PRÉFET
DES BOUCHES-
DU-RHÔNE
Liberté
Égalité
Fraternité

Secrétariat Général Commun
des Bouches-du-Rhône

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Marché relatif à la maintenance préventive et corrective des équipements de sûreté bâtimentaire comprenant la vidéosurveillance, la détection intrusion et le contrôle d'accès ainsi que la mise à jour des logiciels associés.

numéro de consultation :
SGC13-SURETE-BATIMENTAIRE-2027

Table des matières

Article 1 – Préambule – Contexte....3
Article 2 – Objet du marché....3
Article 3 – Allotissement....3
Article 4 – Contexte réglementaire....4
Article 5 – Recensement des équipements et des sites....4
5-1 Inventaire de départ....4
5-2 Connaissance des installations....5
5-3 Modifications d'équipements ou de sites....5
Article 6 – Modalités et conditions générales d'exécution....5
6-1 Organisation du titulaires....5
6-1-1 Moyens humains....6
6-1-2 Moyens techniques....6
6-1-3 Moyens de communication....7
6-2 Obligation du titulaire....7
6-2-1 Généralités....7
6-2-2 Garantie de sécurité de fonctionnement des équipements....8
6-2-3 Continuité de service....8
6-2-4. Obligations de résultat – Obligations de moyens....8
6-2-5 Nettoyage et rangement des locaux et matériels....9
Article 7 – Conditions de réalisation des prestations....9
7-1 - Prestations dues par le titulaire dans le cadre de la maintenance forfaitaire....10
7-1-1 - Généralités sur la maintenance préventive forfaitaire....10
7-1-2 - Programmation des interventions....11
7-1-3 - Détail des prestations de maintenance préventive des installations de détection anti-intrusion et contrôle d'accès....12
7-1-4 - Détail des prestations de maintenance préventive des installations de vidéosurveillance....12
7-1-5 - Mise à jour des logiciels GENETEC, HIKVISION, Hanwha vision (vidéosurveillance) Hirsch microsésam et AXTRAXNG....13
7-1-6 - Evolution des équipements....15
7-1-7 - Spécificité liée à la première visite de maintenance préventive....16
7-1-8 – Exclusion du forfait annuel de maintenance....16
7-2 – Modalités d'exécution de la maintenance corrective....16
7-3 - Remplacement de certains équipements, l'extension d'installations et l'installation....17
7-4 – Consistance des prestations....18
7-5 - Délais liés à la maintenance corrective et aux travaux....19
MISE EN OEUVRE DES INTERVENTIONS....19
Article 8 – Mission d'assistance technique....20
Article 9 – Rapports d'intervention....21
9-1 - Le carnet de maintenance....21
9-2 - Compte rendu d'interventions et d'incidents....22
9.3 - Rapport annuel d'interventions....23

Article 1 – Préambule – Contexte

Le présent marché est porté par le secrétariat général commun des Bouches-du-Rhône, représenté par sa directrice.

Place Félix Baret
13006 MARSEILLE

SIRET : 13002696600015

Le pouvoir adjudicateur est le préfet des Bouches-du-Rhône.
Le représentant du pouvoir adjudicateur est le secrétaire général.

Article 2 – Objet du marché

Le marché a pour objet la maintenance préventive et corrective des équipements de sûreté bâtimentaire comprenant la vidéosurveillance, la détection intrusion et le contrôle d'accès ainsi que la mise à jour des logiciels associés.

Codes CPV de la consultation :

50600000 - Services de réparation et d'entretien des matériels de défense et de sécurité
50324100 – Services de maintenance des systèmes

La maintenance couvre les niveaux 1 à 4 définis par la norme AFNOR NF X 60-000 ou toute norme qui lui serait substituée. pour les équipements des bâtiments des services et des logements de fonction relevant du périmètre du secrétariat général commun des Bouches-du-Rhône.

La description des installations fait l'objet d'une liste du matériel jointe en annexe au présent CCTP.

