MARCHE PUBLIC DE SERVICES

DCE-2026-ATECK-084-GVL

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

LOT 2 : MAINTENANCE DES SYSTEMES DE SURETE ET DE CONTROLE D'ACCES

Maintenance des systèmes GTB et SURETE du CHUM

Sites concernés : CEV, CLARAC, PZQ et annexes, MFME, CHLD

SOMMAIRE

1 GENERALITES 3
1.1 Objet du marché 3
1.2 Glossaire 3
1.3 Objectifs globaux du marché 3
1.4 Périmètre géographique des installations 4
1.4.1 SURETE 4
1.4.2 CONTROLE D'ACCES ET INTERPHONIE 5
1.4.3 Évolution du périmètre 5
1.5 Intervenants / Moyens 5
1.6 Accès 5
1.7 Documents et données fournis par le maître d'ouvrage 6
1.8 Modalités d'intervention & prise en main du marché 6
1.9 Prescriptions réglementaires 6
1.10 Spécifications et prescriptions particulières 6
1.11 Obligations du titulaire 6
1.12 Sauvegardes et données 7
1.13 Sécurité informatique, données et confidentialité 7
1.14 Compte rendu d'intervention et renseignement de la GMAO 8
1.15 Organisation des interventions 8
1.16 Livrables et reporting 8
1.17 Documentation technique 9
1.18 Formation et transfert de compétences 9
1.19 Vérification des prestations 9
1.20 Pénalités techniques 9
1.21 Garantie des prestations 10
1.22 Obligation de résultat 10
1.23 Documents à remettre avec l'offre 10
2 MODALITES D'ORGANISATION DES PRESTATIONS DU MARCHE 10
2.1 PRESTATIONS FORFAITAIRES 10
2.1.1 Liste des prestations forfaitaires du marché 10
2.1.2 Visites annuelles de maintenance préventive 11
2.1.3 Maintenance corrective courante 15
2.1.4 Astreinte (7jr/7, 24h/24) et support technique 15
2.1.5 Bilan annuel de maintenance 17
2.1.6 Etat des lieux initial et inventaire de fin de marché 17
2.1.7 Limites des prestations forfaitaires 18
2.2 PRESTATIONS SUR ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE 19
2.2.1 Modalités d'organisation des prestations sur Accord-cadre 19
2.2.2 Fourniture de matériels et pièces détachées d'un montant unitaires >200€HT 19
2.2.3 Travaux de modification ou d'extension des systèmes 19
2.2.4 Prestations évolutives 19
2.2.5 Prestations exceptionnelles 19
2.2.6 Validation préalable 20
3 PIECES DETACHEES, ACCESSOIRES ET REMPLACEMENT DE MATERIEL 21
3.1 Pièces et accessoires inclus dans le forfait 21
3.2 Pièces et équipements hors forfait 21
3.3 Obsolescence et remplacement 21
4 MATRICE DES EQUIPEMENTS PAR SITE 22
4.1 EQUIPEMENTS DE SURETE 22
4.2 EQUIPEMENTS DE CONTROLE D'ACCES 22

1 GENERALITES

1.1 Objet du marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières définit les prescriptions techniques d'exécution des prestations de maintenance préventive, corrective et évolutive des systèmes de Sûreté et des systèmes de contrôle d'accès et d'interphonie installés sur les différents sites du CHUM.
Le marché vise à garantir, pour le compte du CHUM, la disponibilité, la sécurité, la continuité de fonctionnement, la perennité et la traçabilité des installations suivantes :

- **systèmes d'intrusion et d'alarme,**
- **vidéoprotection/vidéosurveillance,**
- **équipements de gestion de file d'attente,**
- **dispositifs anti-agression,**
- **système de distribution de l'heure,**
- **systèmes de contrôle d'accès par badges,**
- **interphonie.**

1.2 Glossaire

- **BC** : Bon de commande
- **BPU** : Bordereau de Prix Unitaires
- **CCTP** : Cahier des Charges Techniques Particulières
- **CHUM** : Centre Hospitalier Universitaire de Martinique
- **DI** : Demande d'intervention
- **DPGF** : Décomposition du Prix Global et Forfaitaire
- **ERP** : Etablissement Recevant du Public
- **GTB** : Gestion Technique de Bâtiment
- **GTC** : Gestion Technique Centralisée
- **Maitre d'ouvrage** : Le CHUM

Le maître d'ouvrage du présent marché est le Centre Hospitalier Universitaire de Martinique - CHUM, établissement public de santé situé en Martinique.
Dans le présent CCTP, le Centre Hospitalier Universitaire de Martinique pourra être désigné par les termes « le CHUM », « le maître d'ouvrage » ou « le pouvoir adjudicateur ».

- **Sites hospitaliers du CHUM :**
  - **PZQ : Hôpital Pierre Zobda Quitman (PZQ) – quartier La Meynard / Fort-de-France.**

L'hôpital Pierre Zobda Quitman regroupe divers sites : PZQ1, PZQ2 [anciennement nommé NPT], PZQ3 [anciennement nommé CYCLOTRON], IFSI, SAMU, EFS, IFMK, MORGUE, COSIH etc.).

  - **MFME : Maison de la Femme, de la Mère et de l'Enfant (MFME) – quartier La Meynard / Fort-de-France.**
  - **CEV : Centre Emma Ventura (CEV) – Avenue Condorcet /Fort-de-France.**
  - **CLARAC : Hôpital Albert Clarac (CLARAC) – Boulevard Pasteur / Fort-de-France.**
  - **CHLD : Centre Hospitalier Louis Domergue (CHLD) – Rue jean Eugène Fatier / Trinité.**

- **Titulaire** : le titulaire du présent marché public ; qui exécute le contrat et réalise les prestations.

