MINISTÈRE
DE LA JUSTICE
Liberté
Égalité
Fraternité

COUR D'APPEL ANGERS

Cour d'Appel d'Angers

Marché de maintenance multitechnique et de maintenance courants faibles des sites judiciaires d'Angers, Laval et Le Mans

LOT 3 – Maintenance des installations d'Électricité Courants Faibles des sites judiciaires d'Angers, Laval et Le Mans

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

N/Réf. : 8036-CA Angers-Lot 3-CFA-CCTP-v2

02/10/2026

Version 2

SOMMAIRE

CHAPITRE 1. GENERALITES 1

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE 1

ARTICLE 2. LES ENJEUX DU MARCHE 1

2.1. BESOINS DE L'ADMINISTRATION 1
2.2. OBLIGATIONS DE RESULTAT ET MOYENS MINIMAUX 1
2.3. OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE 2

ARTICLE 3. DEROULEMENT DU MARCHE ET PHASES CLES 2

CHAPITRE 2. PRESENTATION DES SITES ET DU PERIMETRE TECHNIQUE 3

ARTICLE 4. DESCRIPTION DES SITES 3

4.1. PALAIS DE JUSTICE D'ANGERS 3
4.2. PALAIS DE JUSTICE DE LAVAL 5
4.3. CITE JUDICIAIRE LE MANS 6

ARTICLE 5. PRINCIPES DE DESCRIPTION DES INSTALLATIONS 7

5.1. GENERALITES 7
5.2. DECOMPOSITION EN SECTIONS 7
5.3. PRINCIPES GENERAUX DES LIMITES DE PRESTATIONS 7

CHAPITRE 3. DEFINITION ET CONTENU DES PRESTATIONS 9

ARTICLE 6. INTRODUCTION 9

ARTICLE 7. DEFINITION DU PILOTAGE (SECTION 0) 9

ARTICLE 8. DEFINITION DES PRESTATIONS D'ENTRETIEN TECHNIQUE (SECTIONS 1 A 3) 9

8.1. NIVEAUX DE MAINTENANCE 9
8.2. MAINTENANCE PREVENTIVE 10
8.3. MAINTENANCE CORRECTIVE 11
8.4. CADRE D'APPLICATION 12

ARTICLE 9. OUTILLAGE, FOURNITURES, CONSOMMABLES ET PIECES DE RECHANGE 13

9.1. OUTILLAGE ET MOYENS D'ACCES 13
9.2. CONSOMMABLES ET FOURNITURES 13
9.3. PIECES DE RECHANGE 14
9.4. MOYENS DE COMMUNICATION 14

CHAPITRE 4. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS 15

ARTICLE 10. HORAIRES DE REALISATION DES PRESTATIONS 15

10.1. HEURES OUVREES 15
10.2. HORAIRES D'INTERVENTION 15
10.3. ASTREINTE 15

ARTICLE 11. NIVEAUX DE CRITICITE ET DELAIS 16

11.1. NIVEAUX DE CRITICITE 16
11.2. DELAIS 17

ARTICLE 12. SUIVI DE LA PERFORMANCE DES PRESTATIONS 18

12.1. SUIVI ET CONTROLE DES PRESTATIONS PAR L'ADMINISTRATION 18

12.2. INDICATEURS DE PERFORMANCE ET FICHE QUALITE 18

CHAPITRE 5. PHASE 1 - PRISE EN CHARGE 19

ARTICLE 13. MISE EN PLACE DE L'EXPLOITATION/MAINTENANCE 19

13.1. MISE EN PLACE DES METHODES ET DE L'ORGANISATION 19
13.2. PRISE EN CHARGE DES INSTALLATIONS 20
13.3. INITIALISATION D'UN OUTIL DE GMAO ET DE GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTION 20

CHAPITRE 6. PHASE 2 - EXPLOITATION COURANTE 22

ARTICLE 14. SECTION 0 : PILOTAGE ET MISSIONS GENERALES 22

14.1. EXPLOITATION DE L'OUTIL GMAO – PLANNING PREVENTIF 22
14.2. GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTION 23
14.3. REUNIONS 23
14.4. REPORTING 23
14.5. DOCUMENTATION TECHNIQUE 26
14.6. SUIVI DE LA GARANTIE DES INSTALLATEURS 26
14.7. DEVIS ET PRESTATIONS HORS FORFAIT 26

ARTICLE 15. SECTION 1 : CONTROLE D'ACCES / ANTI-INTRUSION / ANTI AGRESSION / INTERPHONIE 28

15.1. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS 28
15.2. PRESTATIONS MINIMALES 28
15.3. PRESTATIONS PARTICULIERES 28
15.4. LIMITES DE PRESTATIONS 29

ARTICLE 16. SECTION 2 : VIDEOPROTECTION 30

16.1. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS 30
16.2. PRESTATIONS MINIMALES 30
16.3. PRESTATIONS PARTICULIERES 30
16.4. LIMITES DE PRESTATIONS 31

ARTICLE 17. SECTION 3 : SONORISATION ET EQUIPEMENTS DIVERS CFA 32

17.1. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS 32
17.2. PRESTATIONS MINIMALES 32
17.3. PRESTATIONS PARTICULIERES 32
17.4. LIMITES DE PRESTATIONS 33

ANNEXES

Annexe 1 Cahier des exigences et fiches de synthèse des prestations
Annexe 2 Nomenclature des installations techniques
Annexe 3 Prestations minimales d'entretien préventif
Annexe 4 Indicateurs de performance, fiche qualité et pénalités

CHAPITRE 1. GENERALITES

Article 1. OBJET DU MARCHE

Les stipulations du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) ont pour objet de définir les conditions générales et particulières du Lot 3 du marché dans lequel l'Administration confie au TITULAIRE toutes les tâches relatives à l'exploitation et à la maintenance des installations d'Electricité Courants Faibles des 3 bâtiments principaux de la Cour d'Appel d'Angers (PJ Angers, PJ Laval et CJ Le Mans).

Sans préjuger de la description des tâches détaillées dans les articles du CCAP et du présent CCTP, le TITULAIRE est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles.

Article 2. LES ENJEUX DU MARCHE

2.1. BESOINS DE L'ADMINISTRATION

L'Administration souhaite faire réaliser différentes prestations par une société spécialisée dans la maintenance des installations courants faibles.

Pour le TITULAIRE, les impératifs généraux du marché sont les suivants :

- mettre en place d'une façon méthodologique et qualitative la maintenance,
- réaliser la maintenance des installations techniques et des équipements afin de conserver le patrimoine dans un état de durabilité optimum,
- réaliser les prestations de maintenance selon la réglementation en vigueur et relative au site,
- assurer une disponibilité, une fiabilité et une qualité de fonctionnement des installations,
- établir des rapports d'exploitation permettant un suivi régulier,
- suivre et gérer les demandes d'intervention des occupants,
- garantir une astreinte 24h/24, 365 jours par an.

2.2. OBLIGATIONS DE RESULTAT ET MOYENS MINIMAUX

Les prestations définies dans le présent document constituent un marché de fournitures et de services soumis à une obligation de résultat.

À ce titre, le TITULAIRE s'engage à atteindre l'ensemble des résultats et niveaux de performance définis dans les pièces contractuelles, dans les conditions et délais prescrits.

Pour assurer l'exécution de ses obligations contractuelles, le TITULAIRE met en œuvre, au minimum, les moyens humains, techniques et organisationnels décrits dans son mémoire technique, annexé au présent marché et ayant valeur contractuelle. Ces moyens constituent des engagements minimaux du TITULAIRE et ne sauraient limiter son obligation de résultat.

Le TITULAIRE demeure responsable de l'adaptation et du renforcement de ces moyens, chaque fois que nécessaire, afin d'assurer la continuité, la qualité et la conformité des prestations

Les objectifs en matière de résultat consistent à :

- garantir la sécurité des biens et des personnes,
- garantir la maintenabilité et la durabilité des performances de fonctionnement à un niveau optimal, proche de celui des performances initiales,
- garantir la veille technologique et réglementaire,
- limiter au maximum les gênes et ne pas entraver l'exploitation normale des sites,
- respecter les délais d'intervention, de dépannage et de remise en état,

Le TITULAIRE recherche de façon continue l'organisation optimale des méthodes de maintenance pour assurer une qualité de service tant au niveau du fonctionnement des installations que de la satisfaction des utilisateurs.

Le respect des objectifs se traduira par :

- un taux de disponibilité élevé des installations,
- un taux de défaillance faible après réparation,
- la rapidité dans les interventions.

Le cahier des exigences, joint en annexe 1 au présent CCTP précise les objectifs recherchés.

Il appartient au TITULAIRE de compléter si nécessaire les moyens minimaux qu'il a définis dans son projet d'organisation et de moyens, remis avec son offre, pour répondre à ses obligations de résultat.

2.3. OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Les prestations d'exploitation, de maintenance et de services concernant les Palais de Justice s'inscrivent dans la politique d'exemplarité de l'État en matière de développement durable et Responsabilité sociétale des entreprises.

À ce titre, le TITULAIRE doit mettre en œuvre une démarche d'exploitation et de maintenance favorisant la performance environnementale, la maîtrise des consommations, la gestion responsable des ressources et le respect des engagements sociétaux.

Le TITULAIRE doit présenter dans son offre les mesures concrètes, les moyens déployés et les modalités d'application sur les sites pour accompagner l'Administration dans l'atteinte de ces objectifs.

Article 3. DEROULEMENT DU MARCHE ET PHASES CLES

Les prestations décrites dans le présent marché, se dérouleront en 2 phases :

- **Phase 1 – Prise en charge** (début : date de notification du marché, durée : QUATRE (4) mois) : mise en place des prestations de maintenance courants faibles (cf. chapitre 5 du présent document)
- **Phase 2 - Exploitation courante** (début : 01/03/2027, durée : jusqu'à la fin du marché) : prestations récurrentes d'exploitation/maintenance en année courante (cf. chapitres 3, 4 et 6 du présent document)

CHAPITRE 2. PRESENTATION DES SITES ET DU PERIMETRE TECHNIQUE

Article 4. DESCRIPTION DES SITES

Les sites hébergent une activité judiciaire en continue, avec l'accueil du public et des personnels de justice. Les interventions de maintenance devront être coordonnées avec l'Administration afin de ne pas perturber les audiences et autres activités judiciaires.

