEXE 8 – INVENTAIRE GHSU

	PSL	CFX	SAT	TNN	TRS	RTH	LRG
Caméras	488	51	293	195	113	87	6
Contrôle d'accès	1478 (SALTO)	113 (Elsylog)	967 (SALTO)	584 (Elsylog)	99 (ARD) + 79 (SALTO)	45 (ARD) + 47 (SALTO)	/
Alarme agression	69	2	4	72	49	15	/
Alarme intrusion	89	5	6	17	2	3	/
LAPI	2	1	2	/	1	1	1
Armoires à clefs	/	2 (48 clés)	2 (144 clés)	3 (340 clés)	1 (64 clés)	1 (96 clés)	/

L'inventaire précis de tous les équipements sera transmis au titulaire à la prise du marché.

A.P.-H.P.	<i>Marché d'entretien et de maintenance des systèmes de sûreté des sites du Groupe Hospitalier Sorbonne Université</i>	Lot unique
CCTP	Consultation n° AP-HP SU26-030 du 11/082026	43/43