1.3 Objectifs globaux du marché

Les prestations du présent marché visent à :

- Maintenir les équipements en bon état de fonctionnement et en condition opérationnelle ;
- Réduire les risques de panne par une maintenance préventive structure ;
- Assurer une remise en service rapide en cas de dysfonctionnement ;
- Garantir la traçabilité des interventions, essais et remplacements ;
- Préserver la sécurité des sites, des usagers et des agents;
- Garantir la continuité de fonctionnement des installations ;
- Assurer la sécurité et la sûreté des accès aux bâtiments hospitaliers ;
- Assurer la pérennité technique des installations ;
- Conseiller le pouvoir adjudicateur sur l'obsolescence, les évolutions et les améliorations nécessaires.

1.4 Périmètre géographique des installations

Les prestations du titulaire s'appliquent à l'ensemble des équipements de Sûreté (inclus contrôle d'accès et interphonie) présents sur ces sites et bâtiments, ainsi qu'aux équipements qui pourraient être ajoutés, remplacés ou modifiés pendant la durée du marché.
L'inventaire détaillé des équipements figure en annexe. Cet inventaire est donné à titre indicatif et ne dégage pas le titulaire de son obligation de prise en compte des installations réellement présentes sur site lors de l'exécution du marché.

1.4.1 SURETE

Les quantités ci-dessous sont données à titre indicatif et devront être vérifiées et consolidées lors de la prise en charge du marché.

Domaine	Équipement	Quantité totale
Intrusion / alarme	CENTRALE ATS 4000	8
Intrusion / alarme	DGP	17
Intrusion / alarme	ZONES	206
Intrusion / alarme	CLAVIER	13
Vidéosurveillance	ENREGISTREUR VIDEO	13
Vidéosurveillance	CAMERAS	294
Gestion file d'attente	BORNE QMATIC	5
Gestion file d'attente	HUB QMATIC	9
Anti-agression / appel	TELEVIC Moniteur Agression	1
Anti-agression / appel	TELEVIC Bouton Anti-Agression	2

Répartition globale par domaine :

Domaine	Quantité totale
Intrusion / alarme	244
Vidéosurveillance	307
Gestion file d'attente	14
Anti-agression / appel	3

Sites concernés par l'inventaire :

Site	Quantité totale
CLARAC	79
MORGUE	49
PZQ1	90
PZQ2	126
PZQ3*	124

MFME	34
COSIH	43
NOUVEAU PARKING - IFMK	6
CEV	17

(*) hors prestations de maintenance couvertes par le contrat de maintenance multitechnique en cours.

1.4.2 CONTROLE D'ACCES ET INTERPHONIE

Les installations de contrôle d'accès et d'interphonie sont implantées sur les différents sites du Centre Hospitalier Universitaire de Martinique – CHUM suivants :

Sigle	Désignation du site	Bâtiments / entités concernés
CEV	Centre Emma Ventura	Ensemble des bâtiments concernés par les installations
CLARAC	Hôpital Albert Clarac	Ensemble des bâtiments concernés par les installations
CHLD	Centre Hospitalier Louis Domergue de Trinité	Ensemble des bâtiments concernés par les installations
PZQ	Hôpital Pierre Zobda Quitman	PZQ1, PZQ2, PZQ3*, MFME, IFSI, SAMU, EFS

(*) hors prestations de maintenance couvertes par le contrat de maintenance multitechnique en cours.

1.4.3 Évolution du périmètre

Le parc d'équipements pourra évoluer pendant la durée du marché par ajout, retrait, remplacement ou migration d'équipements. Toute évolution sera intégrée au suivi de parc et donnera lieu, si nécessaire, à une mise à jour de l'inventaire détaillé par site (annexe).
Le titulaire est réputé avoir pris connaissance des installations existantes, de leur environnement, de leurs contraintes d'exploitation et de leurs interfaces techniques.

1.5 Intervenants / Moyens

Maître d'ouvrage :

Centre Hospitalier Universitaire de Fort de France
CS 90 632 – 97 261 Fort de France Cedex
97200 Fort de France

Direction opérationnelle chargée du suivi du contrat :

Direction des Services Techniques
Maintenance et Exploitation Technique

Le Titulaire fournit l'ensemble des prestations, du matériel et du personnel nécessaire à la bonne exécution de son marché. Les prestations de services doivent être réalisées par une personne qualifiée, habilitée et compétente à manipuler les équipements. Le Titulaire devra se conformer aux dispositions légales en matière d'hygiène et de sécurité et veillera à les faire respecter par son personnel. Le personnel du Titulaire devra assurer sa propre sécurité (équipement, tenues de protection, etc.). Il sera doté de tous les matériels et outils individuels pour réaliser ses missions.

1.6 Accès

Le personnel du Titulaire devra être en permanence porteur d'un badge indiquant leur société d'appartenance ainsi que leur nom et prénom et vêtu de façon adaptée à sa mission. Il devra se

présenter aux services de sécurité et au technicien chef de filière du service technique concerné par sa visite lors de son intervention sur les sites. **Il n'est pas autorisé à entrer en contact avec les patients et les visiteurs**.

1.7 Documents et données fournis par le maître d'ouvrage

Le maitre d'ouvrage/responsable de filière CFA devra disposer auprès du Titulaire **d'un interlocuteur technique et commercial unique**. Les documents nécessaires à la bonne exécution des missions seront mis à disposition du représentant du Titulaire effectuant l'assistance technique.

Pour chaque site, le titulaire pourra disposer des derniers rapports de vérification disponibles. Le titulaire pourra également consulter le registre de sécurité correspondant. Le cas échéant, la documentation technique disponible sera fournie pour chaque équipement concerné (notice d'instruction, dossier de maintenance).