A noter, que certains locaux dits « sensibles », devront faire l'objet d'une validation préalable par l'Administration pour y accéder (geôles, scellés, …).

Le TITULAIRE est tenu de respecter le règlement des juridictions concernant les règles de comportement, de confidentialité, de sûreté et de sécurité au regard de la sensibilité des sites.

4.1. PALAIS DE JUSTICE D'ANGERS



Le Palais de Justice d'Angers, est situé au 1 rue Waldeck-Rousseau, à Angers (49100).

Le Palais de Justice est classé Etablissement Recevant du Public (E.R.P.) de 2ème catégorie accueillant des activités de type W (activité administrative) et L (salles d'audience).

L'effectif admissible (public + personnel) totalise 1105 personnes.

Le bâtiment « historique » a été construit en 1872, puis une extension a été inaugurée en 1979.

A date, la surface (SDP) est d'environ 14 228 m² répartie sur 5 niveaux :

Niveau A-1

Il s'agit globalement de locaux d'archives, correspondant au sous-sol du niveau A.

Niveau A

Ce niveau, à hauteur de la rue Louis Gain, accueil dans l'extension, le Tribunal pour Enfants (TPE) avec ses salles d'audiences, ainsi que les bureaux. Dans la partie historique, des locaux d'archives sont présents.

Niveau B :

Le niveau B est à hauteur du parking extérieur, il est composé des bureaux du service administratif régional (SAR), de la Cour d'appel, du service correctionnel, du service d'application des peines et des bureaux d'Aide Juridictionnelle, Frais de Justice.

Niveau C :

Ce niveau correspond globalement au niveau de la salle des pas perdus, avec le SAUJ (accueil) et les différentes salles d'audiences adjacentes à la salle des pas perdus. Les bureaux des magistrats du Tribunal de Grande Instance et de l'ordre des avocats figurent également sur ce niveau.

Niveau D

Ce niveau d'étage accueille le service civil du Tribunal Judiciaire ainsi que les bureaux et salles de réunion de la Cour d'Appel.

Sites annexes

Des sites annexes (< 1000 m²) au Palais sont présents dans le secteur géographique d'Angers :

- Tribunal Judiciaire (TJ) d'Angers (Coubertin) ;
- Conseil de prud'hommes (CPH) d'Angers (Prébaudelle) ;
- Tribunal de commerce d'Angers.

Le présent marché ne comprend aucune prestation récurrente sur ces sites.

Toutefois, l'Administration souhaite pouvoir solliciter ponctuellement le TITULAIRE pour des interventions sur ces sites. Ces interventions pourront être réalisées sur la base des prix figurant au Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

Les interventions réalisées sur ces sites annexes seront exécutées dans les mêmes conditions techniques et contractuelles que celles prévues pour les sites principaux du marché.

4.2. PALAIS DE JUSTICE DE LAVAL



Le Palais de Justice de Laval, est situé au 13 Place Saint-Tugal, à Laval (53000).

Le Palais de Justice est classé Etablissement Recevant du Public (E.R.P.) de 3ème catégorie accueillant des activités de type W (activité administrative) et L (salles d'audience).

L'effectif admissible (public + personnel) totalise 362 personnes.

L'édifice actuel a été construit entre 2003 et 2006, au cœur du centre historique de la ville.

A date, la surface SHON est d'environ 7.458 m² répartie sur 7 niveaux :

2 niveaux de sous-sol (SS-1 et SS-2)

Il s'agit globalement des niveaux de parking, des locaux d'archives, des locaux de stockage et locaux techniques.

Niveau RDC

Ce niveau constitue la principale zone d'accueil du public du Palais de Justice. Il accueille le SAUJ, la salle des pas perdus servant d'espace de distribution pour les 3 salles d'audience qui y sont directement accolées, ainsi qu'un nombre limité de bureaux et locaux annexes.

Niveau R+1 à R+4 :

Les niveaux supérieurs du Palais sont majoritairement affectés aux activités administratives et judiciaires. Ils comprennent les bureaux des différents services ainsi que leurs locaux annexes (salles de réunions, archives, …).

Le 4ème étage intègre des locaux techniques destinés à l'exploitation et à la maintenance du bâtiment, en complément des équipements implantés au sous-sol.

Sites annexes

Des sites annexes (< 1000 m²) au Palais sont présents dans le secteur géographique de Laval :

- Conseil de prud'hommes (CPH) de Laval ;
- Tribunal de commerce de Laval.

Le présent marché ne comprend aucune prestation récurrente sur ces sites.

Toutefois, l'Administration souhaite pouvoir solliciter ponctuellement le TITULAIRE pour des interventions sur ces sites. Ces interventions pourront être réalisées :

- soit dans le cadre des prestations forfaitaires, notamment durant les périodes de permanence prévues au marché ;
- soit, lorsque les prestations ne relèvent pas du forfait, sur la base des prix figurant au Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

Les interventions réalisées sur ces sites annexes seront exécutées dans les mêmes conditions techniques et contractuelles que celles prévues pour les sites principaux du marché.

4.3. CITE JUDICIAIRE LE MANS



La Cité Judiciaire du Mans, est situé au 1avenue Pierre Mendès, à Le Mans (72000).

Le Palais de Justice est classé Etablissement Recevant du Public (E.R.P.) de 2ème catégorie accueillant des activités de type W (activité administrative) et L (salles d'audience).

L'effectif admissible (public + personnel) totalise 1296 personnes.

L'édifice actuel a été réalisé à la fin des années 1980 et mis en service en 1991

A date, la surface SHON est d'environ 14.173 m² répartie sur 10 niveaux :

3 niveaux de sous-sol (SS-1 au SS-3)

Il s'agit globalement des niveaux de parking, des locaux d'archives, des locaux de stockage et locaux techniques.

Niveau RDC

Ce niveau est la principale zone d'accueil du public de la Cité Judiciaire. Il accueille le SAUJ, la salle des pas perdus servant d'espace de distribution pour les 3 salles d'audience qui y sont directement accolées, ainsi qu'un nombre limité de bureaux et locaux annexes.

Niveau R+1 à R+5 :

Les niveaux supérieurs sont majoritairement affectés aux activités administratives et judiciaires. Ils comprennent les bureaux des différents services, quelques salles d'audiences (1 au R+2, 2 au R+4 et 1 au R+5) ainsi que leurs locaux annexes (salles de réunions, archives, …).

Niveau R+6

Le dernier étage de l'ensemble immobilier, intègre des locaux techniques destinés à l'exploitation et à la maintenance du bâtiment, en complément des équipements implantés au sous-sol.

Article 5. PRINCIPES DE DESCRIPTION DES INSTALLATIONS

5.1. GENERALITES

La description des installations faisant l'objet des prestations forfaitaires, est complétée de listes de matériels et de fiches de maintenance associées, jointes respectivement en annexes 2 et 3 au présent CCTP.

Ces listes permettent au TITULAIRE d'apprécier la taille des installations et d'en déduire les contraintes de maintenance.

Ces listes sont données à titre indicatif ; il est sous-entendu qu'il faut rajouter l'ensemble des matériels constituant les installations et habituellement nécessaires à leur bon fonctionnement. Il appartient au TITULAIRE de compléter, s'il le juge nécessaire, ces listes pour établir sa proposition car il ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une quelconque omission.

5.2. DECOMPOSITION EN SECTIONS

Pour permettre une meilleure compréhension des installations, celles-ci sont décomposées en sections et ensembles fonctionnels.

Sections techniques

Les sections correspondent à un domaine technique qui regroupe tous les équipements nécessaires à l'obtention d'une fourniture technique ou fonctionnelle. Ces sections sont les suivantes :

Section 0	**PIL**	**Pilotage et missions générales**
Section 1	**CA/AI**	**Contrôle d'accès / Anti-intrusion / Anti agression / Interphonie**
Section 2	**VIDEO**	**Vidéoprotection**
Section 3	**SO/DIV**	**Sonorisation et équipements divers CFA**

Ensembles fonctionnels

Les ensembles fonctionnels sont des sous-ensembles de section qui assurent une fonction particulière. Ils permettent de distinguer les étapes intermédiaires dans le processus qui conduit à l'obtention d'une fourniture.

5.3. PRINCIPES GENERAUX DES LIMITES DE PRESTATIONS

Les limites de prestations sont définies de manière à garantir à chaque intervenant le plein exercice de sa responsabilité.

Pour chaque section ou ensemble défini dans le présent CCTP, les limites de prestation obéissent aux règles générales suivantes :

- Font partie, sans aucune restriction, de l'objet du marché tous les équipements figurant sur les listes jointes en annexe ainsi que tous les réseaux les reliant entre eux.

- Pour l'alimentation des équipements objets du marché en courant fort, courant faible, les limites de prestation sont fixées aux borniers ou dispositifs de raccordement de l'équipement inclus.
- Pour les organes, hors objet du marché, asservis ou alimentés par un des équipements inclus au marché, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs d'alimentation de l'organe exclus.

Conformément aux principes généraux ainsi établis, il est précisé pour chaque section ou ensemble décrit dans le présent CCTP les points nécessitant une attention particulière.

Les limites de prestations particulières à chaque section ou ensemble fonctionnel sont précisées dans la suite du présent document.

Il est rappelé qu'au titre du présent Lot, le TITULAIRE à sa charge l'alimentation électrique dédiée aux équipements CFA, ainsi que l'entretien, le dépannage, le remplacement et les réglages fonctionnels des équipements de sûreté et de contrôle d'accès.

Le TITULAIRE du Lot 1 et le TITULAIRE du Lot 2 ont à leur charge l'entretien, les réglages mécaniques et les réparations des menuiseries, huisseries et organes de fermeture associés.

