MINISTÈRE
DE LA JUSTICE
Liberté
Égalité
Fraternité

COUR D'APPEL DE BASSE-TERRE
SERVICE ADMINISTRATIF REGIONAL

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(C.C.T.P.)

PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE ET DE MAINTENANCE DES SYSTEMES ANTI-INTRUSION, DE CONTROLE D'ACCES, ET DE VIDEO-SURVEILLANCE POUR LES JURIDICTIONS DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE BASSE-TERRE

Numéro de consultation : 2027-01-SARBT-MAINTALARM

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières comporte 24 pages numérotées de 1 à 24.

SOMMAIRE

PREAMBULE ____ *3*

I - Objet du marché ____ *3*

II - Allotissement du marché ____ *3*

III – Définition de la mission ____ *3*

3.1. Contrôle et maintenance des installations : ____ **4**

3.1.1 - Maintenance préventive ____ 4
3.1.2 - Maintenance corrective ____ 5
3.1.3 - Délai d'exécution des prestations ____ 6
3.1.4. Fournitures et outillage ____ 7
3.1.5. Travaux d'extension et / ou d'ajout d'équipements ____ 7
3.2. Télésurveillance des sites et des bâtiments judiciaires et interventions : ____ 7
3.2.1 – Prestation de télésurveillance ____ 7
3.2.2 – Les interventions de levée de doute ____ 8
3.2.3. Délais d'exécution : ____ 10
3.3 - Descriptif des sites : ____ 10

IV – Modalités d'exécution du marché ____ *Erreur ! Signet non défini.*

4.1. Conditions générales. ____ **11**

4.2. Descriptions des installations. ____ **12**

4.2.1 Lot n° 1 - prestations de télésurveillance et de maintenance préventive et corrective des matériels d'anti-intrusion ____ 12
4.2.2 Lot n° 2 - prestation de maintenance préventive et corrective des matériels de contrôle d'accès incluant les portiques de détection de métaux, et le contrôleur de bagages à rayon X ____ 13
4.2.3 Lot n° 3 - prestation de maintenance préventive et corrective des matériels de vidéosurveillance ____ 13

4.3 Préambule : Phase de démarrage des prestations ____ **14**

4.4. Prescriptions techniques pour l'exécution des prestations ____ **14**

4.4.1 Intervention faisant l'objet d'une maintenance préventive ____ 14
4.4.2. Intervention effectuée dans le cadre d'une maintenance corrective bons de commande) ____ 18
4.4.3 Prescriptions techniques pour la télésurveillance ____ 18

V - Obligations du Pouvoir Adjudicateur ____ *19*

VI - Sécurité ____ *20*

6.1 Plan de prévention ____ 20
6.2 Signalisation des travaux et permis de feu ____ 20

VII - Environnement ____ *20*

VIII - Obligations du Titulaire ____ *21*

IX - Management du marché ____ *22*

9.1 Clauses de réexamen ____ **22**

9.2 Mise en œuvre des pénalités ____ **22**

9.3 Dossiers d'interventions ____ **22**

9.4 Suivi des prestations ____ **22**

9.4.1 Réunions périodiques ____ 22
9.4.2 Réunions semestrielles ____ 22
9.4.3 Réunions annuelles ____ 23
9.4.4 Plan de propositions ____ 23
9.4.5 Documents de restitution ____ 23

PREAMBULE

La cour d'appel de Basse-Terre souhaite confier l'exploitation et la maintenance de ses systèmes de Sécurité Anti-Intrusion, de Contrôle d'accès, de Vidéosurveillance et de la Télésurveillance à un prestataire extérieur.

Dans le cadre de ce marché, le Titulaire devra assurer la gestion, le pilotage et la réalisation d'un certain nombre d'activité de maintenance et de services de façon à permettre l'exécution de l'activité principale des juridictions du ressort de la cour d'appel dans les meilleures conditions :

- de sécurité,
- de disponibilité,
- de confort,
- d'image.

Au titre de ce contrat, le Titulaire doit optimiser le coût global de possession des installations qui lui sont confiées à travers son action quotidienne mais aussi en produisant un tableau de bord qui permette à l'Administration de décider de toutes actions qui conduisent à pérenniser ce patrimoine technique. Plus largement ce tableau de bord restituera le déroulement et l'exécution au fil de l'eau, de l'ensemble des prestations objet de ce contrat.

I - Objet du marché

La présente procédure a pour objet d'assurer la sécurité des enceintes judiciaires, et plus précisément la télésurveillance et les interventions sur alarme pour les juridictions du ressort de la cour d'appel de Basse-Terre ainsi que la maintenance préventive et curative des systèmes anti-intrusion, des contrôles d'accès et de la vidéo-surveillance en service.

L'exécution du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.), définissant l'ensemble des prestations à réaliser.

Le détail des prestations est indiqué à l'article III ci-après.

II - Allotissement du marché

Le marché est alloti en 3 lots :

- lot N° 1 - prestations de télésurveillance et de maintenance préventive et corrective des matériels d'anti-intrusion,
- lot N° 2 - prestations de maintenance préventive et corrective des matériels de contrôle d'accès incluant les portiques de détection de métaux, et le contrôleur de bagages à rayon X,
- lot N° 3 - prestations de maintenance préventive et corrective des matériels de vidéosurveillance.

Les prestations à effectuer au titre du présent marché diffèrent en fonction du lieu d'exécution.

III – Définition de la mission

Le Titulaire assurera le contrôle annuel, la maintenance préventive et curative, ainsi que les dépannages des systèmes de contrôle d'accès, d'anti-intrusion et de vidéo-surveillance des sites. Il assure également la surveillance à distance des sites et bâtiments et procède aux levées de doutes en cas de besoin.

S'agissant des prestations forfaitaires, le Titulaire est soumis à une obligation de résultat au titre du forfait. Le Titulaire s'engage à assurer les obligations de résultats mentionnées ci-après pour les différentes installations techniques.

Lot technique	Réactivité	Astreinte	Plage d'intervention jours ouvrés	Nombre de pannes bloquantes tolérées
Télésurveillance	Immédiate	Oui	0h - 24h	0
Système anti-intrusion	2 heures	Oui	8h – 18h	1 par semestre
Contrôle d'accès	2 heures	Non	8h – 18h	1 par semestre
Vidéosurveillance	3 heures	Non	8h – 18h	1 par semestre

Une panne sera considérée comme bloquante si le fonctionnement de l'équipement concerné est interrompu ou si l'équipement ne remplit plus les fonctions pour lesquelles il a été installé.

3.1. Contrôle et maintenance des installations

La fréquence des interventions de maintenance est au libre choix du Titulaire en respectant les consignes de sécurité et les conditions d'exploitation afin de garantir les obligations de résultats. Le Titulaire prendra en compte dans le choix des interventions et de leurs périodicités les garanties des équipements techniques qui vont lui être confiés. Le Titulaire s'attachera à respecter la réglementation en vigueur, normes, prescriptions techniques et règles de l'art.

S'agissant d'un marché avec obligations de résultats, les prestations forfaitaires attendues sont notamment :

- la surveillance de l'installation,
- le réglage de l'installation,
- la maintenance préventive,
- la maintenance corrective (travaux de petit entretien),
- le maintien en sécurité et en conformité,
- l'assistance à l'exploitant et le conseil,
- le suivi des garanties contractuelles (dans le cas d'installations neuves),
- toutes les prestations nécessaires au fonctionnement et à la pérennité des équipements.

Le Titulaire assurera la coordination et la réalisation de ces prestations par ses moyens propres et avec le recours éventuel à des sous-traitants.

L'ingénierie de maintenance

L'ingénierie de maintenance consiste à proposer à l'Administration et à mettre notamment en œuvre :

- les plans de la maintenance préventive garantissant l'atteinte des objectifs de résultats,
- les niveaux de stock en pièces de rechange,
- le plan pluriannuel sur 3 ans,
- à établir le reporting notamment au travers des tableaux de bord.