1.8 Modalités d'intervention & prise en main du marché

Les informations relatives aux installations figurant dans le présent marché ne sont pas exhaustives. Ces informations seront susceptibles d'évoluer durant la durée du marché.

Après notification du marché, des visites de sites ou d'installations seront programmées si nécessaire, afin que le Titulaire se familiarise avec les installations techniques.

1.9 Prescriptions réglementaires

Les opérations de services seront à réaliser selon les règles de l'art et les textes en vigueur.

- Les divers règlements lois et normes dans les domaines techniques objet du marché et les prescriptions du Cahier des Clauses Techniques Générales applicables devront être respectés.

1.10 Spécifications et prescriptions particulières

- Quelles que soient les directives données pour le choix des moyens, le titulaire est tenu de garantir sous son entière responsabilité tous les résultats imposés ou non qui n'auraient pas fait l'objet de réserves de sa part.

- Le fait d'avoir soumissionné suppose que le titulaire a obtenu tous les renseignements nécessaires à la parfaite réalisation des opérations, à la connaissance des lieux et qu'il s'engage ainsi à les exécuter dans les règles de l'art.

- Le fait de commencer ses opérations suppose que le titulaire accepte l'environnement de travail tel qu'il est pour éviter tout conflit avec les éventuels prestataires, et réceptionne les ouvrages sur lesquels il aura à travailler.

- Quand des documents écrits ou dessinés seront remis au Titulaire ils ne pourront être considérés que comme des bases d'exécution, il devra donc après avoir visité les lieux, signaler les dispositions qui n'auraient pas son agrément. Le fait d'exécuter sans rien y changer les prescriptions des documents remis, implique son adhésion et soumet à la responsabilité du Titulaire la totalité des installations.

1.11 Obligations du titulaire

Le Titulaire est responsable de la bonne exécution des prestations commandées ; en particulier :

- Il est seul responsable des dommages qui pourront être causés soit aux personnes, soit aux biens, soit aux installations et équipements mis en œuvre dans le cadre de ses prestations de services.

- Il coordonne l'activité du ou des intervenants affectés à l'exécution des prestations, dans le respect des dispositions du présent cahier des charges.

- Il fournit les fiches de profil « type » caractérisant les intervenants susceptibles d'exécuter les différentes prestations.

- Il garantit la continuité de la prestation au travers de l'organisation et de la gestion de son personnel (maladie, congés, mobilité…).

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des obligations techniques et organisationnelles nécessaires à la bonne exécution du marché :

- disposer du personnel qualifié nécessaire disposant des habilitations électriques réglementaires ;
- maintenir ses compétences à jour ;
- intervenir avec l'outillage adapté ;
- respecter les consignes du site ;
- garantir la confidentialité des informations ;
- assurer la sécurité de ses intervenants ;
- signaler toute anomalie ;
- conseiller le CHUM ;
- ne pas engager de travaux hors forfait sans accord préalable.

1.12 Sauvegardes et données

Le titulaire devra assurer la sauvegarde régulière des configurations techniques, notamment lors des visites préventives, modifications importantes, mises à jour, remplacements de centrales ou changements de version logicielle.

- Les sauvegardes devront permettre une restauration rapide du système ;
- Le titulaire ne pourra extraire, copier ou conserver des données nominatives sans autorisation du CHUM ;
- Toute intervention sur des données devra respecter les exigences de confidentialité et de protection des données personnelles.

1.13 Sécurité informatique, données et confidentialité

Le titulaire est tenu à une obligation stricte de confidentialité et devra respecter les règles internes de sécurité informatique du CHUM, notamment :

- Utilisation de comptes nominatifs ou clairement identifiés pour toute connexion aux systemes ;
- Interdiction d'utiliser ou de conserver des mots de passe par défaut;
- Télémaintenance uniquement après accord du pouvoir adjudicateur et via un moyen sécurisé;
- Confidentialité stricte sur les plans, codes, images, historiques, journaux, paramétrages et données d'exploitation.;
- Aucune extraction de données vidéo, d'alarmes ou d'exploitation ne pourra être réalisée sans autorisation.;
- Signalement immédiat de tout incident de sécurité ou perte d'intégrité constaté lors des interventions.

En consequence, le Titulaire est tenu de:

- Protéger les identifiants d'accès ;
- Limiter les accès aux seules personnes autorisées ;
- Utiliser des connexions sécurisées pour la télémaintenance ;
- Informer immédiatement le CHUM en cas d'incident de sécurité ;
- Supprimer ou modifier les mots de passe par défaut ;

- Utiliser des comptes nominatifs ou clairement identifiés.

1.14 Compte rendu d'intervention et renseignement de la GMAO

Chaque intervention fera l'objet d'un compte rendu détaillé.
Le titulaire devra obligatoirement renseigner la GMAO du CHUM, actuellement exploitée via le logiciel DIMOMAINT, pour toutes les interventions réalisées dans le cadre du marché.
Pendant toute la durée de son contrat, le titulaire prendra à sa charge financière l'ensemble des licences, droits d'accès, abonnements ou frais nécessaires à l'utilisation du logiciel de GMAO DIMOMAINT par ses personnels intervenant pour le compte du CHUM.
Le titulaire devra renseigner dans la GMAO, a minima :

- le site et le bâtiment concernés ;
- l'équipement concerné ;
- la date et l'heure de prise en compte de la demande ;
- la date et l'heure d'arrivée sur site ;
- la date et l'heure de fin d'intervention ;
- le nom du technicien ;
- la nature de la demande et le niveau de criticité ;
- le diagnostic réalisé ;
- les actions effectuées ;
- les pièces remplacées ;
- les essais réalisés ;
- l'état final de l'installation ;
- les éventuelles réserves et préconisations ;
- les suites à donner, le cas échéant.