CHAPITRE 3. DEFINITION ET CONTENU DES PRESTATIONS

Article 6. INTRODUCTION

Les prestations sont définies de façon générale au présent chapitre, et définies ensuite plus précisément :

- par section technique dans les chapitres suivants,
- par les annexes au CCTP et notamment :
  - Annexe 1 : Cahier des exigences et Fiches de synthèse des prestations
  - Annexe 3 : Prestations minimales d'entretien préventif

Article 7. DEFINITION DU PILOTAGE (SECTION 0)

Le pilotage général correspond à l'ensemble des tâches de gestion, de coordination, d'assistance et de conseil pour l'exploitation et la maintenance des installations courants faibles des sites. Ces missions sont détaillées à l'Article 14.

Article 8. DEFINITION DES PRESTATIONS D'ENTRETIEN TECHNIQUE (SECTIONS 1 A 3)

8.1. NIVEAUX DE MAINTENANCE

La maintenance est composée de deux volets : la **maintenance préventive** et la **maintenance corrective.**

Les interventions se caractérisent par 5 niveaux selon le fascicule AFNOR NFX 60-000 :

NIVEAUX	DESCRIPTION	INTERVENANT
NIVEAU 1	Action simple Élément facilement accessible Équipement de soutien intégré	Personnel interne ou Technicien sur place
NIVEAU 2	Action avec procédure simple Équipement de soutien de mise en œuvre simple	Personnel ou Technicien habilité Sur place
NIVEAU 3	Opération avec procédure complexe Équipement de soutien de mise en œuvre complexe	Technicien spécialisé Sur place ou locaux de maintenance
NIVEAU 4	Opération avec maîtrise d'une technologie particulière Équipement de soutien spécialisé	Équipe encadrée par un Technicien spécialisé Sur place ou en atelier
NIVEAU 5	Opération de rénovation ou de reconstruction Équipement de soutien industriel	Équipe complète et polyvalente, Constructeur En atelier central

Limite des niveaux 4 et 5 en maintenance corrective :

Afin de simplifier la limite entre les niveaux 4 et 5 de maintenance corrective, on assimilera au niveau 5 :

- soit les interventions dont le coût unitaire de la pièce à remplacer ou à réparer est > à 2 500 €HT (prix fournisseur remise déduite),
- soit les interventions dont le coût total main d'œuvre + levage + pièce remplacée est > 5 000 €HT.

8.2. MAINTENANCE PREVENTIVE

La maintenance préventive est effectuée selon des critères prédéterminés dans l'intention de réduire la possibilité de défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu et de maintenir, dans le temps, les performances de matériels ou équipements à un niveau optimal proche de celui des performances initiales.

Les interventions qui en découlent peuvent être déclenchées de manière systématique ou conditionnelle.

Maintenance préventive systématique

Cet entretien programmé sous forme d'un calendrier prévisionnel tel que prévu à l'Article 14.1 du présent CCTP est planifié par le TITULAIRE dans un délai de TRENTE (30) jours calendaires à compter de la date de notification du marché. Il doit être scrupuleusement respecté. Les éventuelles modifications qui, à l'expérience, s'avèrent indispensables sont définies d'un commun accord entre l'Administration et le TITULAIRE.

Cette prestation comporte notamment :

- l'inspection et le contrôle, suivant les plannings établis, des installations, avec établissement des rapports de maintenance mis au point avec l'Administration,
- la visite générale planifiée par unité technique ou géographique qui consiste en un examen détaillé des différents éléments et pouvant impliquer certains entretiens,
- au cours des visites le TITULAIRE effectuera également les opérations systématiques de réglage, nettoyage, ...,
- les opérations nécessaires pour réduire le risque de panne, ou maintenir dans le temps les performances des matériels ou des équipements à un niveau optimal.
- la vérification de l'absence de tout échauffement anormal dans les enveloppes (armoires et caissons, UTL) et sur les liaisons câblées, par contact visuel et tactile,
- le bon fonctionnement des organes de sécurité, de mesure et de contrôle,
- le nettoyage des locaux après intervention.

Cet entretien programmé est présenté en annexe 3 au présent document. Cette liste n'est pas limitative et présente les conditions d'entretien minimal. Le TITULAIRE doit mettre en œuvre les opérations de maintenance préventive de manière à respecter ses obligations de résultats et limiter les interventions de maintenance corrective.

Le TITULAIRE conserve l'entière responsabilité de la politique de maintenance, et il lui appartient de compléter les listes, ou de les renforcer au niveau des tâches et des fréquences pour garantir les objectifs de résultats. Cependant, le TITULAIRE doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs, notamment lorsque les tâches sont liées à la durée de fonctionnement des équipements.

Le respect du planning de maintenance préventive systématique sera validé après chaque visite par la rédaction d'un rapport de maintenance par le TITULAIRE, des prestations réalisées.

Maintenance préventive conditionnelle

Au cours des visites effectuées pour assurer la maintenance préventive systématique, le TITULAIRE juge de l'opportunité de déclencher des interventions conditionnelles.

D'autre part, des interventions peuvent également être lancées après les visites d'état des lieux qui sont faites ponctuellement en présence de l'Administration ou de son représentant.

Chaque fois que cela s'avère nécessaire, et, notamment à la suite des opérations de réglage et d'enregistrement, il est procédé aux actions préventives rendues utiles par la situation.

En fonction de l'urgence et des éventuels délais de commande, les interventions sont, soit exécutées immédiatement, soit planifiées en accord avec l'Administration.

Les opérations effectuées en urgence sont consignées immédiatement après exécution et les travaux différés doivent être répertoriés pour être budgétés ultérieurement.

Le TITULAIRE sera donc responsable du bon fonctionnement et du bon entretien des installations en utilisant les moyens nécessaires pour réaliser cet objectif.

En cas de panne d'automatisme, les opérations de substitution des automates ou des régulateurs par d'autres moyens classiques, sont considérées comme maintenance conditionnelle et n'ouvrent pas droit à une rémunération complémentaire.

8.3. MAINTENANCE CORRECTIVE

Les interventions qui relèvent de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance ou d'une dégradation.

La maintenance corrective débouche sur deux types d'intervention :

Interventions d'urgence

Les interventions d'urgence sont celles consécutives à la défaillance du fonctionnement des installations.

Elles se limitent à réduire :

- la durée d'arrêt des installations d'électricité courants faibles,
- les conséquences et, d'une façon générale, les désordres qui s'en suivent,
- les risques encourus par les installations ou les locaux (interruption de la sécurité-sûreté des biens et des personnes, incendie, …)

Dans le cas où la sécurité des personnes et des biens est en jeu, le TITULAIRE prend les mesures d'urgence qui s'imposent et assure le dépannage. Il en informe immédiatement l'Administration. Les réparations suivent les interventions d'urgence. Elles sont immédiates si elles conditionnent la remise en marche, différées si le fonctionnement provisoire sans risque est possible.

Modalités d'exécution

Les opérations de maintenance corrective sont réalisées dans les délais prévus au présent marché :

- à la suite d'une défaillance, d'une dégradation ou d'une réclamation constatée par le TITULAIRE ou l'Administration,
- à la demande de l'Administration, qui précise le degré d'urgence d'intervention souhaité, soit en fonction des perturbations constatées, soit à partir des informations données en clair par les systèmes,
- à l'initiative du TITULAIRE dans un cadre de maintenance préventive, de prestations de surveillance ou à la suite d'anomalies constatées.

Le TITULAIRE ne peut prétexter que l'origine de la défaillance est extérieure aux installations objet du présent marché pour refuser d'intervenir.

En cas de doute sur l'origine d'un défaut, le TITULAIRE est chargé de définir les frontières de responsabilité et de déclencher le processus de correction en faisant intervenir l'organisme ou le prestataire incriminé.

Chaque intervention de maintenance corrective fait l'objet d'un compte-rendu d'incident, où sont mentionnés :

- la date et l'heure d'intervention,
- les coordonnées du donneur d'ordre,
- la cause de l'intervention,
- le détail de l'intervention,
- la ou les pièces remplacées et leur provenance.

Les données correspondantes sont saisies dans la GMAO.

Dans le cas, où la sécurité des personnes, des biens et de fonctionnement des installations est en jeu, le TITULAIRE prend les mesures d'urgence, qui s'imposent, et assure le dépannage.

Les réparations suivent les interventions d'urgence. Elles sont immédiates si elles conditionnent la remise en marche ou différées, si le fonctionnement provisoire, sans risque, est possible.

8.4. CADRE D'APPLICATION

Prestations forfaitaires

Le TITULAIRE doit, dans le cadre de son forfait, la réalisation de l'ensemble des prestations de maintenance préventive et corrective selon les niveaux indiqués ci-après et précisés par section dans les chapitres concernés du présent CCTP.

SECTION TECHNIQUE	NIVEAUX DE MAINTENANCE PREVENTIVE AU FORFAIT	NIVEAUX DE MAINTENANCE CORRECTIVE AU FORFAIT
01 : CA/AI	Niveaux 1 à 4	Niveaux 1 à 4
02 : VIDEO		
03 : SO/DIV		

Prestations hors forfait

En complément des prestations non dues dans le cadre d'application, ne font pas partie des prestations dues par le TITULAIRE au titre du montant forfaitaire du marché :

- les opérations de maintenance corrective liées aux actes de vandalisme,
- tous les travaux de modification ou d'extension des installations existantes,
- la remise en état des installations ou des matériels à la suite d'un sinistre non imputable au TITULAIRE,
- la mise aux normes d'installations dans le cadre de nouvelles réglementations publiées après la prise d'effet du marché.

Ces prestations peuvent faire l'objet de prestations ponctuelles sur bon de commande.

Article 9. OUTILLAGE, FOURNITURES, CONSOMMABLES ET PIECES DE RECHANGE

9.1. OUTILLAGE ET MOYENS D'ACCES

Le TITULAIRE fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire courant ou spécialisé et les appareils de mesure et de contrôle.

Le TITULAIRE veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant à l'administration qui ne sont pas mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché.

Si de l'outillage et des matériels appartenant à l'administration étaient prêtés au TITULAIRE, celui-ci les mettrait en œuvre sous sa propre responsabilité.

Le TITULAIRE veillera à ce que son personnel soit formé à l'utilisation de ce matériel.

Le TITULAIRE a à sa charge les moyens d'accès pour les travaux en hauteur, les moyens de manutention ainsi que les équipements de sécurité du personnel.