3.1.1 - Maintenance préventive

Les conditions de maintenance à garantir sont, de manière générale, celles définies par le constructeur des matériels et l'éditeur du logiciel lors de leur installation. Elle a pour objectif de :

- garantir en permanence les performances des installations telles que décrites dans les notices techniques du constructeur ;
- garantir une meilleure durabilité des équipements ;
- maintenir les équipements en bon état de fonctionnement.

Le forfait comprend toutes les interventions de maintenance jusqu'au niveau 3 au sens de la norme.

La maintenance préventive consiste à assurer le contrôle des installations. Au cours de ces visites, le Titulaire du marché procède à des vérifications, essais, mesures et réglages afin d'anticiper d'éventuelles pannes liées aux matériels.

Les consommables et petites pièces d'usure dans le cadre d'une utilisation normale sont compris dans le forfait sans limitation de montant (voyants, composants électroniques, fusibles…).

Il procède, le cas échéant, au remplacement des pièces défectueuses afin de garantir le bon fonctionnement du système et fournira un devis de réparation conformément à l'article 4.4.2.

Le Titulaire devra effectuer, pendant toute la durée du marché, la mise à jour (mineure et majeure) des logiciels applicatifs en fonction des nouvelles versions et des applicatifs.

Le Titulaire du marché précise, à chaque visite, les essais et vérifications qu'il estime nécessaires de réaliser afin d'assurer le bon fonctionnement des équipements.

Pendant et à l'issue de cette visite, le Titulaire :

- déclenche toutes les actions appropriées afin de remédier au/x défaut/s constaté/s ;
- rédige une liste des essais ou vérifications associés ainsi qu'un compte-rendu indiquant ses éventuelles préconisations en vue d'améliorer le fonctionnement des « MATERIEL/S » et des « LOGICIEL/S ».

Un compte-rendu de visite, classé par site, est remis au Pouvoir Adjudicateur dans un délai de 5 jours. La validation du compte-rendu par le Pouvoir Adjudicateur vaut réception et permet au Titulaire de facturer les prestations de maintenance préventive des équipements de vidéo-surveillance, d'intrusion et de contrôle d'accès.

Ce compte-rendu de visite (ou bon d'intervention) doit contenir les informations suivantes :

• désignation du site,
• désignation du matériel et/ou ouvrage concerné,
• date et heure d'arrivée sur site,
• durée d'intervention,
• nom de l'intervenant,
• contenu détaillé de l'intervention,
• signature d'une personne sur site chargé de confirmer le service réalisé,
• toute information complémentaire permettant de qualifier l'intervention.

3.1.2 - Maintenance corrective

La maintenance curative consiste à diagnostiquer et à réparer tous les défauts de fonctionnement et/ou les pannes d'un ou plusieurs organes des installations (matériel/s et/ou logiciel/s) signalés par la Personne Publique.

Les interventions de maintenance comprennent généralement :

- l'assistance, l'analyse, le diagnostic, les dépannages et la réparation du/des matériel/s ou du/des logiciel/s par un technicien du Titulaire sur demande de la Personne Publique au centre de support du prestataire formulée par tout moyen de communication suivi d'un accusé de réception du Titulaire ;

- la fourniture et l'installation, **à titre onéreux dans les conditions fixées à l'article 4.4.2**, de pièces neuves pour le remplacement de pièces et/ou de composants défectueux ou assurant, lorsqu'ils sont utilisés sur les installations, le même usage que les éléments neufs pour garantir le bon fonctionnement du/des matériel/s dans les conditions normales d'utilisation. Le Titulaire du marché peut, sur présentation d'un devis, proposer des pièces détachées figurant sur un catalogue, barème, tarif public qu'il applique à sa clientèle.

Les pièces et matériels repris deviennent la propriété du Titulaire. L'ensemble de ces prestations sont exécutées selon les modalités techniques précisées à l'article 4.4.2.

Les demandes de dépannage feront l'objet, en fonction de l'urgence, d'une demande de devis du Pouvoir Adjudicateur au Titulaire du marché aux numéros indiqués à l'article B-2.3 de l'acte d'engagement et dans les respects des délais d'intervention indiqués au paragraphe suivant.

Dans le devis adressé par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur, sont repris et distingués :

- la nature des opérations curatives ou de mise en conformité,
- le coût du déplacement et de la main d'œuvre horaire facturés selon le bordereau de prix unitaire (annexe financière à l'acte d'engagement – bordereau de prix),
- le coût des matériaux et pièces à remplacer, y compris les consommables le cas échéant.

Les prestations hors forfait donnent lieu à l'établissement de bons de commandes sur la base uniquement des prix unitaires des pièces détachées.

Un compte rendu est établi au moment du constat du dépannage à effectuer indiquant la localisation, la nature et l'origine du défaut, les mesures conservatoires prises et, le cas échéant, le remède à apporter.

Le compte-rendu de visite, classé par site, est remis au Pouvoir Adjudicateur dans un délai de 5 jours. La validation du compte-rendu par le Pouvoir Adjudicateur vaut réception et permet au Titulaire de facturer les prestations de maintenance corrective des équipements de vidéo-surveillance, d'intrusion et de contrôle d'accès.

Ce compte-rendu de visite (ou bon d'intervention) devant contenir les informations suivantes :

- désignation du site,
- désignation du matériel et/ou ouvrage concerné,
- date et heure d'arrivée sur site,
- durée d'intervention,
- nom de l'intervenant,
- contenu détaillé de l'intervention,
- la signature d'une personne sur site chargé de confirmer le service réalisé,
- toute information complémentaire permettant de qualifier l'intervention.

3.1.3 - Délai d'exécution des prestations

D'une manière générale, les interventions du Titulaire s'effectueront dans les locaux du Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire assure un service permettant de joindre l'assistance technique 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 à compter de la notification du présent marché jusqu'au terme de celui-ci dans les conditions ci-après. Le numéro de téléphone du service à fournir dans l'offre du candidat, est un numéro gratuit sans surcoût d'aucune sorte.

Le Titulaire devant intervenir :

- pour une panne partielle d'au moins un des systèmes :
  - dans un délai de 3 heures du lundi au vendredi pour la maintenance des lots N°1 et N°2 et 4 heures pour le lot N°3, suite à une demande d'intervention par mail ou téléphone faite entre 8h et 18h,
  - une obligation d'intervention le lendemain à 8h pour une demande d'intervention par mail ou téléphone faite entre 18h et 8h la veille et du vendredi 18h au lundi 8h pour l'ensemble des lots. Ce délai est également valable pour les jours fériés.
- en cas de pannes générales d'au moins un des systèmes sur un site, le délai d'intervention est réduit à 2 heures quel que soit le jour et l'heure de la demande d'intervention pour la maintenance des lots N°1 et N°2 et à 3 heures pour le lot N°3.

Cette prestation est incluse dans le prix du marché : il comprend les déplacements et la main d'œuvre. Seules les pièces détachées pourront être facturées au Pouvoir Adjudicateur.

Panne partielle	**Du lundi au vendredi**	**Samedis, dimanches et jours fériés**
8 h à 18h le jour J	Dans les 3h le jour J	Le jour ouvré suivant à 8h

18h à 5h jour J+1	A 8h le jour J	

Panne totale	**Du lundi au vendredi**	**Samedis, dimanches et jours fériés**
0h à 24h	Dans les 2 h pour le lot N°1 Le jour ouvré suivant à 8h pour le lot N°2 et N°3	

3.1.4. Fournitures et outillage

Les consommables et petites fournitures sont prévues dans le prix global et forfaitaire du présent marché, y compris les produits de nettoyage et d'entretien des équipements électroniques.

Les pièces de rechange sont les composants d'équipement ou les équipements eux-mêmes. Ils doivent être remplacés au terme de leur durée de vie ou en cas d'inaptitude à rendre le service pour lequel ils ont été mis en œuvre.
Les pièces de rechange ne sont prévues ni dans le cadre de la maintenance préventive (prix global et forfaitaire du présent marché), ni dans le cadre de la maintenance corrective.

Le remplacement des pièces comprend la fourniture de matériels dont la défectuosité a été constatée par la Personne Publique contractante ou par le Titulaire à l'occasion de la maintenance préventive ou lors d'un dépannage.

L'intervention corrective qu'elle soit réalisé dans le cadre de la maintenance préventive ou corrective est facturée par le Titulaire sur la base du coût des pièces détachées à remplacer qui sera détaillé pour chaque unité.