Le renseignement de la GMAO ne dispense pas le titulaire de transmettre, si le CHUM le demande, un compte rendu d'intervention complémentaire au format PDF ou tout autre format validé par le maître d'ouvrage.
Le compte rendu devra être renseigné dans la GMAO dans un délai maximal de 48 heures ouvrées après l'intervention, sauf urgence ou demande spécifique du CHUM imposant un délai plus court.
Tout défaut de renseignement de la GMAO, toute saisie incomplète ou toute saisie manifestement erronée pourra être considéré comme une prestation non conforme.

1.15 Organisation des interventions

Le titulaire devra anticiper et organiser ses interventions, notamment :

- Prise de rendez-vous avec le représentant du site pour les visites programmées;
- Respect des procédures d'accès, de sécurité, d'hygiène et de confidentialité propres à chaque site.
- Identification des intervenants par tenue, badge ou ordre de mission.
- Protection des zones d'intervention et remise en état des locaux après travaux/interventions.
- Validation fonctionnelle avec le représentant du site à la fin de l'intervention.
- Information immédiate du pouvoir adjudicateur en cas de défaut grave, risque pour la sécurité ou indisponibilité prolongée.

1.16 Livrables et reporting

Chaque intervention donnera lieu à un compte rendu écrit. Le titulaire devra fournir un reporting périodique permettant au CHUM de suivre la qualité de service et l'état du parc :

- Compte rendu de visite préventive.
- Compte rendu de dépannage ou intervention corrective.

- Liste des anomalies constatées et actions réalisées.
- État des pièces remplacées et références installées.
- Suivi des délais d'intervention et de rétablissement.
- Tableau des pannes récurrentes et préconisations (équipements les plus défaillants, etc.).
- Mise à jour de l'inventaire lorsque le parc évolue.
- Bilan annuel de maintenance avec propositions d'amélioration.

1.17 Documentation technique

Le titulaire devra tenir à jour ou fournir, selon les cas, la documentation technique liée aux installations maintenues.

- plans d'implantation des équipements ;
- liste des équipements maintenus ;
- références matériels et versions logicielles ;
- schémas de câblage disponibles ;
- procédures de sauvegarde et de restauration ;
- notices techniques ;
- inventaire des badges ou supports si demandé.
- Liste non exhaustive…

1.18 Formation et transfert de compétences

Le titulaire pourra être amené à former les agents désignés par le CHUM.

- utilisation du logiciel ;
- création de badges ;
- gestion des profils d'accès ;
- consultation des historiques ;
- procédures de sauvegarde ;
- premiers gestes en cas de panne ;
- consignes de sécurité ;
- Liste non exhaustive…

1.19 Vérification des prestations

Les prestations seront vérifiées par le CHUM au regard des critères suivants :

- Respect des délais d'intervention annoncés;
- Qualité du diagnostic et de la remise en service;
- Conformité des matériels remplacés ou installés;
- Réalisation des essais fonctionnels attendus;
- Transmission des comptes rendus dans les délais;
- Complétude des compte-rendus et de la GMAO;
- Respect des consignes de sécurité et de confidentialité.
- Absence de réserves après intervention;

En fonction, des réfactions de prix pourront être réalisées lors de la validation des factures.

1.20 Pénalités techniques

Des pénalités pourront être appliquées dans les cas prévus au CCAP.

- dépassement injustifié des délais d'intervention ;
- Absence injustifiée à une visite préventive programmée.
- Non-transmission du compte rendu dans les délais ou absence de compte-rendu.
- Intervention incomplète ou nécessitant une reprise pour défaut d'exécution.
- Non-respect des règles de sécurité et d'accès au site.

- Manquement aux obligations de confidentialité.
- Non-signalement d'une anomalie critique constatée.
- … liste non exhaustive

1.21 Garantie des prestations

Les prestations réalisées par le titulaire devront être garanties. Les matériels remplacés devront bénéficier d'une garantie minimale conforme aux conditions du constructeur, sauf disposition plus favorable prévue au marché.

- Toute défaillance liée à une intervention mal réalisée devra être corrigée sans coût supplémentaire ;
- Toute pièce fournie dans le cadre du marché devra être garantie selon les conditions prévues au marché ;
- Les interventions de reprise devront être tracées dans la GMAO du CHUM.

1.22 Obligation de résultat

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat concernant le maintien en condition opérationnelle des systemes de Sûreté et des installations de controle d'accès et d'interphonie du CHUM. Il devra mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la continuité de fonctionnement, la sécurité des systèmes, la disponibilité des équipements et la traçabilité des interventions, conformément aux exigences du présent CCTP.

1.23 Documents à remettre avec l'offre

Le candidat devra fournir dans son mémoire technique :

- l'organisation propose/méthodologie d'intervention.
- Plan de maintenance préventive par domaine/équipement technique.
- Procédure de prise en charge des incidents.
- Organisation du support technique/assistance
- Modèle de rapport d'intervention.
- Liste des moyens humains et qualifications des techniciens.
- Habilitations électriques et formations constructeur le cas échéant.
- Procédure de télémaintenance et mesures de sécurité associées.
- Liste des pièces critiques et délais d'approvisionnement.
- Références de prestations similaires
- …liste non exhaustive

2 MODALITES D'ORGANISATION DES PRESTATIONS DU MARCHE

2.1 PRESTATIONS FORFAITAIRES

2.1.1 Liste des prestations forfaitaires du marché

Les prestations forfaitaires passées selon la DPGF du marché incluent :

- **2 visites annuelles de maintenance préventive (une par semestre). Chaque visite annuelle comprend la mobilisation de deux techniciens dédiés pendant 5 jours minimum sur site.**
- **Astreinte (7jr/7, 24h/24) et support/assistance technique**

- **Maintenance corrective courante (gestion DI, diagnostics, recherches panne, remises en service, reconfigurations, essais, compte-rendus, etc.)**
- **Fournitures courantes d'un montant unitaire < 200€HT**
- **Bilan annuel de maintenance**
- **Etat initial contradictoire des systèmes en début de marché**
- **Etat/inventaire des systèmes en fin de marché**

L'ensemble des prestations forfaitaires prévues à la DPGF du marché incluent les frais de déplacement, les frais de personnel, et la remise des rapports et compte-rendu correspondants.