Dans le cas où des outillages spéciaux sont fournis par le constructeur, ou l'installateur d'un équipement, ces outillages sont réputés faire partie intégrante de l'équipement considéré et doivent être maintenus au même titre que celui-ci.

9.2. CONSOMMABLES ET FOURNITURES

Le TITULAIRE fournit, dans le cadre du forfait, l'ensemble des consommables et petites fournitures nécessaires au bon déroulement des prestations.

Sont désignés par consommables et petites fournitures tout « bien ou matériel non spécifique à un bien et destiné à une utilisation unique » - Norme AFNOR EN 13306 de janvier 2018, notamment :

- **piles et batteries de toute nature**, compris lecteurs/serrures de contrôle d'accès, UTL,
- chiffons, pinceaux, savons, balais, serpillières,
- produits de graissage et de lubrification de toute nature,
- dégrippants, silicones, agents protecteurs, white-spirit, produits dégraissants, pétrole, produits de nettoyage des sols et appareillages
- produits de marquage,
- visserie et fixation,
- ensemble des connectiques et câblages pour la bonne réalisation des prestations,
- joints de toutes natures, circlips, visserie, boulonnerie et quincaillerie courante,
- peintures anticorrosion pour traiter les points de rouille,
- ampoules et voyants lumineux.

Le TITULAIRE sélectionnera des produits respectueux de l'environnement (type Ecolabels, NF Environnement, etc.) et limitant les consommations d'énergie (classe énergétique A).

L'Administration prend en charge les fournitures suivantes :

- l'électricité,
- le gaz,
- l'eau de ville,
- les consommables tels que badges, clés.

Batteries et alimentations de secours

Le TITULAIRE doit la fourniture et le remplacement de l'ensemble des batteries nécessaires au bon fonctionnement des installations d'électricité courants faibles (centrales, unité de traitement local, alimentations, etc.).

Les batteries devront être dimensionnées conformément aux prescriptions des constructeurs et aux réglementations en vigueur.

Sauf prescriptions particulières du fabricant, les batteries feront l'objet d'un remplacement préventif tous les 4 ans. Cette périodicité pourra être réduite en fonction des résultats des opérations de maintenance, des conditions d'exploitation ou des recommandations du constructeur.

Lors des opérations de maintenance, le TITULAIRE vérifiera l'état des batteries (capacité, tension, autonomie, absence de dégradation physique) et signalera tout remplacement nécessaire avant l'échéance prévisionnelle. L'année de mise en service de la batterie doit être indiquée sur celle-ci.

9.3. PIECES DE RECHANGE

Le TITULAIRE s'engage à rendre disponible dans les meilleurs délais l'ensemble des pièces de rechange, qu'elles soient incluses ou non au forfait, nécessaires à la réalisation des opérations de maintenance. Ces pièces de rechange correspondent à toute pièce d'usure programmée ou non.

Le TITULAIRE ne peut pas invoquer une rupture éventuelle de stock pour expliquer une quelconque dérive sur le respect des engagements contractuels, en particulier en termes d'obligation de résultat sur la disponibilité des installations.

Les pièces détachées de remplacement sont conformes aux pièces d'origine, tant sur le plan technique qu'esthétique, pour autant qu'elles existent toujours sur le marché. Tout changement de caractéristique doit être signalé à l'Administration.

Les pièces remplacées sont mises à la disposition de l'Administration qui se réserve le droit de les faire expertiser.

Le TITULAIRE tient à disposition de l'Administration les copies des certificats de garantie des pièces installées.

Les pièces de rechange sont incluses au forfait (prix public unitaire remise du fournisseur déduite) à hauteur de 150 €HT.

Une franchise équivalente au montant de 150 €HT est prise en charge par le TITULAIRE et est déduite de toute pièce dont le coût unitaire (prix public remise du fournisseur déduite) est supérieur au seuil.

9.4. MOYENS DE COMMUNICATION

Les techniciens du TITULAIRE sont équipés de téléphones portables.

Le TITULAIRE précisera dans son offre technique les outils et procédures de communication mis en place pour garantir la fluidité des échanges avec l'Administration (compte rendu des interventions, restitution des rondes sur site, procédure d'alerte en cas d'anomalie ou situation urgente, …)

CHAPITRE 4. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Article 10. HORAIRES DE REALISATION DES PRESTATIONS

10.1. HEURES OUVREES

Les heures et jours ouvrés sont définis :

- du lundi au vendredi hors jours fériés,

- de 8h à 18h.

10.2. HORAIRES D'INTERVENTION

Interventions préventives

Les interventions préventives et correctives sont réalisées, en principe pendant les heures ouvrées, à l'exception de celles qui engendraient un arrêt total des installations ou une gêne importante de l'activité judiciaire. Dans ce cas, ces interventions seront établis en accord avec l'Administration, selon un planning, et sans supplément de prix.

Interventions correctives / dépannages

Les interventions de maintenance corrective sont réalisées dans les horaires et délais prévus au présent document.

Les interventions de maintenance corrective découlant d'une défaillance due à une faute du TITULAIRE seront réalisées, si l'Administration le juge nécessaire, en dehors des heures et jours ouvrés sans supplément de prix.

Organisation de la prestation

Le TITULAIRE doit préciser dans le mémoire technique qu'il joint à son offre :

- **l'organisation générale envisagée pour l'exécution des prestations, notamment pour répondre aux délais et interventions correctives,**
- **son planning annuel envisagé afin de répondre aux maintenances préventives,**

Sauf accord écrit de l'Administration, le TITULAIRE respecte scrupuleusement cette organisation minimale.

En complément, le projet global d'organisation, précisant les effectifs, les qualifications, le rôle de chaque employé et le nombre d'heures prévisionnel, est présenté en annexe 1 de l'Acte d'Engagement et complété dans le mémoire de l'offre du TITULAIRE. Ces éléments constituent les moyens minimaux à mettre en œuvre.

10.3. ASTREINTE

Le TITULAIRE doit maintenir en permanence le parfait état de marche et de performance du matériel et des installations. Il est donc responsable 24h/24, 365 jours par an, du bon fonctionnement des installations. En dehors des heures ouvrées, une astreinte de niveau cadre est mise en place par le TITULAIRE.

Le service d'astreinte constitue l'ensemble des moyens humains et matériels nécessaires à la prise en compte des appels, des alarmes techniques et incidents en dehors des heures de présence du TITULAIRE, et aux interventions d'un personnel compétent qui s'ensuivent, y compris le cas échéant par un spécialiste sous-traitant du TITULAIRE.

Le TITULAIRE assure une astreinte globale lui permettant :

- de prendre connaissance et de gérer les incidents 24h/24 et 7j/7,
- de prendre les mesures d'urgences qui s'imposent,
- de dépêcher dans les délais prévus au marché une équipe d'astreinte formée à cet effet et connaissant parfaitement les sites et les installations, et donc capable de prendre les mesures conservatoires et les remises en service provisoires en cas de défaillance sur quelque installation que ce soit incluse au marché.

Ce service, ainsi que les interventions sont inclus dans le forfait de rémunération annuelle.

Lorsque le personnel intervient en astreinte, celui-ci est responsable, à son départ, de la mise en sécurité/sûreté des locaux dans lesquels il est intervenu. Une procédure d'intervention en dehors des heures d'ouverture des sites est mise en place au cours de la phase de prise en charge en concertation avec l'Administration.

Pour chaque intervention en astreinte, le TITULAIRE rédige un compte-rendu écrit en décrivant la nature du problème, les actions réalisées et celles restant à mettre en œuvre.

Le TITULAIRE présente le dispositif d'astreinte dans le mémoire technique joint à son offre. Le TITULAIRE doit, dès la prise en charge du marché, transmettre à l'Administration, la procédure d'intervention en astreinte.

Article 11. NIVEAUX DE CRITICITE ET DELAIS

11.1. NIVEAUX DE CRITICITE

Durant la période de prise en charge, le TITULAIRE étudie en collaboration avec l'Administration, le niveau de criticité des installations.

Les équipements et les désordres sont classés selon 2 niveaux de criticité qui déterminent la réactivité attendue en cas d'anomalie :

NIVEAUX DE CRITICITE	EQUIPEMENTS ET DEFAILLANCES
NIVEAU C1 **CRITIQUE**	Toute défaillance sur les installations critiques et/ou pouvant remettre en cause l'activité des sites ou la sécurité des personnes et des biens.
NIVEAU C2 **PEU CRITIQUE OU SANS CRITICITE PARTICULIERE**	Autres défaillances dont celles pouvant affecter les conditions de confort ou de fonctionnement d'une zone sans risque sur la sécurité des personnes et des biens.

Le niveau de criticité général applicable ainsi que la liste des principaux évènements pour lesquels un niveau de criticité particulier est identifié sont détaillés dans les descriptions de chaque section technique et sont rappelés dans les fiches de synthèse en annexe 1 au présent document.

Sont systématiquement de criticité C1 :

- Les événements impactant un local sensible (à définir avec l'Administration) ;
- Les événements ayant une incidence sur le bon fonctionnement du service public de la Justice (ex. : panne de l'installation de vidéoprotection, …) ;

- Les événements qui présentent un péril imminent ou un risque avéré pour la sécurité des personnes ou des biens.

11.2. DELAIS

Définition

On distingue les délais suivants :

- **D1 - Délai d'intervention :** il s'agit du délai qui court de la signification d'un incident au TITULAIRE jusqu'à l'arrivée sur place d'un technicien compétent du TITULAIRE ou d'un sous-traitant,
- **D2 – Délai de remise en service (ou délai de dépannage) :** il s'agit du délai qui court de l'arrivée du TITULAIRE ou du sous-traitant sur le lieu de la panne jusqu'à la remise en état, au moins provisoire (y compris par un palliatif) de l'installation ou de l'ouvrage concerné,
- **D3 – Délai de remise en état définitif :** il s'agit du délai qui court de la déclaration de l'incident jusqu'à la remise en état permettant de retrouver les équipements ou ouvrages selon leurs spécifications initiales.