3.1.5. Travaux d'extension et / ou d'ajout d'équipements

A la demande de la Personne Publique contractante, le Titulaire est tenu de réaliser les travaux d'extension et/ou d'ajout d'équipements (caméras, radars, détecteurs, claviers, contrôle d'accès, lecteur de badge, etc.…). La prestation fait l'objet d'un devis chiffré, validé par la Personne Publique contractante, qui notifie au Titulaire un bon de commande correspondant.

Les coûts relatifs à la main d'œuvre et au déplacement pour les travaux d'extension ou d'ajout d'équipements sont déjà prévus forfaitairement au Bordereau de Prix Unitaires.

Dans le cadre des interventions décrites aux paragraphes D. et E., les garanties légales et/ou du fabricant s'appliquent sur les équipements. Toute intervention pendant cette durée ne peut être facturée au Pouvoir Adjudicataire.

3.2. Télésurveillance des sites et des bâtiments judiciaires et interventions

3.2.1 – Prestation de télésurveillance

La surveillance à distance des sites et bâtiments consiste à :

- traiter tout signal réceptionné transmis automatiquement au local de surveillance du Titulaire,
- traiter la totalité des alarmes, messages et anomalies selon les consignes données par chaque juridiction,
- réaliser toutes les interventions résultant de l'application de ces consignes (levée de doute),
- assister et informer les utilisateurs en cas de problème d'exploitation,
- rendre compte immédiatement par mail et par récapitulatif mensuel.

Les alarmes transmises sont de type anti-intrusion.

Le prix de la télésurveillance est un prix annuel forfaitaire par sites judiciaires : il comprend également la prestation de levée de doute si celle-ci est faite par vidéosurveillance.

Chaque intervention physique de levée de doute sur site sera facturée en sus conformément au Bordereau de Prix Unitaire en fonction du site concerné.

3.2.2 – Les interventions de levée de doute

Définition.

La « levée de doute » est l'opération consistant à vérifier la matérialité d'un événement ayant provoqué le déclenchement d'une alarme : feu, intrusion, etc….

Il s'agit d'une **procédure obligatoire visant à s'assurer, par tous les moyens possibles, de l'existence d'un danger** (incendie, effraction, etc…). Ainsi, les forces de l'ordre ne seront pas alertées inutilement.

Régie par l'article L613-6 du Code de la sécurité intérieure, elle se compose d'un « ensemble de vérifications […] de la matérialité et de la concordance des indices laissant présumer la commission d'un crime ou délit flagrant concernant les biens meubles ou immeubles ». Ces vérifications visent à distinguer les **erreurs de manipulation** et les **dysfonctionnements** d'une urgence réelle. La levée de doute est une **obligation légale** avant toute intervention des forces de l'ordre.

Les différentes catégories de levée de doute

Dans le cadre d'une prestation de télésurveillance, la levée de doute permet d'agir quand un danger signalé est susceptible de porter préjudice aux personnes ou aux bâtiments. L'objectif principal est, au-delà des obligations légales, d'ajuster l'intervention à la menace existante. L'opérateur mobilise les moyens en fonction d'une analyse pertinente.
L'origine des alertes dans lesquelles la levée de doute est requise est variée :

- signal du système d'alarme anti-Intrusion,
- avertissement via le bouton panique ou anti-agression,
- appel automatique d'urgence DATI du travailleur isolé,
- déclenchement de l'alarme incendie.

On note trois catégories de levée de doute :

- négative : aucun danger n'a été constaté. La mise en route de l'alarme est due à une erreur humaine ou une mauvaise utilisation du système. Il peut arriver également qu'un déclenchement intempestif survienne. L'origine du phénomène est variable : un animal passe à proximité des détecteurs, des rafales de vent très violentes, etc….

- positive : un risque évident a été repéré avec certitude dans les lieux équipés. L'opérateur constate une intrusion, un incendie ou une agression en cours. L'intervention des services de secours est indispensable.

- impossible : dans certains cas, la situation demeure suspecte, car les éléments obtenus par les preuves fournies par la vidéo ne suffisent pas à expliquer l'origine de l'alerte. Ce cas peut se produire généralement par exemple en cas de mauvaise qualité des images transmises qu'il s'agisse d'un problème technique de définition ou encore de conditions météorologiques, alors le mode classique devra être maintenu : un agent de sécurité mobile doit impérativement se rendre sur site pour faire état de la situation.

L'intervention physique : préalable indispensable à l'appel des forces de police, la levée de doute est traditionnellement opérée par une personne physique (dans la plupart des cas, un agent de sécurité) qui effectuera une ronde sur site et procèdera aux vérifications idoines qui attesteront du bienfondé, ou pas, de l'alarme reçue. La demande de « levée de doute » est effectuée par un opérateur de télésurveillance qui, à réception d'une alarme, va mettre en application les consignes reçues.

Lors de chaque intervention sur site, l'agent missionné devra effectuer une ronde complète (extérieur et vérification de toutes les ouvertures) des sites afin de s'assurer de l'absence d'anomalie.

A partir de la zone indiquée en défaut, l'agent devra effectuer une ronde approfondie de cette zone. A défaut de zone identifiée, une levée de doute générale du bâtiment sera réalisée.

L'intervention vidéo : grâce aux éléments matériels dont il dispose (vidéos), l'opérateur de télésurveillance étudie la situation en temps réel. Les différentes étapes du contrôle sont effectuées depuis la station de télésurveillance. Les vérifications programmées selon une procédure établie sont alors mises en œuvre, sans délai.

Si les images montrent un état de flagrance évident, il n'y aura aucune difficulté pour appeler immédiatement les forces de police. Il conviendra cependant de conserver les images pour attester de la flagrance.

Les interventions téléphoniques et « sonore » : l'opérateur de télésurveillance s'assure de l'identité de la personne qui a déclenché l'alarme via un appel téléphonique et la fourniture d'un code confidentiel. La levée de doute « sonore » s'effectue via l'écoute en direct par des moyens audio (haut-parleur, interphonie) de l'opérateur de télésurveillance.

Les procédures détaillées d'intervention physiques et vidéo sont indiquées en annexe I du présent C.C.T.P. Sans préjuger de la description des tâches détaillées dans les articles du C.C.A.P. et du présent C.C.T.P. et son annexe, le Titulaire est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles.

Mise en place de la levée de doute vidéo

La cour d'appel de Basse-Terre souhaite améliorer les systèmes d'alarme mis en place sur ses sites afin de pouvoir effectuer des levées de doute vidéo. Pour ce faire, elle s'appuie sur les préconisations et les outils mis à disposition par la branche professionnelle de référence, le Groupement des Métiers de la Sécurité Electronique (GPMSE).

La levée de doute vidéo permet de gagner un temps considérable par rapport à une alarme traditionnelle et à l'envoi sur place d'un agent de sécurité. La procédure à distance permet en effet de suivre en temps réel toute activité suspecte dans la zone à protéger, même en l'absence de personnel sur site.
C'est une fonctionnalité qui vient en complément de la prestation de télésurveillance. L'exploitation des images ou d'une mini séquence vidéo est conditionnée par une information distincte d'alarme. Elle doit être effectuée conformément à la réglementation en vigueur. L'entreprise devra désigner clairement les personnes habilitées à extraire les images ou fichiers vidéo stockés, notamment lors de réquisitions des forces de l'ordre.
Toutes les actions effectuées sur les images ou vidéo enregistrées, doivent faire l'objet d'une traçabilité, qui sera conservée dans des conditions similaires à l'historique de télésurveillance en vigueur (§ 7.6.1de la règle APSAD R31) du site.

Les limites de la levée de doute vidéo : la qualité des images ne permet pas forcément l'identification des personnes, mais l'objectif final est de vérifier la matérialité de l'alarme, de détecter la normalité ou non de la situation, ou de qualifier l'origine du déclenchement (présence humaine ou non). Par ailleurs, le stockage et notamment sa durée, doit être réalisé conformément à la réglementation en vigueur.