2.1.2 Visites annuelles de maintenance préventive

Les visites annuelles (une par semestre) sont programmées à l'avance et doivent inclure :

- 5 jours minimum de présence sur les sites (inclus frais de déplacement et mobilité entre les sites) ;
- 2 techniciens mobilisés sur les sites :
- La remise du rapport d'intervention détaillé.

Les 2 visites annuelles sont rémunérées au forfait selon la DPGF du marché.

Les visites comprennent la réalisation des prestations de maintenance préventives décrites ci-après :

2.1.2.1 Maintenance préventive générale :

- Réalisation d'au moins deux visites préventives par an, sauf fréquence supérieure proposée par le titulaire ou imposée par la criticité des sites.
- Contrôle visuel de l'état des matériels, fixations, armoires, câblages apparents et alimentations.
- Nettoyage fonctionnel des équipements accessibles lorsque cela est nécessaire au bon fonctionnement.
- Vérification des alimentations, batteries, protections électriques et voyants de défaut.
- Contrôle des communications entre équipements, réseaux techniques et systèmes de supervision éventuels.
- Vérification des horodatages, journaux d'événements, défauts et alarmes techniques.
- Réalisation des essais fonctionnels et de non-régression après intervention.
- Mise à jour des documents de suivi, fiches équipements et rapports d'intervention.

2.1.2.2 Systèmes intrusion / alarme

Les prestations concernent notamment les centrales ATS 4000, DGP, zones et claviers recensés à l'inventaire.

- Test des centrales d'alarme et vérification de leur état général.
- Contrôle des DGP, modules déportés et communications associées.
- Essai fonctionnel par échantillonnage ou totalité selon criticité des zones.
- Vérification des claviers, affichages, signalisations et commandes utilisateur.
- Contrôle des temporisations, scénarios d'armement/désarmement et reports d'alarme.
- Vérification des alimentations secourues et batteries.
- Contrôle des journaux d'événements et défauts récurrents.
- Signalement des zones instables, équipements obsolètes ou défauts de câblage.

- **Alarme Anti-intrusion**

Serveur informatique :

- Nettoyage des disques et partitions.
- Vérification de l'intégrité des tables SQL de la base de données.
- Compactage de la base de données.
- Sauvegarde de la base de données.

- Image disque complète du serveur.
- Mise à l'heure du serveur.
- Dépoussiérage du serveur.

Coffrets Centrale ATS et DGP :

- Vérification de la communication.
- Vérification de l'alimentation 12Vdc.
- Vérification des batteries de secours.
- Vérification des Zones, Groupes d'armements, Claviers d'armements.
- Mise à l'heure des centrales.

2.1.2.3 Vidéosurveillance / vidéoprotection

Les prestations concernent les enregistreurs vidéo et les caméras recensés à l'inventaire.

- Contrôle de fonctionnement des caméras : image, cadrage, netteté, luminosité et stabilité du flux.
- Nettoyage léger des optiques ou dômes accessibles, hors travaux en hauteur spécifiques non prévus au forfait.
- Vérification des enregistreurs vidéo : état système, disques, alertes, stockage, horodatage et synchronisation.
- Contrôle de la durée d'enregistrement disponible et de la cohérence des paramètres de conservation.
- Vérification des accès de visualisation, profils utilisateurs et droits associés.
- Contrôle de la connectivité réseau, des pertes de flux et des anomalies récurrentes.
- Essai de relecture, export d'une séquence test et vérification de la qualité d'exploitation.
- Signalement des caméras mal orientées, obstruées, dégradées ou ne couvrant plus la zone attendue.

➢ **Vidéosurveillance**

Serveurs de stockage :

- Vérification de la configuration des enregistrements.
- Vérification des flux vidéo live et des enregistrements.
- Mise à l'heure des serveurs.
- Sauvegarde des configurations.
- Dépoussiérage des serveurs.

Caméras vidéo :

- Nettoyage des caméras vidéo (accessible uniquement).
- Tirage optique d'optimisation (accessible uniquement).

- Vérification de la communication.
- Mise à l'heure des caméras vidéo.
- Vérification de la source d'alimentation.

Murs d'images :
- Dépoussiérage des murs d'images.
- Vérification des décodeurs vidéo.

Postes d'exploitation :
- Nettoyage des disques et partitions.
- Vérification de présence de virus.
- Dépoussiérage des unités centrales, claviers, souris, moniteurs.
- Mise à l'heure des postes d'exploitation.

2.1.2.4 Gestion de file d'attente

Les prestations concernent les bornes et hubs QMATIC recensés à l'inventaire.
- Vérification du démarrage et du bon fonctionnement des bornes.
- Contrôle des hubs, communications et liaisons avec les postes ou afficheurs associés lorsqu'ils font partie du système.
- Essai d'émission de ticket, d'appel et de cheminement d'un usager dans un scénario nominal.
- Contrôle des alimentations, connectiques et défauts visibles.
- Vérification des paramètres de base, files, services et messages affichés.
- Assistance aux utilisateurs pour les opérations simples d'exploitation.

➢ **File d'attente patients numérique**

Serveur informatique :
- Nettoyage des disques et partitions.
- Vérification de l'intégrité des tables SQL de la base de données.
- Compactage de la base de données.
- Sauvegarde de la base de données.
- Image disque complète du serveur.
- Mise à l'heure du serveur.
- Dépoussiérage du serveur.