Application

Le TITULAIRE s'engage à intervenir dans les délais définis ci-après :

NIVEAUX DE CRITICITE	D1 - DELAIS D'INTERVENTION (1)		D2 - DELAI DE REMISE EN SERVICE	D3 – DELAI DE REMISE EN ETAT DEFINITIF
	PERSONNEL SUR SITE (PERMANENCE)	PERSONNEL NON PRESENT SUR SITE		
C1 CRITIQUE	**« Immédiat » (max. 15 min)**	**< 1 heure (2)**	**< 2 heures (2)**	**< 2 jours ouvrés (3)**
C2 NON CRITIQUE	**< 8 heures ouvrées (3)**		**< 8 heures ouvrées (3)**	**< 10 jours ouvrés (3)**

(1) Les délais d'intervention sont définis en fonction du statut (personnel sur site ou non) au moment où le TITULAIRE est averti.

(2) Minutes / heures : temps réel « calendaire ».

(3) Minutes/ heures / jours ouvrés : limité aux heures ouvrées des jours ouvrés.

Les délais de remise en état définitif fixés ci-dessus (D3) peuvent être prolongés par l'Administration sur proposition du TITULAIRE en fonction :

- des délais de validation des devis,
- des délais d'approvisionnement dûment justifiés pour les matériels ne figurant pas au stock. Les délais d'approvisionnement sont communiqués dans les deux (2) jours ouvrés qui suivent le constat de panne,
- dans le cas où les réparations nécessitent des travaux de génie civil, des manutentions importantes ou des autorisations spéciales.

Article 12. SUIVI DE LA PERFORMANCE DES PRESTATIONS

12.1. SUIVI ET CONTROLE DES PRESTATIONS PAR L'ADMINISTRATION

L'Administration met en œuvre les contrôles qu'elle juge utiles à la vérification du niveau de qualité des prestations.

Les principaux objectifs du contrôle sont :

- la conformité des prestations réalisées au regard de celles prévues par le marché,
- le contrôle de l'atteinte des objectifs définis dans le marché,
- la pérennité du patrimoine et/ou la cohérence de son évolution.

Dans ce cadre, le TITULAIRE met en place et tient à jour l'ensemble des documents contractuels énoncés au présent marché. Il diffuse systématiquement à l'Administration, et sans que celle-ci soit tenue de lui en faire la demande, tous les documents périodiques de suivi qui sont à sa charge. Ces documents servent de support aux réunions d'exploitation pendant lesquelles ils sont analysés et commentés.

Pendant toute la durée du marché, l'Administration se réserve le droit d'examiner ou de faire examiner les installations ou équipements, et d'auditer les services, par tout organisme de son choix (ACEM notamment), après en avoir informé le TITULAIRE, pour s'assurer de leur état et de la qualité des prestations.

Le TITULAIRE doit se soumettre et participer activement à ce contrôle, et mettre en œuvre les mesures correctives qui s'imposent au vu des résultats.

12.2. INDICATEURS DE PERFORMANCE ET FICHE QUALITE

Les prestations étant basées sur une obligation de résultat leur mesure sera basée sur des critères définis.

Des indicateurs de performance clés (KPI) associés aux objectifs de résultat principaux sont définis dans l'annexe 4 au présent CCTP.

Le non-respect de ces indicateurs de performance fait encourir au TITULAIRE l'application de pénalités telles qu'elles sont prévues au marché.

Les indicateurs de performance seront formalisés au sein d'une fiche qualité dont le modèle pressenti figure également à l'annexe 4 au présent CCTP. Cette fiche qualité sera renseignée trimestriellement de manière contradictoire entre l'Administration et le TITULAIRE.

La valeur des indicateurs de performance sera appelée à varier dans le temps dans le cadre du plan de progrès ou de l'évolution des prestations.

CHAPITRE 5. PHASE 1 - PRISE EN CHARGE

Article 13. MISE EN PLACE DE L'EXPLOITATION/MAINTENANCE

13.1. MISE EN PLACE DES METHODES ET DE L'ORGANISATION

Dès la notification du marché, le TITULAIRE dépêche les ressources qu'il juge utile à la mise en place de ses prestations afin d'être parfaitement opérationnel dans les plus brefs délais.

La mission comprend les interventions nécessaires à la mise en place des moyens et procédures. Elle doit permettre à l'équipe du TITULAIRE d'appréhender clairement les contraintes et les spécificités des sites.

Cette période est mise à profit pour :

- assurer la prise de connaissance des sites et des installations par les intervenants réguliers du marché,
- mettre en place le suivi des demandes d'intervention et l'astreinte,
- mettre en place les contrats de sous-traitance,
- mettre en place les méthodes de suivi et d'autocontrôle des prestations,
- mettre en place les différents documents d'exploitation et préparer les cadres de reporting à transmettre à l'Administration,
- participer à la rédaction du plan de prévention,
- identification, référencement, constitution stocks et approvisionnement des matériels et de pièces de rechange.

Au titre de la mise en place, le TITULAIRE doit remettre à l'Administration un exemplaire informatique (ou papier) des documents listés ci-dessous au plus tard QUATRE (4) mois après la date de notification du marché :

- l'organigramme opérationnel des équipes du TITULAIRE avec présentation des liens hiérarchiques et fonctionnels et des contacts niveau encadrement,
- un trombinoscope de l'ensemble des techniciens du TITULAIRE susceptibles d'intervenir sur les sites,
- les habilitations et qualifications des intervenants permanents,
- le dossier de déclaration de chaque sous-traitant accompagné d'un tableau de synthèse des sous-traitants avec mention du prestataire concerné, des prestations confiées et des fréquences associées,
- la copie des contrats de sous-traitance,
- la procédure de gestion des demandes d'intervention,
- la procédure d'astreinte et la mise en place d'un classeur d'astreinte (la liste des interlocuteurs avec les coordonnées, les plans et schémas de principe des installations principales, les contraintes d'accès, les particularités des sites et procédures d'intervention validées avec l'Administration,
- la trame de rapport trimestriel d'activité entièrement initialisé,
- les gammes de maintenance consolidées,

- le planning prévisionnel annuel des interventions de maintenance préventive décomposé par section technique,
- l'état du stock de pièces détachées ou une proposition tarifaire pour la mise en stock de matériel (caméras, interphones, UTL, gâches, …)

13.2. PRISE EN CHARGE DES INSTALLATIONS

La prise en charge des installations comprend :

- l'identification, le repérage et la vérification de bon fonctionnement de chaque équipement,
- la constitution d'un rapport de prise en charge des installations, intégrant la liste des anomalies indiquées ci-dessus,
- l'organisation, le classement et la vérification de l'ensemble des plans et documents des installations.

La prise en charge fait l'objet d'un rapport, auquel est jointe la mise à jour de la liste des installations et ouvrages des sites (cf. annexe 2).

Ce rapport est remis au plus tard QUATRE (4) mois après la notification du marché.

Passé ce délai, seules les réserves indiquées dans le rapport de prise en charge peuvent être utilisées par le TITULAIRE pour justifier un manquement à ses obligations (excepté pour les dysfonctionnements ne pouvant être mis en évidence qu'après une exploitation prolongée).

A réception du rapport de prise en charge, l'Administration, procède aux visites et vérifications contradictoires jugées utiles. Si des modifications sur le rapport sont nécessaires suite à ces visites, un rapport final est établi par le TITULAIRE et remis dans les HUIT (8) jours ouvrés suivant la dernière visite.

13.3. INITIALISATION D'UN OUTIL DE GMAO ET DE GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTION

Le TITULAIRE doit la fourniture, l'initialisation et l'exploitation d'une solution de GMAO en mode SAAS, accessible à l'Administration, aux occupants et aux intervenants autorisés via un portail Internet sécurisé. Cette solution doit intégrer également un portail de Gestion des Demandes d'Intervention (GDI).

Le logiciel proposé devra être décrit de manière détaillée dans l'offre du TITULAIRE, notamment lorsqu'il s'agit d'une solution du commerce ou d'un logiciel développé en interne.

La GMAO doit permettre notamment :

- le recensement et la gestion du patrimoine technique (sections techniques, équipements, localisation, caractéristiques, documentation, fournisseurs, pièces détachées) ;
- la planification et le suivi des opérations de maintenance préventive et corrective ;
- la gestion de l'historique des équipements et des interventions ;
- l'accès en temps réel par l'Administration à l'ensemble des données d'exploitation, et avec la possibilité d'exporter celles-ci (format Excel).

Le portail de services permet :

- la saisie et le suivi des demandes d'intervention des occupants ;
- le suivi de l'avancement des demandes selon 5 statuts : en attente, prise en compte, en cours, terminée, contrôlée ;
- l'envoi automatique de notifications et de comptes rendus par messagerie électronique ;

- l'accès aux principales fonctionnalités de la GMAO selon les droits attribués.

Le TITULAIRE assure l'initialisation complète de la base de données (utilisateurs, équipements, nomenclatures, gammes de maintenance, planification des interventions) ainsi que la formation des utilisateurs concernés.

Le déploiement de la solution devra respecter le calendrier suivant :

- mise à disposition de la GMAO **sous 15 jours calendaires** après notification du marché ;
- mise en service du portail GDI et planning préventif prévisionnel **sous 1 mois** ;
- intégration des équipements techniques y compris caractéristiques et gammes de maintenance préventive **sous 4 mois**.

Chaque étape fera l'objet d'une validation contradictoire avec l'Administration.

Le TITULAIRE est responsable de la fourniture des licences, des accès, des formations, de l'hébergement, de la maintenance et du maintien en condition opérationnelle de l'ensemble de la solution pendant toute la durée du marché.

Initialisation

Au titre de l'initialisation, le TITULAIRE doit selon les délais définis ci avant, et selon les prestations qu'il assure :

- renseigner la base utilisateurs et d'une façon générale tous les paramètres nécessaires à la partie portail de services,
- établir le repérage des ouvrages, locaux, équipements,...,
- formaliser la localisation et fonction des ouvrages, locaux et équipements,
- identifier les fournitures, pièces détachées nécessaires à ses interventions (code, référence fournisseur...),
- détailler les caractéristiques techniques de chacun de ces éléments,
- décrire les gammes et tâches de maintenance préventive et d'entretien sur la base des minima fixés par le marché, des compléments apportés par son offre et enfin des précisions complémentaires apportées par le fabricant,
- planifier les interventions.