Avant de déployer la solution, le Titulaire étudiera les besoins, les usages et les rythmes des bâtiments pour analyser les systèmes mis en place et définir les meilleures solutions techniques à mettre en place sur chaque site. Il pourra à cette occasion présenter les applicatifs logiciels faisant appel à l'intelligence artificielle susceptible d'être installé sur les sites judiciaires.

Au regard des enjeux de performances et des caractéristiques techniques des espaces de chaque site, le Titulaire remettra une proposition d'installation technique adaptée à chaque juridiction permettant d'atteindre l'objectif visé.

L'acheteur souhaite la mise en œuvre de ce type d'installation selon le calendrier suivant :

- M+0 à M+3 : prise en main des sites et réflexion et travail en commun pour la mise en place des solutions techniques préconisées,
- M+4 : proposition finale pour le déploiement et la mise en place de la levée de doute vidéo.

L'attention du Titulaire est appelée sur la limite suivante : **le réseau informatique présent sur les sites judiciaires est exclusif** et ne peut par conséquent pas être utilisé par un prestataire extérieur à la Justice. Le Titulaire devra par conséquent définir la solution technique de liaison avec le PC de télésurveillance la plus appropriée pour chaque site et fournir dans la mesure du possible un devis de mise en place au Pouvoir Adjudicateur.

3.2.3. Délais d'exécution :

Délais de traitement des informations

A réception d'une alarme au PC de télésurveillance, l'opérateur doit appliquer les consignes afférentes au site concerné sous 5 minutes maximum.

Le délai est calculé entre l'apparition de l'information (enregistré au PC) et le début de son traitement : contre appel, demande d'intervention, validation de l'information.

Délais d'interventions physiques sur alarme

Le délai d'intervention est fixé à 80 minutes maximum.
Le délai est calculé entre le début du défaut (enregistré au PC) et l'arrêt de l'alarme sur site.
Ce délai inclut donc le délai de traitement de l'information, le déplacement, la ronde extérieure, la mise hors service de l'alarme.

3.3 - Descriptif des sites :

Ce marché concerne les sites suivants :

- Cour d'Appel et Tribunal judiciaire de Basse-Terre – 4 Bd Félix Eboue - 97100 Basse-Terre,
- Annexe de la cour d'appel et du tribunal judiciaire – boulevard maritime – 97100 Basse-Terre,
- Annexe du tribunal judiciaire et Conseil de Prud'hommes de Basse-Terre – Z.A Calebassier - 97100 Basse-Terre,
- Tribunal judiciaire de Pointe-à-Pitre – 16 rue Dugommier - 97110 Pointe-à-Pitre,
- Palais de justice historique - Place Gourbeyre - 97110 Pointe-à-Pitre,
- Annexe du tribunal judiciaire de Pointe-à-Pitre – 7 rue Victor Hugues - 97110 Pointe-à-Pitre
- Conseil de prud'hommes de Pointe-à-Pitre « ancienne gendarmerie » – 2 rue Lamartine - 97110 Pointe-à-Pitre

Le détail des prestations par site est le suivant :

Site	Télésurveillance	Système anti-intrusion	Contrôle d'accès	Vidéosurveillance
Palais de Justice de Basse-Terre (CA + TJ)	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Annexe CA et TJ de Basse-Terre	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Annexe de Calebassier (Annexe TJ + CPH)	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
TJ de Pointe-à-Pitre	XXXX		Uniquement le contrôleur bagage à rayon X	
Palais historique de Pointe-à-Pitre	XXXX	XXXX		

Annexe du TJ de Pointe-à-Pitre	XXXX	XXXX	XXXX	
CPH de Pointe-à-Pitre	XXXX	XXXX	XXXX	

Évolution conditionnelle du périmètre d'exécution (annexes actuelles et futur bâtiment des Abymes)

Le Titulaire reconnaît que le présent marché couvre les prestations de télésurveillance et de maintenance des systèmes anti-intrusion, de contrôle d'accès des sites actuellement occupés par les annexes du tribunal judiciaire de Pointe-à-Pitre.

Un projet de relocalisation de ces annexes vers un bâtiment unique situé aux Abymes est à l'étude. Ce projet n'étant pas encore validé, il n'emporte à ce stade aucune modification du périmètre du marché.

Afin d'assurer la continuité du service public en cas de mise en œuvre de cette relocalisation au cours de l'exécution du marché, le Pouvoir Adjudicateur pourra intégrer, à titre conditionnel, les prestations de télésurveillance et de maintenance des systèmes anti-intrusion, de contrôle d'accès et de vidéos surveillance du futur bâtiment des Abymes dans le périmètre du présent marché.

En cas de relocalisation effective, les prestations sur les sites actuels cesseront automatiquement à la date de transfert des services. Le Pouvoir Adjudicateur notifie au Titulaire la date d'arrêt des prestations sur les sites actuels ainsi que, le cas échéant, la date d'activation des prestations sur le futur bâtiment des Abymes. Ces notifications précisent les surfaces concernées et la date d'effet.

Les prix applicables au futur bâtiment des Abymes sont ceux figurant aux lignes correspondantes du BPU/DPGF, que le Titulaire s'engage à appliquer en cas d'activation. La cessation des prestations sur les sites actuels et l'activation éventuelle du futur bâtiment n'ouvrent droit à aucune indemnité pour le Titulaire, ces évolutions étant expressément prévues au marché et ne constituent pas une modification substantielle de celui-ci.

Si des modifications d'implantation géographique ou de prestations afférentes aux juridictions devaient avoir lieu, il serait fait application de la clause de réexamen prévue au C.C.A.P.

IV – Modalités d'exécution du marché

4.1. Conditions générales.

Les prestations faisant l'objet du présent marché doivent être exécutées pour chaque site suivant les modalités déterminées dans le présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.).

Le Titulaire déclare être parfaitement informé de la constitution des locaux et de la consistance des matériels ou équipements dont il assure la maintenance et la télésurveillance.

Le Titulaire s'engage :

- à mettre en place un contrôle régulier au bon déroulement de la mission qui lui est confiée,
- à assurer la permanence de ses prestations, de telle façon que la mission, objet du présent marché soit parfaitement remplie,
- à se conformer aux normes et règlements pour l'exécution des tâches qui lui incombent,
- à faire en sorte que ces interventions ne provoquent aucune gêne des occupants, ni désordre dans les bâtiments.

Le Titulaire maintient en état de propreté les locaux dans lesquels il est amené à intervenir. Il s'engage à souscrire une police d'assurance couvrant tous les risques dont il pourrait être tenu pour responsable dans les conditions de droit commun, notamment : accident, incendie, explosion, vol, dégât des eaux, conséquences d'un défaut.

Aucun local n'est mis à la disposition du Titulaire, cependant l'eau et l'électricité nécessaires à l'exécution de la prestation lui sont fournis gracieusement.

D'une manière générale, le Titulaire garantit au Pouvoir Adjudicateur :

- la satisfaction des occupants par la qualité de service, les conditions de sécurité,
- une intervention maximale pour empêcher ou réduire toute action visant la sécurité des personnes et des biens.

Pour cela le Titulaire garantit les moyens fixés au présent marché et met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens qu'il juge utile et notamment :

- la coordination avec les occupants et les utilisateurs du bâtiment ;
- la gestion et la formation de son personnel.

Tout manquement au niveau de l'exécution des prestations du présent marché fait l'objet d'un constat par le Pouvoir Adjudicateur qui est notifié au Titulaire.

Les prestations non conformes au marché donnent lieu à l'application de pénalités cumulables qui s'imputent sur le règlement de la période. Il appartient au Titulaire de faire la preuve que les prestations non conformes ne lui sont pas imputables.

Le Titulaire signale au représentant du Pouvoir Adjudicateur (RPA) les incidents constatés ainsi que les incidents prévisibles sur les équipements et cela dès qu'il peut les déceler en indiquant les conséquences que pourraient entraîner la non-intervention du Pouvoir Adjudicateur et les travaux nécessaires à leur prévention.

Si des dégâts sont occasionnés aux installations par sa faute, il fait procéder à ses frais à toutes les réparations.

En cas d'arrêt de travail ou de fait de grève des salariés de l'entreprise affectés à la surveillance des locaux, le Titulaire du marché est tenu d'assurer un service minimum, et ce dès le premier jour de grève.