Bornes et afficheurs :
- Dépoussiérage des bornes et afficheurs.
- Sauvegarde de la base de données des bornes et afficheurs.
- Mise à l'heure des bornes et afficheurs.

2.1.2.5 Dispositifs anti-agression / appel

Les prestations concernent les équipements TELEVIC recensés à l'inventaire, notamment moniteur agression et boutons anti-agression.
- Test fonctionnel des boutons anti-agression selon une procédure convenue avec le site.
- Vérification de la remontée d'alarme vers le moniteur ou le dispositif de report prévu.
- Contrôle des signalisations, acquittements et journaux éventuels.
- Contrôle de l'état physique des boutons, supports, câblages apparents et alimentations.
- Remise en service après essai et validation avec le représentant du site.

- **Système Anti-agression**

Serveur informatique :
- Nettoyage des disques et partitions.
- Vérification de l'intégrité des tables postgreSQL de la base de données « Televic ».
- Compactage de la base de données « Televic ».
- Sauvegarde de la base de données « Televic ».
- Image disque complète du serveur.
- Mise à l'heure du serveur.
- Dépoussiérage du serveur.

Dispositif anti-agression :
- Vérification du bon fonctionnement des boutons d'appel.
- Vérification de la communication.
- Vérification des postes de réception des appels.

2.1.2.6 Contrôles d'accès et interphonie

Les prestations de maintenance préventives minimales attendues sont les suivantes :
- vérification du fonctionnement des lecteurs de badges et portiers ;
- test des boutons poussoirs de sortie et contacts de porte ;
- contrôle des gâches, serrures et ventouses électromagnétiques ;
- contrôle des temporisations d'ouverture ;
- test des dispositifs anti-arrachement ou anti-sabotage ;
- vérification des centrales, contrôleurs, UTL et armoires techniques ;
- contrôle des alimentations électriques et batteries de secours ;
- vérification de la communication entre équipements et supervision ;
- contrôle des interfaces réseau ;
- vérification du logiciel de supervision, des droits utilisateurs et des journaux d'événements ;
- sauvegarde des configurations ;
- mise à jour mineure des logiciels et firmwares après accord du CHUM ;
- test des asservissements éventuels avec le SSI ou les dispositifs de sécurité.

- **Contrôle d'accès**

Serveur informatique :
- Nettoyage des disques et partitions.
- Vérification de l'intégrité des tables SQL de la base de données « Vigimaster ».
- Compactage de la base de données « Vigimaster ».
- Sauvegarde de la base de données « Vigimaster ».
- Sauvegarde des mises en pages de badges « Vigimaster ».
- Image disque complète du serveur.
- Mise à l'heure du serveur.
- Dépoussiérage du serveur.

Coffrets UTL :
- Vérification de la communication.
- Vérification de l'alimentation 12Vdc.
- Vérification des piles au lithium des automates.

Portes d'accès :
- Vérification de l'état des portes.
- Vérification des systèmes de verrouillage.
- Vérification des équipements de porte.

- Vérification des lecteurs de badges.

➢ **Interphonie**

Vidéo-portiers et postes chefs :

- Vérification de la communication.
- Vérification de l'alimentation.
- Vérification de la configuration.
- Mise à l'heure des équipements.
- Sauvegarde de la configuration.

2.1.2.7 Maintenance logicielle VIGIMASTER

Le Titulaire est tenu d'assurer de manière forfaitaire la maintenance logicielle des systèmes de Sureté et de contrôle d'accès objets du contrat. **A ce titre, le Titulaire assure la maintenance de la solution logicielle VIGIMASTER.** En conséquence, il réalisera les contrôles d'intégrité, la sauvegarde des bases de données, configurations, image disque de serveurs, etc.

2.1.3 Maintenance corrective courante

La maintenance corrective couvre les interventions consécutives à une panne, un défaut, une alarme technique, une perte de fonction ou une anomalie constatée par le pouvoir adjudicateur ou par le titulaire. Le Titulaire a l'obligation d'assurer les prestations suivantes :

- Réception et traitement de la demande d'intervention;
- Diagnostic à distance ou sur site;
- Recherche de panne et identification de la cause probable;
- Réglage, reconfiguration, redémarrage ou remise en service des équipements;
- Remplacement des petites fournitures courantes inclus au forfait;
- Essais de fonctionnement après intervention;
- Compte rendu détaillé d'intervention et renseignement de la GMAO.

Sont inclus forfaitairement dans la DPGF du marché les prestations de maintenance corrective courante à réaliser aux heures et jours ouvrés du Titulaire :

- la main-d'œuvre,
- les déplacements,
- la télémaintenance,
- les diagnostics,
- les réglages,
- les remises en service,
- les réinitialisations,
- et les petites fournitures courantes d'un montant unitaire inférieur à 200€HT.

2.1.4 Astreinte (7jr/7, 24h/24) et support technique

2.1.4.1 Astreinte

Une astreinte est prévue au marché afin de couvrir les nuits, week-ends, jours fériés, périodes sensibles ou sites prioritaires et critiques du CHUM.

Le Titulaire doit prévoir un service d'astreinte pouvant être déclenché :

- **7 jours sur 7,**
- **24h sur 24.**
- **Inclus les dimanches et jours fériés.**

Cette astreinte est rémunérée au forfait selon la DPGF du marché.
Le Titulaire devra décrire précisément dans son offre les modalités de déclenchement et d'organisation de son service d'astreinte.