CHAPITRE 6. PHASE 2 - EXPLOITATION COURANTE

Article 14. SECTION 0 : PILOTAGE ET MISSIONS GENERALES

Les missions générales et de pilotage qui sont confiées au TITULAIRE en exploitation courante comprennent :

- l'organisation et le pilotage de ses équipes et de ses sous-traitants,
- le contrôle de la réalisation des prestations,
- la mise en place et le contrôle de la qualité de service de ses équipes et de ses sous-traitants, et le suivi des indicateurs qualité pour garantir l'atteinte des objectifs de résultat,
- la prise en compte des demandes d'intervention, le déclenchement et le suivi des interventions,
- la réalisation de documents d'exploitation (rapports de maintenance, comptes rendus, rapports d'activité, …)
- la participation aux réunions périodiques ou exceptionnelles avec l'Administration,
- la réalisation des propositions utiles à l'optimisation de la qualité et du coût (plans de progrès),
- l'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité (plans de préventions, permis de feu…),
- la veille réglementaire et le conseil dans les domaines de la sûreté des bâtiments.

14.1. EXPLOITATION DE L'OUTIL GMAO – PLANNING PREVENTIF

Exploitation de la GMAO

Le TITULAIRE procède aux saisies des informations relatives à son activité, de façon quotidienne afin que l'Administration puisse avoir accès aux informations à jour en permanence.

La GMAO est utilisée pour la planification de la maintenance préventive, le suivi des interventions correctives, la saisie des comptes rendus. Ainsi, le TITULAIRE construit ses rapports d'activité par rapport aux données issues de la GMAO.

Le TITULAIRE maintient à jour les données techniques des équipements (identification, localisation, caractéristiques, pièces de rechange, fournisseurs, documentation), les gammes de maintenance ainsi que l'historique des interventions.

Le TITULAIRE assure la maintenance logicielle et matérielle de la GMAO et réalise les sauvegardes nécessaires à la sécurisation des données. Une sauvegarde complète de la base de données et des historiques est remise à l'Administration tous les six (6) mois.

À l'expiration du marché, l'ensemble des données de la GMAO, y compris l'historique complet, est restitué à l'Administration dans un format standard et exploitable ((Excel, CSV ou équivalent). Les données demeurent la propriété exclusive de l'Administration.

Planning prévisionnel des interventions de maintenance préventive

Le TITULAIRE doit mettre à jour le calendrier prévisionnel des interventions au fur et à mesure de l'exécution des prestations (GMAO) et doit à la demande de l'Administration faire un état précis de l'avancement. Les visites et contrôles sont planifiés au moins à la semaine.

Le planning prévisionnel de l'année N+1, toutes sections confondues, est remis à l'Administration avant le 30 novembre de l'année N.

Pour la première année du marché, le planning d'intervention sera transmis au plus tard dans les TRENTE (30) jours calendaires à compter de la date de notification du marché.

Le planning annuel doit être accessible en consultation par l'Administration depuis la GMAO et pouvoir être exporté sous un format exploitable (Excel et/ou PDF à minima).

14.2. GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTION

Le TITULAIRE s'organise pour réceptionner et traiter l'ensemble des demandes d'interventions des occupants, qu'elles soient émises par le portail Internet qu'il met à disposition, par mail ou par téléphone (charge au TITULAIRE de régulariser dans l'outil).

L'outil doit être opérationnel au plus tard dans un délai d'UN (1) mois suivant la notification du marché.

Le TITULAIRE assure les fonctions suivantes :

- réception des demandes en provenance des occupants des sites,
- analyse des réclamations et déclenchement des actions pertinentes,
- suivi de bonne fin,
- retour d'information aux utilisateurs,
- validation de la clôture de l'action.

En cas d'incident ayant des répercussions sur l'activité des sites ou le niveau de confort des occupants, Le TITULAIRE informe immédiatement l'interlocuteur désigné par l'Administration pour le suivi local de l'incident et de l'avancement des interventions.

L'analyse des demandes d'interventions et du respect des délais est intégrée dans le rapport d'activité.

La procédure complète de gestion des demandes d'intervention est décrite dans l'offre du TITULAIRE.

14.3. REUNIONS

Une **réunion trimestrielle** de suivi est mise en place à l'initiative de l'Administration. Elle met en présence : l'Administration assistée le cas échéant par un ACEM (Assistant Conseil en Exploitation Maintenance) et les représentants du TITULAIRE.

Les rapports du TITULAIRE servent de base aux réunions. D'autres points sont inscrits si nécessaire à l'ordre du jour.

Les actions et observations qui résultent de ces réunions sont enregistrées par le TITULAIRE.

Des réunions spécifiques pourront être organisées à la demande de l'Administration ou du TITULAIRE en fonction des besoins. Le TITULAIRE peut également être amené à réaliser des visites d'inspection des installations en présence d'un représentant de l'Administration.

Dans tous les cas, le TITULAIRE rédige les comptes rendus de réunion et les remet à l'Administration dans les DEUX (2) jours ouvrés suivant la réunion.

14.4. REPORTING

Le TITULAIRE met en œuvre les systèmes d'information et d'exploitation prévus dans son offre lui permettant de collecter, exploiter, synthétiser et restituer les informations dans le cadre de son obligation de reporting.

Les objectifs du reporting sont le suivi de la bonne réalisation des prestations, l'évaluation de la qualité des prestations et le pilotage des dépenses d'entretien.

Le TITULAIRE sera force de proposition sur la conception de ces documents, aussi bien en termes de présentation, qu'en termes de choix des données, pour autant que les informations minimales présentées ci-dessous soient reprises.

Le format et le contenu devront être validés par l'Administration.

Rapport trimestriel

Le TITULAIRE établit un rapport de synthèse trimestriel dans lequel sont consignés au minimum, pour la période écoulée :

- les faits marquants (incidents, interventions en astreinte, opérations majeures de maintenance,…),
- le suivi section par section des interventions et des délais (en nombre et en heures) :
  - les interventions préventives :
    - bilan des opérations de maintenance préventive réalisées au regard de celles planifiées,
    - récapitulatif des retards de maintenance préventive et les dispositions prévues pour y remédier,
  - les interventions correctives : synthèse des appels de dépannage et de demande d'intervention reçus pendant la période écoulée, en précisant le nombre d'heures passées en dépannage, le nombre et la durée des interruptions de fonctionnement des installations,
  - les interventions en astreinte,
  - le suivi des délais d'intervention, de remise en service et de remise en état définitif,
  - la synthèse de répartition des activités (conduite, préventif, correctif et ratios),
- le suivi de l'organisation et des moyens humains (organigramme, planning de présence des intervenants),
- le suivi des sous-traitants,
- le suivi des pièces consommées et mouvements de stock,
- le suivi des indicateurs de performance,
- le suivi financier des prestations forfaitaires et hors forfait (devis, travaux, stock de pièces détachées),
- le suivi administratif,
- les annexes pour les suivis particuliers.

Ces rapports servent de base aux réunions mensuelles d'exploitation et sont remis au plus tard dans les HUIT (8) premiers jours ouvrés du mois suivant.

Rapport annuel

Le TITULAIRE établit un rapport de synthèse annuel dans lequel sont consignés au minimum :

- la synthèse des données trimestrielles (préventif, correctif, demandes d'intervention, indicateurs de performance, bilan des travaux réalisés,…)
- le planning des interventions mis à jour pour l'année suivante,
- les plaintes enregistrées dans le système qualité du TITULAIRE,
- une information sur les évolutions réglementaires, la nature de tout ce qui n'est pas conforme à la réglementation,
- une information sur les évolutions technologiques le cas échéant,
- l'état des stocks des installations courants faibles des sites, et proposition le cas échéant,

- les pistes de progrès pour l'année à venir et les propositions d'amélioration identifiées (travaux à prévoir, alerte sur l'obsolescence des systèmes, …)

Ces rapports servent de base aux réunions annuelles et sont remis au plus tard le QUINZE (15) janvier chaque année.

Compte-rendu d'intervention de maintenance préventive (toutes sections)

A l'issue de chaque visite de maintenance préventive, le TITULAIRE établit un rapport qui détaille :

- la liste exhaustive des installations relatives au présent marché,
- la liste des essais réalisés ainsi que les résultats de ceux-ci.

Le TITULAIRE formule également au travers du rapport ses propositions d'intervention (liste des travaux, temps d'intervention et d'immobilisation, etc.,..) pour celles qui ne sont pas comprises dans le forfait annuel de rémunération, en précisant les conséquences que pourrait entraîner une réponse négative de l'Administration.

Le TITULAIRE est tenu, sauf à engager sa responsabilité, de signaler toute non-conformité à la réglementation en vigueur des matériels ou équipements dont il a la charge.

Le rapport de visite est remis dans un délai n'excédant pas **10 jours ouvrés** à compter de la date de fin d'intervention.

Compte-rendu d'intervention de maintenance corrective

Après chaque intervention de maintenance corrective, le TITULAIRE remet un compte-rendu le jour même dans lequel doivent être indiqués :

- la nature de l'intervention,
- l'origine de l'intervention pour celles consécutives à un appel de l'Administration ou de ses représentants (auteur, date, heure, objet de l'appel),
- la nature des pièces réparées ou remplacées,
- les dates, heures de début et de fin des interventions et le nom de l'intervenant.

Le compte-rendu doit être visé par l'Administration ou l'un de ses représentants.

Compte-rendu d'astreinte

Le TITULAIRE informe immédiatement l'Administration dès lors que l'anomalie a une incidence sur la sécurité des personnes ou des biens.

Le TITULAIRE établit en outre un compte-rendu écrit pour chaque incident :

- ayant déclenché une intervention en astreinte (hors heures ouvrées),
- relatif à la sécurité des personnes ou des biens.

Ce compte-rendu comporte à minima les éléments suivants :

- l'analyse des causes de l'intervention,
- les diagnostics de la panne,
- les actions / mesures prises pour palier à l'incident et assurer la continuité du service,
- les délais,
- les préconisations pour éviter le renouvellement de l'incident, etc.