En cas d'impossibilité pour le Titulaire d'exécuter intégralement et correctement les prestations dues au titre des lots, l'Administration y pourvoira par tous les moyens qu'elle juge utiles, aux frais, risques et périls du Titulaire. Ces mesures exceptionnelles seront limitées à la durée de la grève. Les sommes dues à ce titre seront recouvrées par l'Administration par tous les moyens de droit, y compris par retenue sur les factures mensuelles restant dues.

4.2. Descriptions des installations.

Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, la liste des matériels n'est pas indiquée au moment de la consultation publique. Il est de la responsabilité du Titulaire du marché de vérifier le présent descriptif et d'y apporter toute modification/complément lors de la prise en charge des sites.

4.2.1 Lot N° 1 - prestations de télésurveillance et de maintenance préventive et corrective des matériels d'anti-intrusion

Lors de la visite de prise en charge et dans un délai maximum d'un mois suivant la date de notification du marché, le Titulaire du marché et le Maître d'Ouvrage devront s'accorder sur la liste exhaustive de tous les systèmes répertoriés.

Les matériels installés sur les différents sites peuvent être :

ALARME INTRUSION

- centrale d'alarme
- clavier d'alarmes
- transmetteur téléphonique (GSM ou RTC)
- batteries
- contacts de portes, de fenêtres, de volets roulants

◦ détecteurs extérieurs périphériques
◦ détecteurs de mouvements
◦ sirènes
◦ câblages électriques liés à l'installation
◦ câblages communication liés à l'installation

4.2.2 Lot N° 2 - prestation de maintenance préventive et corrective des matériels de contrôle d'accès incluant les portiques de détection de métaux, et le contrôleur de bagages à rayon X

Lors de la visite de prise en charge et dans un délai maximum d'un mois suivant la date de notification du marché, le Titulaire du marché et le Maître d'Ouvrage devront s'accorder sur la liste exhaustive de tous les systèmes répertoriés.

Les matériels installés sur les différents sites peuvent être :

CONTROLE D'ACCES

◦ centrale de contrôle d'accès
◦ modules de portes (digicode – serrure électronique et mécanique– lecteur de badge)
◦ boutons poussoirs
◦ alimentation
◦ gâches électriques
◦ ventouses
◦ déclencheurs manuels verts
◦ câblages électriques liés à l'installation
◦ câblages communication liés à l'installation
◦ serveur réseau et informatique liés à l'installation

PORTIQUE DE DETECTION DE METAUX

◦ centrale de contrôle d'accès
◦ réglage à partir du boîtier central de l'intensité de détection
◦ réglage à partir du boîtier central de la sonorité
◦ alimentation
◦ onduleurs liés à l'installation si nécessaire
◦ câblages électriques liés à l'installation

CONTROLE BAGAGES A RAYONS X

◦ centrale de contrôle d'accès
◦ tapis de passage bagage
◦ écran d'auscultation
◦ alimentation
◦ câblages électriques liés à l'installation
◦ serveur réseau et informatique liés à l'installation

4.2.3 Lot N° 3 - prestation de maintenance préventive et corrective des matériels de vidéosurveillance

Lors de la visite de prise en charge et dans un délai maximum d'un mois suivant la date de notification du marché, le Titulaire du marché et le Maître d'Ouvrage devront s'accorder sur la liste exhaustive de tous les systèmes répertoriés.

Les matériels installés sur les différents sites peuvent être :

VIDEO-PROTECTION

◦ stockeurs comprenant disques durs
◦ multiplexeur enregistreur
◦ caméras dômes et fixes couleur

◦ alimentation secourue (onduleur)
◦ poste informatique comprenant moniteur LCD
◦ logiciel de visionnage
◦ câblages électriques liés à l'installation
◦ câblages communication liés à l'installation
◦ serveur réseau et informatique liés à l'installation

4.3 Préambule : Phase de démarrage des prestations

Le Titulaire effectue une prise en charge initiale des installations, matériels et équipements concernés. Pour ce faire, il effectuera un audit, dans un délai d'un mois après notification, ayant pour but de vérifier la configuration de l'ensemble des systèmes et le bon fonctionnement des installations.

La préparation initiale consiste pour le Titulaire du marché à :

- installer du nouveau matériel si nécessaire et vérifier et mettre en conformité celui déjà en place,
- programmer les canaux de chaque site au PC de télésurveillance,
- saisir les contacts et consignes afférentes (vérifier les numéros de téléphone à appeler),
- réaliser les reconnaissances des sites par une visite approfondie,
- mettre en place les autocollants,
- créer des dossiers d'interventions (cf § « dossiers interventions »),
- détecter chaque point de détection des installations, après la reprogrammation des transmetteurs vers le PC de télésurveillance (à la charge exclusive du Titulaire, avec par exemple des agents intervenants).

Au cours de la période de préparation, le Titulaire devra produire, au minimum, les agréments APS et habilitations électriques individuels des personnes appelées à intervenir sur les centrales d'alarme.

Cet audit sera consigné dans un dossier d'exploitation stipulant pour chaque bâtiment :

- l'architecture actuelle, comportant l'état de chaque matériel de l'installation ;
- la remise du cahier de recette et dossier techniques des installations (plans des installations, fiches techniques des matériels, liste du matériel) ;
- les anomalies constatées ;
- la fourniture des codes de premier et second niveau.

Un mois avant la fin du marché, le Titulaire fournira la mise à jour du dossier d'exploitation pour chaque site. Un exemplaire de ce dossier devra rester sur site et une copie devra parvenir par courriel au service administratif régional de la cour d'appel de Basse-Terre (rgpi.sar.ca-basse-terre@justice.fr) un mois après le début et un mois avant la fin du marché.

Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, la liste des matériels et leurs localisations ne sont pas indiqués. Il appartiendra au Titulaire de réaliser un recensement exhaustif de tous les équipements à prendre en compte au titre de la maintenance.

Le Titulaire se doit de faire appel, aussi souvent que nécessaire, aux experts, spécialistes et S.A.V. de constructeurs, dès lors que la technicité l'exige.

4.4. Prescriptions techniques pour l'exécution des prestations

4.4.1 Intervention faisant l'objet d'une maintenance préventive

Le Titulaire du marché assure la maintenance préventive des équipements (matériels et logiciel/s) dans les conditions ci-après.

Au minimum,

Une visite semestrielle pour :

A. Contrôle d'accès :

a) Equipement de porte : détecteur d'ouverture, serrure électronique ou mécanique, détecteur fond de pêne, bouton de sortie d'urgence, gâche, lecteur de badges, alimentation secourue

- ✓ Contrôle visuel des équipements,
- ✓ Contrôle et réglage des différentes tensions alternatives et continues,
- ✓ Contrôle et réglage des courants de charge / décharge,
- ✓ Passage sur alimentation de secours et test d'autonomie,
- ✓ Contrôle visuel de l'état des batteries et piles,
- ✓ Contrôle de l'autoprotection,
- ✓ Contrôle de l'alarme porte,
- ✓ Essais réels de badgeage,
- ✓ Nettoyage des équipements,
- ✓ Contrôle mécanique et fixations.

b) Unité de traitement local : Lecteur, antenne

- ✓ Contrôle visuel des équipements,
- ✓ Contrôle et réglage des différentes tensions alternatives et continues,
- ✓ Contrôle et réglage des courants de charge / décharge,
- ✓ Passage sur alimentation de secours et test d'autonomie,
- ✓ Contrôle et état des batteries,
- ✓ Contrôle de l'autoprotection,
- ✓ Contrôle des voyants de signalisation et organes de commande,
- ✓ Vérification de la connectique (autodénudant, wrapping...),
- ✓ Vérification de l'enfichage des cartes et filerie,
- ✓ Vérification et contrôle des différentes fonctionnalités,
- ✓ Nettoyage des équipements,
- ✓ Contrôle mécanique et fixations.