2.1.4.2 Assistance technique et support

Le titulaire devra mettre à disposition un support technique joignable pendant les heures ouvrées. Ce support devra permettre :

- la déclaration d'incidents ;
- l'assistance aux exploitants pour les dysfonctionnements simples ;
- l'aide à l'identification des causes de défauts ;
- la télémaintenance lorsque celle-ci est autorisée et sécurisée ;
- le suivi des demandes en cours ;
- l'aide à la gestion des droits d'accès ;
- l'assistance à la création ou suppression de badges ;
- l'aide au paramétrage logiciel ;
- le conseil technique sur les évolutions, remplacements et obsolescences ;
- liste non exhaustive.

Cette assistance technique est rémunérée au forfait selon la DPGF du marché.
Le Titulaire devra décrire précisément dans son offre les modalités d'organisation de son support technique.

2.1.4.3 Délais d'intervention attendus et Niveaux de Criticité

Les délais sont calculés à partir de la réception de la demande par le titulaire, notamment via la GMAO du CHUM, un appel téléphonique, un courriel ou tout autre canal validé par le CHUM.

Niveau	**Définition**	**Exemples non exhaustifs**	**Délai d'intervention souhaité**
Critique	• Atteinte directe à la sécurité ou indisponibilité majeure. • Défaut impactant la sécurité, la sûreté ou un accès stratégique.	Centrale intrusion hors service, impossibilité d'exploitation vidéo sur site sensible, bouton anti-agression inopérant. Accès SAMU indisponible, porte sensible ouverte en permanence.	**4 heures maximum**
Majeur	Défaut impactant l'exploitation normale sans arrêt total du système.	Caméra stratégique hors service, enregistreur en défaut, borne QMATIC indisponible. Lecteur de contrôle d'accès hors service sur un accès principal secondaire.	**8 heures maximum**
Mineur	Défaut ponctuel ou sans impact immédiat sur la sécurité	Défaut d'affichage, caméra secondaire à recadrer, anomalie isolée	**48 heures ouvrées maximum**
Programmé	Demande sans caractère d'urgence	Paramétrage, ajout de badge, modification de temporisation.	**Selon planning validé**

Lorsque la réparation ou la remise en service nécessite une pièce indisponible, le titulaire devra proposer une solution provisoire ou une procédure dégradée à valider par le CHUM permettant de maintenir la sécurité du site et la continuité de service.

2.1.4.4 Continuité de service

Le titulaire devra assurer une continuité de service adaptée à la criticité des sites et proposer une solution temporaire en cas d'incident majeur.

- sécurité des locaux ;
- contrôle des entrées et sorties ;
- accès aux zones sensibles ;
- exploitation normale du bâtiment autant que possible.

2.1.5 Bilan annuel de maintenance

Le titulaire fournira chaque année dans le mois précédent la date anniversaire de notification du marché un bilan annuel reprenant les opérations réalisées sur les 12 derniers mois : visites de maintenance, interventions correctives, contrôles et assistances à distance, astreinte et les statistiques et commentaires s'y afférant. Le rapport annuel devra également intégrer :

- Le comparatif des données avec la même période de l'année précédente *(exemples ; nombre et nature des interventions, taux de disponibilité des systèmes de Sûreté et de contrôle d'accès, pièces remplacées, incidents majeurs, etc.).*
- Le bilan détaillé avec suivi des indicateurs de maintenance (statistiques et taux de panne, d'indisponibilité, d'incidents, etc.).
- Les comptes rendus de suivi de performance

Le Titulaire mettra en place, sur validation du CHUM, un indicateur de performance (KPI).
Le bilan annuel est rémunéré au forfait selon la DPGF du marché.

2.1.6 Etat des lieux initial et inventaire de fin de marché

2.1.6.1 Etat initial contradictoire des systèmes

Le titulaire est réputé avoir pris parfaite connaissance :

- de la constitution des bâtiments ;
- de la consistance des équipements dont il doit assurer la maintenance.

Le titulaire, dans un délai d'un mois maximum suivant la notification du marché, dressera un état contradictoire des équipements à maintenir de chaque site hospitalier avec le technicien responsable de filière, sur la base de la liste des équipements décrits au présent CCTP.

Dans l'état contradictoire de chaque site, seront mentionnées toutes les remarques que celui-ci pourrait être amené à faire concernant les équipements dont il devra assurer la maintenance. Cet état doit mettre à jour, compléter ou corriger les caractéristiques techniques des systèmes de Sûreté et de contrôle d'accès à maintenir.
A partir de cette prise en charge et jusqu'à la fin de la première année d'entretien dont il assurera la responsabilité, le titulaire ne pourra faire état de difficultés provenant de la qualité du matériel et de l'état des installations.

2.1.6.2 Inventaire de fin de marché

Le titulaire s'engage, en fin d'exécution du marché, à laisser les installations en état normal d'entretien et de fonctionnement.
Le CHUM se réserve le droit, en cours de marché, ou à l'issue de celui-ci, de faire contrôler l'état des installations maintenues par un organisme indépendant.
La correction de toute détérioration anormale imputable à un mauvais entretien des installations de la part du titulaire sera mise à la charge de ce dernier, soit qu'il exécute lui-même la réparation

dans un délai d'un (1) mois à compter de la date à laquelle cette détérioration aura été constatée, soit que cette réparation soit effectuée par un tiers aux frais et risques du titulaire.
Le titulaire, dans un délai de quatre mois maximum avant la fin du marché, dressera l'inventaire exhaustif des équipements maintenus par site hospitalier au cours du marché et le transmettra au technicien référent de filière.
Cet inventaire devra détailler précisément les caractéristiques des équipements (y compris ceux remplacés ou neufs).