Ces comptes rendus sont transmis à l'Administration au plus tard VINGT-QUATRE (24) heures après l'incident et sont systématiquement saisis en GMAO.

Inventaire des installations

Le TITULAIRE transmet à l'Administration une actualisation de l'inventaire des installations au plus tard le QUINZE (15) janvier de chaque année.

14.5. DOCUMENTATION TECHNIQUE

Les documents techniques (DOE, plans, anciens rapports d'exploitation, …) sont remis au TITULAIRE à la prise en charge par l'Administration ou à disposition sur les sites.

Cette documentation reste la propriété de l'Administration et n'est utilisée par le TITULAIRE qu'à seule fin d'exécution du Marché. Il ne peut la communiquer à des tiers sans l'accord écrit et préalable de l'Administration, ni mettre à disposition les documents dans un agent d'intelligence artificielle.

Le TITULAIRE assure tout au long du marché, le maintien à jour des documents techniques transmis par l'Administration, et de l'archivage de ses propres documents d'exploitation (reporting, comptes rendus, rapports de maintenance, …).

En outre, le TITULAIRE doit informer l'Administration sur les mises à jour nécessaires, si besoin.

Sur demande, et en fin de marché, le TITULAIRE doit remettre à l'Administration l'ensemble de la documentation.

14.6. SUIVI DE LA GARANTIE DES INSTALLATEURS

Le TITULAIRE veille au suivi des installations courants faibles encore sous garantie (matériels achetés par l'Administration, installations réceptionnées ou en cours de réception).

En cas de défaut ou de panne durant les périodes de garantie, le TITULAIRE doit réaliser un premier diagnostic de l'origine du problème, avertir et accompagner l'Administration dans ses recours envers le fabricant ou installateur du matériel.

Si besoin, le TITULAIRE doit mettre en place les mesures conservatoires nécessaires afin d'assurer la continuité de service.

Il est rappelé que le TITULAIRE veille à ne pas compromettre les garanties en vigueur lors de ses interventions.

14.7. DEVIS ET PRESTATIONS HORS FORFAIT

Dans le cadre de ses missions de pilotage, le TITULAIRE assure la rédaction des devis et le suivi des prestations complémentaires hors forfait (interventions sur les installations et ouvrages inclus au marché mais sortant du cadre des prestations forfaitaires telles que définies au présent document).

Ces prestations complémentaires hors forfait, rémunérées sur la base des prix unitaires figurant au BPU en annexe 2 à l'Acte d'Engagement, seront déclenchées :

- à l'initiative du TITULAIRE dans le cas d'un équipement hors d'usage et nécessitant un remplacement par exemple,
- à l'initiative de l'Administration dans le cas de demandes particulières.

Formalisme et Contenu des Devis

Les devis établis par le TITULAIRE doivent impérativement respecter le formalisme décrit à l'article 6.3 du CCAP.

Modalités d'application des coûts de main d'œuvre dans les devis

Conformément aux dispositions de l'article 8.4 du présent document, le TITULAIRE ne chiffre dans ses devis que la main d'œuvre correspondant à des prestations de maintenance préventive ou corrective non incluses dans le cadre des prestations forfaitaires.

Modalités d'application des franchises de pièces détachées dans les devis

Conformément aux dispositions de l'article 9.3 du présent document, lorsque des pièces de rechange sont à remplacer et que l'opération relève de prestations incluses au forfait (cf. paragraphe ci-avant), le TITULAIRE doit prendre à sa charge une partie du montant des pièces.

Les pièces de rechange sont ainsi incluses au forfait (prix public unitaire remise du fournisseur déduite) à hauteur d'un seuil défini par section à l'article 9.3 du présent document.

Une franchise équivalente au montant du seuil est prise en charge par le TITULAIRE et est déduite de toute pièce dont le coût unitaire (prix public remise du fournisseur déduite) est supérieur au seuil. Il est bien précisé que la franchise s'applique autant de fois que de pièces sont prévues dans le devis.

Article 15. SECTION 1 : CONTROLE D'ACCES / ANTI-INTRUSION / ANTI AGRESSION / INTERPHONIE

15.1. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS

Les installations de cette section comprennent :

- les installations de contrôle d'accès (centrale, lecteurs, UTL, …)
- les installations de détection intrusion (centrale, détecteurs, contacts magnétiques, sirènes, …)
- les installations anti-agression (centrale, boutons d'appels, …)
- les installations de vidéophonie et d'interphonie.

L'annexe 2 du présent CCTP précise, pour chaque site, les équipements et installations de cette section.

15.2. PRESTATIONS MINIMALES

Les prestations de cette section comprennent les opérations de maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 4.

La fréquence minimale de maintenance préventive est annuelle.

Les opérations d'entretien et de vérification annuelles sont effectuées avec une tolérance telle que le délai entre deux opérations ne soit pas inférieur à ONZE (11) mois, ni supérieur à TREIZE (13) mois.

Les tâches minimales de maintenance préventive à réaliser figurent en annexe 3 au présent document. Le TITULAIRE se doit de les compléter et de les adapter au besoin afin de garantir l'atteinte de ses objectifs de résultats.

Le TITULAIRE doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs, notamment lorsque les tâches sont liées à la durée de fonctionnement des équipements.

Le TITULAIRE assure également le bon état de propreté et de l'aspect (dépoussiérage,...) des locaux et des équipements dont il a la charge.

15.3. PRESTATIONS PARTICULIERES

Les prestations faisant l'objet du marché et incluses dans la rémunération forfaitaire comprennent UNE (1) visite de maintenance préventive par an complétée des éventuels dépannages dans la limite des niveaux de maintenance forfaitisés.

Lors de cette visite, le TITULAIRE réalise notamment :

- le contrôle fonctionnel des centrales, contrôleurs, concentrateurs et équipements de supervision ;
- la vérification des lecteurs de badges, claviers, ventouses électromagnétiques, gâches électriques, serrures motorisées et organes de commande ;
- le contrôle des détecteurs d'intrusion, contacts d'ouverture, détecteurs volumétriques, boutons d'appel agression et sirènes ;
- la vérification du fonctionnement des platines de rue, postes d'interphonie, interfaces audio et vidéo et dispositifs d'ouverture à distance ;
- le contrôle des alimentations électriques et batteries de secours ;
- la vérification de l'état des liaisons de communication, réseaux et équipements de transmission ;

- les essais fonctionnels des reports d'alarmes et des scénarios d'exploitation.

Le TITULAIRE assure **une sauvegarde annuelle complète des configurations, paramétrages et bases de données** des installations.

Ces sauvegardes sont réalisées et conservées par le TITULAIRE sur support numérique en deux exemplaires. Un exemplaire est conservé à proximité du poste de supervision principal, le second est stocké sur un site distinct et doit pouvoir être restitué dans un délai maximal de 4 heures.

L'entretien et la maintenance du matériel informatique associé aux installations sont à la charge du TITULAIRE.

15.4. LIMITES DE PRESTATIONS

Infrastructure informatique et téléphonique

L'infrastructure informatique et téléphonique des bâtiments est exclue du périmètre du présent marché.

Les postes de supervision, écrans, imprimantes et équipements dédiés exclusivement aux installations de la présente section font partie du périmètre du marché.

Les mises à jour des systèmes d'exploitation et correctifs de sécurité sont réalisées par le TITULAIRE, le cas échéant en coordination avec le service informatique de l'Administration.

Portiques de détection de métaux et tunnels RX

Les portiques de détection de métaux et les tunnels RX ne sont pas à la charge du TITULAIRE.

Télétransmission et télésurveillance des alarmes intrusion

La télésurveillance des alarmes intrusion n'est pas à la charge du TITULAIRE qui doit toutefois la maintenance du télétransmetteur téléphonique et le paramétrage des tests cycliques selon les besoins de l'Administration.

Contrôle d'accès / Anti-intrusion / Interphonie

L'ensemble des installations telles que décrites précédemment est à la charge du TITULAIRE.

Les mises à jour correctives, correctifs de sécurité et opérations de maintien en condition opérationnelle des logiciels de supervision sont incluses dans les prestations du marché.

En revanche, les évolutions majeures de version, migrations logicielles, extensions de fonctionnalités, acquisitions ou renouvellements de licences non nécessaires au maintien en fonctionnement des installations existantes sont exclues du périmètre forfaitaire. Le TITULAIRE informe l'Administration des nouvelles versions disponibles et des éventuelles évolutions recommandées.

S'agissant des accès contrôlés, les gâches électriques, les serrures électriques et les ventouses électromagnétiques sont à la charge du TITULAIRE au titre du présent marché.

La fourniture, la programmation et l'encodage des badges sont assurés par l'Administration de même que la gestion de la base de données.

Les équipements annexes au contrôle d'accès tels que PC, écrans et imprimantes font partie intégrante des installations et sont à ce titre à la charge du TITULAIRE.

La télésurveillance des alarmes intrusion en dehors des heures de présence des occupants est assurée par le service de sécurité de l'Administration.

Article 16. SECTION 2 : VIDEOPROTECTION

16.1. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS

Cette section comprend l'ensemble des installations de vidéoprotection (poste d'exploitation et de supervision, caméras, logiciel, enregistreurs, serveurs, …).

L'annexe 2 du présent CCTP précise, pour chaque site, les équipements et installations de cette section.

16.2. PRESTATIONS MINIMALES

Les prestations de cette section comprennent les opérations de maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 4.

La fréquence minimale de maintenance préventive est annuelle.

Les opérations d'entretien et de vérification annuelles sont effectuées avec une tolérance telle que le délai entre deux opérations ne soit pas inférieur à ONZE (11) mois, ni supérieur à TREIZE (13) mois.

Les tâches minimales de maintenance préventive à réaliser figurent en annexe 3 au présent document. Le TITULAIRE se doit de les compléter et de les adapter au besoin afin de garantir l'atteinte de ses objectifs de résultats.

Le TITULAIRE doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs, notamment lorsque les tâches sont liées à la durée de fonctionnement des équipements.

Le TITULAIRE assure également le bon état de propreté et de l'aspect (dépoussiérage,...) des locaux et des équipements dont il a la charge.