c) Informatique : Unité centrale, serveur, moniteur, imprimante, logiciel

- ✓ Vérification du module historique des passages,
- ✓ Vérification du module de configuration des accès utilisateurs,
- ✓ Vérification du logiciel de contrôle d'accès,
- ✓ Analyse des journaux de bord,
- ✓ Traitement des anomalies logicielles,
- ✓ Mise à jour de l'application, sauvegarde des fichiers, archivage, épuration,
- ✓ Contrôle et sauvegarde des fichiers,
- ✓ Rappel aux utilisateurs des procédures d'exploitation locale,
- ✓ Rappel de formation des utilisateurs.

d) Portique de détection de métaux :

- ✓ Contrôle visuel des équipements,
- ✓ Contrôle et réglage des différentes tensions alternatives et continues,
- ✓ Contrôle de la batterie d'alimentation de secours,
- ✓ Contrôle du boîtier central de fonctionnement,
- ✓ Réglage si nécessaire de l'intensité de détection,
- ✓ Réglage si nécessaire de la sonorité de l'alarme de détection,
- ✓ Essais réels de fonctionnement,
- ✓ Nettoyage des équipements,
- ✓ Contrôle mécanique et fixations.

e) Contrôleur de bagages à rayon X

- ✓ Contrôle visuel des équipements,
- ✓ Contrôle et réglage des différentes tensions alternatives et continues,
- ✓ Contrôle de fonctionnement du tapis de passage bagages

- ✓ Contrôle fonctionnement de l'écran d'auscultation,
- ✓ Réglage si nécessaire des différentes fonctions de détection,
- ✓ Réglage si nécessaire de la sonorité de l'alarme de détection,
- ✓ Essais réels de fonctionnement,
- ✓ Nettoyage des équipements,
- ✓ Contrôle mécanique et fixations.

B. Détection d'intrusion :

a) Alimentations de secours : Coffret alimentation et batterie de secours

- ✓ Contrôle et réglage des différentes tensions alternatives et continues,
- ✓ Contrôle et réglage des courants de charge / décharge,
- ✓ Passage sur alimentation de secours et test d'autonomie,
- ✓ Contrôle et état des batteries,
- ✓ Contrôle de l'autoprotection,
- ✓ Contrôle des informations techniques (défaut secteur-batterie basse...),
- ✓ Vérification de la connectique,
- ✓ Nettoyage des équipements,
- ✓ Contrôle mécanique et fixations,
- ✓ Contrôle des transmissions et réceptions des informations au P.C. sécurité.

b) Détection paramétrique et volumétrique : ouverture, choc et inertiel, infrarouge, bi-volumétrique, hyperfréquence, sismique

- ✓ Contrôle des éléments de détection,
- ✓ Contrôle de l'alimentation des équipements,
- ✓ Contrôle de l'autoprotection,
- ✓ Vérification de la connectique,
- ✓ Vérification des performances et adaptation environnementale,
- ✓ Essais réels, transmissions et réceptions des informations au P.C. sécurité,
- ✓ Nettoyage des équipements,
- ✓ Contrôle mécanique et fixations.

c) Dispositif de commande : Boîtier à clé

- ✓ Contrôle des éléments de commande ou code,
- ✓ Contrôle de l'alimentation des équipements,
- ✓ Contrôle de l'autoprotection,
- ✓ Contrôle des voyants de signalisation,
- ✓ Vérification de la connectique,
- ✓ Vérification des performances et adaptation environnementale,
- ✓ Essais réels, transmissions et réceptions des informations au P.C. sécurité,
- ✓ Nettoyage des équipements,
- ✓ Contrôle mécanique et fixations.

d) Boite de raccordement : Coffret de raccordement, module CTM, répartiteur

- ✓ Contrôle des boîtiers
- ✓ Vérification de la connectique (autodénudant, wrapping...),
- ✓ Contrôle du serrage des bornes,
- ✓ Contrôle de l'autoprotection,
- ✓ Essais réels, transmissions et réceptions des informations au P.C. sécurité,
- ✓ Nettoyage des équipements,
- ✓ Contrôle mécanique et fixations.

f) Centrale d'alarmes

- ✓ Contrôle général de la centrale et organes associés,
- ✓ Contrôle et réglage des différentes tensions alternatives et continues,

- ✓ Contrôle et réglage des courants de charge / décharge,
- ✓ Passage sur alimentation de secours et test d'autonomie,
- ✓ Contrôle et état des batteries,
- ✓ Contrôle de l'autoprotection,
- ✓ Contrôle des voyants de signalisation et organes de commande,
- ✓ Vérification de la connectique, enfichage des cartes et filerie,
- ✓ Vérification et contrôle des différentes fonctionnalités,
- ✓ Vérification du paramétrage résident,
- ✓ Vérification des performances et adaptation environnementale,
- ✓ Essais réels, transmissions et réceptions des informations au P.C. sécurité,
- ✓ Nettoyage des équipements,
- ✓ Contrôle mécanique et fixations.

C. Vidéo surveillance

a) Caméra intérieure, extérieure et accessoires : Caméra, objectif, zoom, support, caisson anti-poussière, caisson étanche

- ✓ Contrôle visuel des équipements,
- ✓ Contrôle de l'alimentation des équipements,
- ✓ Vérification de toute la connectique,
- ✓ Réglage de l'objectif et position site et azimut,
- ✓ Vérification des performances et adaptation environnementale,
- ✓ Essais réels, transmissions et réceptions des images,
- ✓ Nettoyage tous les équipements constituant l'installation (caméras, coffrets de caméras, moniteurs, équipements d'enregistrement, etc.…),
- ✓ Contrôle mécanique et fixations.

b) Enregistreur vidéo, multiplexeur, stockeur, logiciel

- ✓ Vérification des systèmes d'enregistrement vidéo,
- ✓ Vérification des disques durs,
- ✓ Mise à jour des systèmes d'exploitation et des logiciels,
- ✓ Mise à jour des « firmwares » (micrologiciels) des matériels,
- ✓ Réglage des équipements vidéo permettant d'assurer une bonne qualité d'image,
- ✓ Remplacement des éventuelles piles et accumulateur (selon besoin),
- ✓ Vérification et réglage des détecteurs vidéo,
- ✓ Mise à jour de la documentation (selon besoin),
- ✓ Vérification et mise à jour des horloges.

Une fois par an sur l'installation de détection d'intrusion et de vidéosurveillance :

- ✓ Mise à jour de l'ensemble des applicatifs logiciels, sauvegarde des fichiers, archivage, épuration,

Tous les trois ans :

Changement des batteries sur :

a) Le système de contrôle d'accès :

- ✓ Equipement de porte : détecteur d'ouverture, détecteur fond de pêne, bouton de sortie d'urgence, gâche, lecteur de badges, alimentation secourue,
- ✓ Unité de traitement local : lecteur, antenne.

b) L'installation de détection d'intrusion :

- ✓ Alimentations de secours : coffret alimentation et batterie de secours,
- ✓ Centrale d'alarmes.

c) Les portiques de détection de métaux :

- ✓ Alimentations de secours : coffret alimentation et batterie de secours.

4.4.2. Intervention effectuée dans le cadre d'une maintenance corrective bons de commande

Ces interventions font l'objet de bons de commandes (sauf cas urgent entrainant un risque pour les biens et les personnes), et donnent lieu à l'établissement d'un devis détaillé fourni par le Titulaire sachant que les coûts de mains d'œuvre et de déplacement sont quant à eux prévus forfaitairement dans le BPU.

Lorsqu'en cours d'exécution, le Titulaire constate que des prestations supplémentaires sont à effectuer ou, au contraire, que des opérations prévues se révèlent inutiles, il doit demander l'accord du représentant du Pouvoir Adjudicateur, avant toute modification dans l'exécution des prestations.

4.4.3 Prescriptions techniques pour la télésurveillance

PC de surveillance :

Le PC de télésurveillance devra être équipé :

- d'une centrale de réception d'alarme,
- d'un logiciel de gestion permettant la traçabilité du traitement des informations.

Il devra bénéficier de la certification APSAD R31 P3.

Communications téléphoniques

Les communications téléphoniques des transmetteurs d'alarmes vers le PC de télésurveillance et de toute personne appelant le PC de télésurveillance seront impérativement fixées aux prix d'une communication locale.