2.1.7 Limites des prestations forfaitaires

Sauf indication contraire dans les pièces du marché, ne sont pas inclus dans le forfait les prestations suivantes :

- Travaux neufs;
- Extensions, déplacements ou modifications d'implantation;
- Remplacement d'équipements non inclus au forfait;
- Interventions liées à un sinistre, vandalisme, surtension ou dégât des eaux, etc.;
- Migrations majeures, refonte logicielle ou remplacement d'architecture système;
- Travaux en hauteur nécessitant moyens spécifiques non prévus au forfait;
- Prestations réalisées hors horaires ouvrés (hors astreinte forfaitaire).
- Réparations dues à une mauvaise utilisation;
- Formation complémentaire non prévue au marché.

2.2 PRESTATIONS SUR ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE

2.2.1 Modalités d'organisation des prestations sur Accord-cadre

Les prestations hors forfait (non prévues à la DPGF du marché) seront à prix unitaires basées sur l'accord-cadre à bons de commande dans la limite du montant maximum fixé au CCAP du marché. Les prestations seront déclenchées par la transmission d'un bon de commande basé sur les devis du Titulaire ou sur le BPU du marché (pour les postes y figurant).

2.2.2 Fourniture de matériels et pièces détachées d'un montant unitaires >200€HT

- Fourniture d'équipements complets : centrales, DGP, claviers, caméras, enregistreurs, bornes, hubs, boutons anti-agression, etc. ;
- Câblage complémentaire;
- lecteurs de badges, centrales, contrôleurs, UTL et cartes d'extension ;
- badges supplémentaires et encodeurs ;
- alimentations, batteries, ventouses, gâches, serrures et boutons poussoirs ;
- vidéo-portiers, portiers audio, postes chefs et accessoires d'interphonie ;
- licences logicielles complémentaires ;
- ...(liste non exhaustive)

2.2.3 Travaux de modification ou d'extension des systèmes

- Pose d'équipements complets,
- Modification d'implantation ou déplacement de materiel,
- Travaux d'extension ou de modification du périmètre existant,
- création de nouveaux points d'accès ;
- extension du système à un nouveau bâtiment ;
- câblage complémentaire ;
- pose de nouvelles armoires techniques ;
- raccordement au réseau ;
- paramétrage de nouveaux accès ou postes d'interphonie ;
- ….(liste non exhaustive)

2.2.4 Prestations évolutives

- migration logicielle majeure;
- changement d'architecture ou évolution fonctionnelle importante ;
- remplacement d'équipements obsolètes ;
- audit technique ou fonctionnel ;
- changement de version applicative et logicielle ;
- intégration avec vidéosurveillance, alarme intrusion, interphonie ou visiophonie ;
- amélioration de la cybersécurité ;
- ….(liste non exhaustive)

2.2.5 Prestations exceptionnelles

- intervention hors horaires ouvrés, de nuit, week-end ou jour férié (sauf astreinte prevue au forfait);
- remplacement suite à vandalisme sinistre, surtension, dégât des eaux ou mauvaise utilisation;
- Prestations de formation complémentaire, audit, expertise;
- Assistance spécifique à l'exploitation;
- ….(liste non exhaustive)

2.2.6 Validation préalable

Aucune prestation hors forfait ne pourra être engagée sans accord écrit préalable du pouvoir adjudicateur. Le titulaire devra transmettre un devis ou une proposition technique indiquant la nature de la prestation, le matériel concerné, le délai d'exécution, le coût, les impacts éventuels sur l'exploitation et les conditions de garantie.

3 PIECES DETACHEES, ACCESSOIRES ET REMPLACEMENT DE MATERIEL

Le titulaire devra assurer la fourniture **de pièces compatibles avec les installations existantes**. **Les pièces remplacées devront être neuves ou reconditionnées avec accord préalable du CHUM, compatibles avec l'existant, garanties, conformes aux prescriptions du constructeur et validées par le CHUM en cas de changement de référence.**

3.1 Pièces et accessoires inclus dans le forfait

Les pièces détachées, consommables et accessoires dont le prix unitaire est inférieur ou égal à 200 euros HT sont réputés inclus dans les prestations de maintenance forfaitaire. À ce titre, ils ne pourront faire l'objet d'aucune facturation complémentaire au CHUM.
Sont notamment concernés, sous réserve du seuil précité :

- petites alimentations;
- relais, borniers, connecteurs et fusibles ;
- petits modules électroniques ;
- batteries de faible capacité ;
- accessoires de fixation, boîtiers, petits câbles et cordons;
- badges ou supports spécifiques si prévus au marché ;
- ….(liste non exhaustive)

Le titulaire est tenu d'intégrer ce coût dans son prix forfaitaire annuel (voir DPGF du marché).

3.2 Pièces et équipements hors forfait

Les pièces détachées, accessoires ou équipements dont le prix unitaire est supérieur à 200 euros HT feront l'objet d'une facturation complémentaire uniquement après validation préalable du CHUM, sur la base du BPU (si référence existante), ou du devis du Titulaire. La transmission du bon de commande correspondant vaut accord du CHUM.

3.3 Obsolescence et remplacement

Le titulaire devra signaler toute obsolescence ou difficulté d'approvisionnement et proposer, le cas échéant, une solution de remplacement techniquement équivalente ou supérieure, compatible avec les installations existantes et validée par le CHUM avant toute mise en œuvre.

En cas de remplacement par une référence équivalente, l'accord préalable du CHUM est obligatoire.

4 MATRICE DES EQUIPEMENTS PAR SITE

4.1 EQUIPEMENTS DE SURETE

La matrice par site reprend les quantités issues de l'inventaire des autres équipements. Les valeurs nulles sont conservées afin de visualiser les sites non concernés.

Voir l'inventaire détaillé des équipements (annexe confidentielle).

4.2 EQUIPEMENTS DE CONTROLE D'ACCES

Domaine	Quantité totale
Contrôle d'accès	**911**
Interphonie	**88**
Système d'exploitation	**7**

Voir l'inventaire détaillé des équipements (annexe confidentielle).