16.3. PRESTATIONS PARTICULIERES

Les prestations faisant l'objet du marché et incluses dans la rémunération forfaitaire comprennent UNE (1) visite de maintenance préventive annuelle des installations de vidéoprotection, complétée des éventuels dépannages dans la limite des niveaux de maintenance forfaitisés.

Lors de cette visite, le TITULAIRE réalise notamment :

- la vérification du bon fonctionnement de l'ensemble des caméras ;
- le nettoyage des objectifs (y compris moyens d'accès en hauteur) ;
- la vérification de la qualité des images de jour et de nuit, des réglages vidéo et des performances d'enregistrement (optimisation possible, …) ;
- le contrôle des enregistreurs, serveurs vidéo, postes de supervision et équipements de stockage ;
- la vérification, le cas échéant, du fonctionnement des alarmes vidéo, analyses d'images, rondes automatiques et scénarios de surveillance ;
- le contrôle des capacités de stockage et du respect des durées de conservation définies par l'Administration.

Le TITULAIRE assure **une sauvegarde annuelle complète des configurations, paramétrages, licences et bases de données** des serveurs d'enregistrement et de supervision.

Ces sauvegardes sont réalisées et conservées par le TITULAIRE sur support numérique en deux exemplaires. Un exemplaire est conservé à proximité du poste de supervision principal, le second est stocké sur un site distinct et doit pouvoir être restitué dans un délai maximal de 4 heures.

L'entretien et la maintenance du matériel informatique associé aux installations sont à la charge du TITULAIRE.

16.4. LIMITES DE PRESTATIONS

L'ensemble des installations telles qu'elles sont décrites ci-avant est à la charge du TITULAIRE.

Les postes de supervision, écrans, imprimantes et équipements dédiés exclusivement aux installations de la présente section font partie du périmètre du marché.

Les mises à jour correctives, correctifs de sécurité et opérations de maintien en condition opérationnelle des logiciels de supervision sont incluses dans les prestations du marché.

En revanche, les évolutions majeures de version, migrations logicielles, extensions de fonctionnalités, acquisitions ou renouvellements de licences non nécessaires au maintien en fonctionnement des installations existantes sont exclues du périmètre forfaitaire. Le TITULAIRE informe l'Administration des nouvelles versions disponibles et des éventuelles évolutions recommandées.

Les agents de sécurité-sûreté de l'Administration interviennent uniquement en qualité d'exploitant des outils de supervision mis à leur disposition.

Article 17. SECTION 3 : SONORISATION ET EQUIPEMENTS DIVERS CFA

17.1. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS

Les installations de cette section sont les suivantes :

- les systèmes de sonorisation audio (micros, amplification, enceintes, câblage, …) ;
- les infrastructures Vidéo hors équipements terminaux (réseaux de distribution, matrices, baies, câblages et équipements associés, …) ;
- les systèmes de Pilotage des salles d'audiences (pilotage centralisé des stores, de l'éclairage, des équipements Audio et Vidéo, compris switch, écran, logiciels, …)
- les autres équipements divers CFA
  - Infrastructure radio constituée d'antennes et de relais ;
  - Boucle magnétique ;
  - Distribution de l'heure via horloge mère, et secondaires.

L'annexe 2 du présent CCTP précise, pour chaque site, les équipements et installations de cette section.

A noter que plusieurs salles d'audiences font l'objet d'un contrat spécifique de maintenance des installations de sonorisation, audiovisuel et systèmes de pilotage, assuré par un prestataire tiers. Ces installations sont exclues du périmètre du présent marché.

Les installations de sonorisation et vidéo prises en charge au titre du présent marché sont limitées aux salles d'audiences suivantes **:**

- Les salles d'audiences P et L du Palais de Justice d'Angers ;
- Les salles d'audiences du TPE, du TAE ainsi que deux salles civiles de la Cité Judiciaire du Mans.

17.2. PRESTATIONS MINIMALES

Les prestations de cette section comprennent les opérations de maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 4.

La fréquence minimale de maintenance préventive est annuelle.

Les opérations d'entretien et de vérification annuelles sont effectuées avec une tolérance telle que le délai entre deux opérations ne soit pas inférieur à ONZE (11) mois, ni supérieur à TREIZE (13) mois.

Les tâches minimales de maintenance préventive à réaliser figurent en annexe 3 au présent document. Le TITULAIRE se doit de les compléter et de les adapter au besoin afin de garantir l'atteinte de ses objectifs de résultats.

Le TITULAIRE doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs, notamment lorsque les tâches sont liées à la durée de fonctionnement des équipements.

Le TITULAIRE assure également le bon état de propreté et de l'aspect (dépoussiérage,...) des locaux et des équipements dont il a la charge.

17.3. PRESTATIONS PARTICULIERES

Les prestations faisant l'objet du marché et incluses dans la rémunération forfaitaire comprennent **UNE (1) visite de maintenance préventive annuelle** des installations de sonorisation et des équipements multimédia, complétée des éventuels dépannages dans la limite des niveaux de maintenance forfaitisés.

Lors de cette visite, le TITULAIRE réalise notamment :

- la vérification du bon fonctionnement de l'ensemble des équipements de sonorisation : microphones, pupitres, processeurs audio, amplificateurs, enceintes et périphériques associés ;
- la vérification du bon fonctionnement des équipements multimédia hors équipements terminaux : matrices audio/vidéo, commutateurs, interfaces, tablettes de contrôle, … ;
- la vérification du bon fonctionnement des systèmes de pilotage centralisés et des interfaces utilisateur ;
- le contrôle de la qualité de restitution audio et vidéo ainsi que des paramètres de fonctionnement des équipements ;
- les essais fonctionnels des scénarios de commande, de diffusion et d'automatisation ;
- la vérification du bon fonctionnement des équipements divers CFA ;
- le contrôle de la qualité des transmissions et réglages nécessaires.

Le TITULAIRE assure **une sauvegarde annuelle complète des configurations, programmations et bases de données** des systèmes de contrôle, de supervision et des équipements actifs de l'installation.

Ces sauvegardes sont réalisées et conservées par le TITULAIRE sur support numérique en deux exemplaires. Un exemplaire est conservé à proximité du poste principal d'exploitation, le second est stocké sur un site distinct et doit pouvoir être restitué dans un délai maximal de 4 heures.

Le TITULAIRE dispose notamment des outils de mesure et de test nécessaires à la vérification et au contrôle des installations de cette section.

17.4. LIMITES DE PRESTATIONS

L'ensemble des installations telles qu'elles sont décrites ci-avant est à la charge du TITULAIRE **à l'exception des équipements multimédias « terminaux »** à savoir :

- **Ecrans et moniteurs** : pour ces derniers la limite de prestation est fixée au point de raccordement du câble issu du distributeur HDMI sur l'écran, distributeur HDMI et câbles intégrés au présent marché ;
- **Postes informatiques fixes ou portables** : pour ces derniers la limite de prestation est fixée au point de raccordement du câble issu du distributeur HDMI sur l'écran, distributeur HDMI et câbles intégrés au présent marché ;
- **Vidéoprojecteurs** : pour ces derniers la limite de prestation est fixée au point de raccordement du câble issu du récepteur HDMI sur le vidéoprojecteur, récepteur HDMI et câbles intégrés au présent marché.

Les autres équipements audiovisuels présents sur les sites (systèmes de visio-conférence, systèmes d'affichage dynamique, vidéoprojecteurs, TV,…) ne sont pas à la charge du TITULAIRE.

La fourniture des récepteurs pour les boucles magnétiques, infrastructure radio, etc., n'est pas à la charge du TITULAIRE.

A le

Mention "*Lu et approuvé*"

Signature et cachet du TITULAIRE

MINISTÈRE
DE LA JUSTICE
Liberté
Égalité
Fraternité

COUR D'APPEL ANGERS

Cour d'Appel d'Angers

Marché de maintenance multitechnique et de maintenance courants faibles des sites judiciaires d'Angers, Laval et Le Mans

LOT 3 – Maintenance des installations d'Électricité Courants Faibles des sites judiciaires d'Angers, Laval et Le Mans

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

ANNEXES

MINISTÈRE
DE LA JUSTICE
Liberté
Égalité
Fraternité

COUR D'APPEL ANGERS

Cour d'Appel d'Angers

Marché de maintenance multitechnique et de maintenance courants faibles des sites judiciaires d'Angers, Laval et Le Mans

LOT 3 – Maintenance des installations d'Électricité Courants Faibles des sites judiciaires d'Angers, Laval et Le Mans

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

ANNEXE 1

CAHIER DES EXIGENCES, FICHES DE SYNTHESE DES PRESTATIONS

MINISTÈRE
DE LA JUSTICE
Liberté
Égalité
Fraternité

COUR D'APPEL ANGERS

Cour d'Appel d'Angers

Marché de maintenance multitechnique et de maintenance courants faibles des sites judiciaires d'Angers, Laval et Le Mans

LOT 3 – Maintenance des installations d'Électricité Courants Faibles des sites judiciaires d'Angers, Laval et Le Mans

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

ANNEXE 2

NOMENCLATURE DES INSTALLATIONS TECHNIQUES

MINISTÈRE
DE LA JUSTICE
Liberté
Égalité
Fraternité

COUR D'APPEL ANGERS

Cour d'Appel d'Angers

Marché de maintenance multitechnique et de maintenance courants faibles des sites judiciaires d'Angers, Laval et Le Mans

LOT 3 – Maintenance des installations d'Électricité Courants Faibles des sites judiciaires d'Angers, Laval et Le Mans

---

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

ANNEXE 3

PRESTATIONS MINIMALES D'ENTRETIEN PREVENTIF

MINISTÈRE
DE LA JUSTICE
Liberté
Égalité
Fraternité

COUR D'APPEL ANGERS

Cour d'Appel d'Angers

Marché de maintenance multitechnique et de maintenance courants faibles des sites judiciaires d'Angers, Laval et Le Mans

LOT 3 – Maintenance des installations d'Électricité Courants Faibles des sites judiciaires d'Angers, Laval et Le Mans

---

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

ANNEXE 4

INDICATEURS DE PERFORMANCE, FICHE QUALITE ET PENALITES