Un seul et unique numéro sera composé pour joindre le Titulaire, notamment les appels des exploitants pour signaler une erreur de manipulation, informer d'un événement, obtenir une assistance par téléphone, contacter l'interlocuteur unique. Pour la qualité du service proposé, le télésurveilleur devra répondre, en langue française, à ces appels dans les plus brefs délais.

Autocollants :

Le Titulaire du présent marché devra mettre en place des autocollants visibles sur chaque bâtiment (sur tous les accès extérieurs : portes, grilles, … ainsi que sur les centrales). Ils devront mentionner à minima :

- le nom de la société de télésurveillance,
- que le site est télé surveillé,
- le numéro de téléphone à composer en cas de problème pour contacter le PC de télésurveillance.

Les autocollants devront être mis en place le jour du début de la télésurveillance effective sur sites.

Personnel, formation et organisation :

Afin de garantir la bonne exécution de la prestation, le Titulaire mettra en place le personnel formé nécessaire en nombre suffisant ainsi que l'organisation adaptée pour assurer le respect des délais d'interventions (définis à l'article V).

Confidentialité :

Le Titulaire s'engage à respecter toutes les obligations légales ou réglementaires relatives à la protection des informations confidentielles auxquelles il aura accès dans le cadre de sa mission.

Compétences des agents :

Compétences des opérateurs du PC :

Chaque opérateur devra avoir une parfaite maitrise des centrales d'alarme équipant les bâtiments judiciaires. Le Titulaire aura à sa charge la formation des opérateurs sur les nouveaux matériels mis en place pendant l'exécution du présent marché et notamment des opérateurs de levée de doute vidéo.

Chaque opérateur devra être en mesure d'informer les utilisateurs et intervenants pour l'assistance technique par téléphone.

Chaque opérateur devra être en mesure :

- d'assister techniquement les utilisateurs sur place,
- de pouvoir visualiser les points de détection en alarme.

Compétences des intervenants sur sites :

Chaque intervenant devra avoir une parfaite maitrise des lieux et de l'environnement des sites judiciaires. Le Titulaire aura à sa charge la formation des intervenants sur les nouveaux sites mis en place pendant l'exécution du présent marché.

Chaque intervenant devra être en mesure :

- de pouvoir visualiser les points de détection en alarme,
- de signaler au Titulaire du marché, tout dommage constaté lors de ronde, dans les grillages et grilles, sur les climatiseurs en partie extérieures et présence de personnes non désirables (exemple : sans domicile fixe) sur sites,
- en cas de présence de personnes étrangères aux sites, les agents devront faire appel aux forces de l'ordre.

Le Titulaire du marché veillera à ce que le personnel placé sous son autorité respecte les consignes de sécurité s'attachant au fonctionnement des établissements concernés et s'assurera

que ces consignes sont bien connues des intéressés.

Interlocuteur unique :

Dès la notification du marché, il sera demandé la désignation nominative d'un « interlocuteur unique » dont le rôle sera le suivant :

- être joignable téléphoniquement du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00, pour le traitement des demandes d'informations ponctuelles, les échanges sur les évènements et leur traitement, la collaboration et le conseil à la mise à jour des consignes générales et particulières,
- fournir et exploiter les données statistiques de l'exécution de l'ensemble des prestations du présent marché,
- informer spontanément et systématiquement le responsable du marché des difficultés de gestion et des problèmes rencontrés sur les lieux du présent marché.

Cette fonction est essentielle au bon fonctionnement du présent marché.

V - Obligations du Pouvoir Adjudicateur

L'Administration s'oblige à maintenir les installations en bon état de fonctionnement, conformément à la réglementation en vigueur ainsi qu'aux consignes fournies par le fabricant.

L'Administration informera aussitôt le Titulaire de toute modification dans la nature, la consistance ou l'installation de ce matériel.

L'Administration mettra à disposition du Titulaire toute la documentation en sa possession.

L'énergie, l'eau et les branchements nécessaires à la mise en œuvre des interventions sont fournis par l'Administration.

L'Administration ne mettra pas à disposition du Titulaire de local pour les activités de maintenance objet du présent marché.

Un représentant de l'Administration sera désigné et se chargera d'ouvrir les locaux sur demande du Titulaire

L'Administration s'interdit toute intervention sur les installations autres que mise en marche ou arrêt, tests lampes et relance d'équipement sans en informer le Titulaire.

L'Administration informera immédiatement le Titulaire des observations ou prescriptions formulées par les organismes reconnus compétents (bureaux de contrôle, experts, administrations, etc...) et plus généralement des événements, faits, constats, décisions ou autres, pouvant avoir une incidence sur l'exécution du présent contrat autres que celles décrites dans les contrôles périodiques qui sont à la charge du Titulaire dans ce marché.

VI - Sécurité

6.1 Plan de prévention

Le Titulaire assurera les interventions requises dans le respect de la législation en vigueur et du décret du 20 février 1992 en particulier. Les situations à risques seront identifiées et redressées en concertation avec l'Administration et l'agent chargé de la mise en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité du travail lorsque les parties seront conjointement concernées. Le Titulaire consignera les anomalies de fonctionnement et d'attitudes dangereuses de ses propres activités, ayant entraîné des incidents, accidents ou non, de façon à prévenir tout risque ultérieur.

Un plan de prévention sera élaboré par le Titulaire avant le début des prestations et remis au directeur de greffe responsable de chaque site.

Ce document identifie les mesures de prévention des risques pris lors des différents travaux réalisés sur les installations et notamment :

- travaux électriques : habilitations des intervenants
- travaux en hauteur : équipements utilisés conformes, entretenus et contrôlés…
- permis feu si apport d'une source de chaleur : soudage...

Tous les personnels du Titulaire, ainsi que les sous-traitants qui sont amenés à intervenir sur le site à sa demande, doivent être équipés des EPI réglementaires et à jour de leurs contrôles.

6.2 Signalisation des travaux et permis de feu

Chaque fois que cela sera nécessaire, le Titulaire devra, à ses frais et après approbation de l'Administration, placer des barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et visiteurs de la présence de zones interdites.

En cas de carence du Titulaire, ou en cas de danger, l'Administration se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du Titulaire, et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité de ce dernier en cas d'accident.

Pour les interventions nécessitant l'utilisation d'outils source de chaleur (ou de feu), le Titulaire devra demander à l'Administration un permis de feu.

VII - Environnement

Le Titulaire conduira une démarche environnementale dans le cadre des interventions et des travaux réalisés au titre du contrat notamment sur la gestion et la traçabilité des déchets. Il mettra en place un registre de suivi. Le Titulaire aura en charge l'évacuation des déchets générés par son activité.

Les bordereaux de suivi des déchets seront systématiquement fournis.

VIII - Obligations du Titulaire

Le Titulaire s'engage à ne pas diffuser les plans et documents en sa possession et à signaler au Maître d'Ouvrage tout vol de ceux-ci. Les installations nécessaires à la réalisation de l'opération devront ne pas permettre à une personne étrangère de s'immiscer dans les l'enceintes des bâtiments pendant l'exécution du marché.

Le Titulaire reste seul responsable des faits découlant de la non-exécution des prestations par ses agents, des faits découlant de leur activité et du choix des moyens mis à leur disposition.
Tout manquement au niveau de l'exécution des prestations du présent marché fait l'objet d'un constat par le responsable de site qui est notifié au Titulaire. Les prestations non conformes au marché donnent lieu à l'application de pénalités cumulables qui s'imputent sur le règlement de la période. Il appartient au Titulaire de faire la preuve que les prestations non conformes ne lui sont pas imputables. Le Titulaire signale par écrit à l'Administration les incidents constatés ainsi que ceux prévisibles sur les équipements et cela dès qu'il peut déceler en indiquant les conséquences que pourraient entraîner la non-intervention du responsable de site et les travaux nécessaires à leur prévention.

La responsabilité du Pouvoir Adjudicateur ne peut en aucun cas être invoquée pour des faits imputables aux agents du Titulaire. Ce dernier devra être assuré et précisera dans sa soumission les risques couverts par son assurance et le montant des garanties pour chaque risque.

Si des dégâts sont occasionnés aux installations par sa faute, il fait procéder à ses frais à toutes réparations.

Le Titulaire désigne une équipe dont la compétence et la qualification est adaptée à la prestation demandée dans le cadre de ce contrat que ce soit pour les tâches d'ingénierie et de réalisation des interventions de maintenance. Il assurera l'encadrement hiérarchique et le contrôle de ses personnels présents sur le site.

Ces personnels disposent des habilitations nécessaires (électricité, frigoriste, soudage...) ; tous les outillages et moyens techniques (moyens et accessoires de levage, nacelles, échafaudages...) nécessaires à la réalisation des interventions sont à la charge du Titulaire et seront conformes à la réglementation en vigueur.

Les intervenants sont réputés avoir vérifié le contenu de la documentation et avoir une parfaite connaissance :

- de la constitution des bâtiments,
- des contraintes dues à la destination du site,
- de la consistance des équipements et installations dont il doit l'exploitation,
- des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité des ouvrages (contrôle d'accès, clefs…).

Pour ce faire, le Titulaire dispensera une formation répondant aux obligations ci-dessus à ses agents avant leur première intervention. Il tiendra à jour une liste de ce personnel. Tout intervenant dans le cadre de l'astreinte devra obligatoirement être mentionné sur cette liste.

Cadre technique réglementaire : le Titulaire s'engage à respecter les textes et normes européennes applicables aux établissements recevant du public tant pour les vérifications que pour les pièces et matériels fournis.

Obligation d'information et de conseil : le Titulaire informera le Maître d'Ouvrage de toute évolution réglementaire concernant le matériel couvert par le présent marché. Dans le cadre de ses prestations, il fera toute suggestion qui lui semblerait utile à la protection des utilisateurs. Il informera la personne publique de toute carence ou anomalie qu'il pourrait relever. Il est rappelé que la responsabilité du Titulaire pourrait être engagée en cas de manquement à ce devoir d'information.

IX - Management du marché

9.1 Clauses de réexamen

Au cours de l'exécution du marché, la situation géographique et/ou les prestations afférentes à chaque juridiction pourront être amenée à évoluer. Ainsi, la quotité des prestations pourra se voir diminuer ou augmenter.
Il en sera de même en cas de contexte de sureté à renforcer.
Ces modifications feront l'objet d'une modification économique du marché, calculée en référence aux montants forfaitaires des bâtiments concernés et des prix unitaires horaires fixés par le Titulaire à la DPGF.

9.2 Mise en œuvre des pénalités

Tout événement ou motif avancé par le Titulaire pour non-respect du délai devra être justifié précisément, relevé de circonstances de force majeure. Par contre, tout événement pouvant être anticipé ne pourra justifier du retard : par exemple manifestation programmée.

Les pénalités sont appliquées par manquement, conformément au C.C.A.P.

Toutes interventions réalisées plus de 60 minutes après le déclenchement de l'alarme ne sera pas comptabilisée dans le forfait.

9.3 Dossiers d'interventions

Pour chaque bâtiment, un dossier d'intervention devra être créé. Le dossier d'intervention est le document de référence de l'intervenant et de l'opérateur.

Chacun doit avoir un exemplaire à jour en sa possession au moment de l'exécution de la prestation correspondante.

Il est constitué à minima :

- de la localisation du site et de ses accès sur un plan,
- d'un plan d'implantation de l'installation avec les zones d'alarme correspondante,
- des photos du site (extérieures, système d'alarme) nécessaires à une levée de doute optimisée,
- des fiches consignes spécifiques au site,
- de la méthode à suivre,
- des contacts.

Les dossiers d'interventions sont établis à la charge du Titulaire du présent marché et fournis à l'interlocuteur technique, au plus tard 2 mois, après la prise en charge du site et la mise à jour sera réalisée au plus tard tous les 6 mois ou à chaque évolution majeure de la gestion du site et/ou des installations techniques. Les dossiers d'interventions seront fournis sur support informatique.

9.4 Suivi des prestations

9.4.1 Réunions périodiques

Le Titulaire rédige le compte rendu de chaque réunion qu'il transmet sous 8 jours à la personne publique.

9.4.2 Réunions semestrielles

Le Titulaire assiste à des réunions de suivi des prestations tous les 6 mois. Les documents de restitution sont élaborés à partir des dossiers de suivi des matériels. Ces réunions se déroulent dans les locaux de la personne publique ou, selon besoin, sur un des sites objet du présent marché.

Elles permettent de faire un point de situation des opérations devant être réalisées par le Titulaire et de présenter les prestations qu'ils auront réalisées au cours des mois précédents.

9.4.3 Réunions annuelles

Le Titulaire participe à des réunions tous les ans de suivi des prestations. Il présente durant cette réunion le rapport d'exploitation annuel.
Ces réunions se déroulent principalement dans les locaux de la personne publique au Service Administratif Régional de Basse-Terre.

Le Titulaire présentera notamment :

- un bilan de l'année écoulée (évolution des indicateurs au cours des différents trimestres et consolidation annuelle analyse comparative et prospective) ;
- une mise à jour du plan de prévention ;
- une mise à jour de l'inventaire technique ;
- une analyse des différentes interventions afin d'optimiser la sécurité des installations ;
- une mise à jour du planning prévisionnel de maintenance préventive pour l'année suivante ;
- le suivi du plan pluriannuel de travaux.

Le rapport sera remis au Maître d'Ouvrage 3 jours avant la date de début de la réunion.

9.4.4 Plan de propositions

Le Titulaire remettra, fin septembre de chaque année de contrat, un plan de propositions de prestations (travaux neufs, améliorations, modifications, avec les coûts afférents). Ce plan pluriannuel sur 3 ans sera mis à jour annuellement sur la durée du contrat.

9.4.5 Documents de restitution

Rapport d'activité semestriel

Ce rapport d'activité comprend :

- le récapitulatif des différentes interventions effectuées au cours du semestre et des matériels remplacés, les anomalies principales et les faits marquants ;
- une analyse des éventuels retards de la maintenance préventive par rapport au planning prévu avec en cas de retard une proposition de planification remise à jour ;
- une analyse des interventions correctives réalisées hors délais en rappelant la criticité de l'intervention.

Ce rapport semestriel est remis à l'Administration avant chaque envoi de facture semestrielle, sa transmission conditionne l'admission des prestations.

Rapport d'exploitation annuel

Le rapport d'exploitation annuel comporte :

- le récapitulatif des différentes interventions effectuées au cours de l'année et des matériels remplacés, les anomalies principales et les faits marquants ;
- un rapport sur les non conformités éventuelles et sur l'évolution de la réglementation concernant les équipements entretenus ;
- le coût du remplacement des pièces au titre de la maintenance corrective sur bons de commande ponctuel et le nombre d'heures d'intervention correspondant sur l'année écoulée ;
- des propositions pour améliorer le fonctionnement des installations.

Ce rapport annuel est remis au RPA, au plus tard un mois après la date anniversaire du marché et au cours de la phase de fin de marché pour la dernière année, sous peine d'application des pénalités prévues au marché.

Carnets de maintenance

La tenue à jour des carnets de maintenance est due par le Titulaire conformément à la règlementation en vigueur.
Les modèles des carnets de maintenance sont à charge du Titulaire et agréés par l'Administration. Ces documents sont tenus à disposition de l'Administration dans les locaux de chaque juridiction.

Gestion de la documentation technique

Dans le cadre de sa mission le Titulaire assure la gestion de la documentation technique qui comprend :

- un inventaire exhaustif de la documentation technique ;
- une analyse qualitative de la documentation et de notice de maintenance des fournisseurs, le recensement des manquements pouvant avoir une incidence sur la qualité de la prestation (la liste des documents manquants est transmise au représentant de l'Administration dans le cadre du PV de prise en charge) ;
- la mise à jour des plans, schémas et documents concernés après toute modification des installations réalisée par le Titulaire ;

Le Titulaire se procure auprès des fabricants les notices de maintenance manquantes des matériels objets du présent contrat.
Ces documents sont maintenus sur chaque site, dans les bureaux des directeurs de greffe.

Fait à , le

Cachet et signature du représentant
du soumissionnaire habilité à signer le marché