Cette liste permet au titulaire d'apprécier la taille des installations et d'en déduire les contraintes de maintenance.

Article 3 – Allotissement

La marché n'est pas alloti.

Article 4 – Contexte réglementaire

Le titulaire doit assurer la maintenance des installations selon les règlements et normes en vigueur, dans les meilleures conditions de fonctionnement et de sécurité.
Notamment en matière de respect :
- du Code du travail : conception et utilisation des lieux de travail ;
- des normes françaises et européennes ;
- des documents Techniques Unifiés (D.T.U.) ;
- des recommandations des fabricants ;
- du guide GPEM protection, sécurité des personnes et des biens sur sites contre la malveillance - édition 2000.

Cette liste est non exhaustive.

En l'absence de règle ou de norme particulière, le titulaire se conforme aux prescriptions techniques des constructeurs et installateurs des équipements et matériels dont il a la charge.
Les prestations réalisées dans le cadre de l'exécution du marché prennent en compte l'évolution du cadre réglementaire tout au long de l'exécution du marché.
Le titulaire ne peut se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance des textes et d'une manière générale, de toute la réglementation intéressant son activité

Article 5 – Recensement des équipements et des sites

Le marché couvre l'ensemble des équipements concourant au fonctionnement de la sureté bâtimentaire avec ses systèmes de détection intrusion, contrôle d'accès et vidéosurveillance, y compris leurs accessoires, alimentations, interfaces,périphériques, câblages et logiciels associés.

De manière générale, le marché concerne la totalité des équipements et périphériques contribuant à ces dispositifs, armoires électriques, câblage, système de détection, caissons, caméras, par exemple.

Les prix indiqués pour la maintenance préventive dans l'annexe financière s'entend par équipement et annuellement, et ce, peu importe le nombre de visite de maintenance qui doit être effectué pour respecter les prescriptions réglementaires ou du constructeur.

5-1 Inventaire de départ

L'inventaire de départ des équipements concernés fait l'objet d'une liste jointe en annexes du CCTP.

Ces informations sont données à titre indicatif, il convient pour le prestataire de prendre en compte dans les prestations à réaliser l'ensemble des équipements constituant les installations habituellement nécessaires à leur bon fonctionnement. Les opérations de contrôle sont réalisées par le titulaire lors de la première visite contractuelle.
Le titulaire devra dans la première année du marché établir un état des lieux des installations afin d'ajuster la liste du matériel et fournir à l'acheteur une liste exhaustive des équipements présents dans le bâtiment le concernant. Cet état des lieux pourra se faire lors de la première visite de maintenance préventive.

5-2 Connaissance des installations

Le titulaire est réputé connaître les lieux et installations.

Concernant la maintenance corrective, le titulaire du marché ne peut pas émettre de réserves sur l'état du matériel sauf dans le cas où des pièces détachées ne sont plus disponibles sur le marché. Il prend en charge les installations en l'état.

5-3 Modifications d'équipements ou de sites

Le titulaire a l'obligation de réaliser les prestations dans les cas d'intégration de nouveaux sites.

Le marché peut faire l'objet de modifications en cours d'exécution afin de prendre en charge des nouvelles installations ou de nouveaux sites.

Les prestations à redevance forfaitaire relatives aux nouvelles installations prises en charge en cours d'année sont facturées pour une année entière.

Dans le cas exceptionnel de fermeture ou de déménagement, le titulaire est dégagé de ses obligations vis-à-vis de ce site. Les adaptations du périmètre sont réalisées dans les conditions prévues au marché.

Toutes prestations effectuées dans l'année en cours et préalablement à la fermeture ou au déménagement est entièrement dû au titulaire.

Article 6 – Modalités et conditions générales d'exécution

6-1 Organisation du titulaires

6-1-1 Moyens humains

Les personnels du titulaire intervenant au titre du présent marché sont des salariés dûment qualifiés à cet effet, tant pour leurs compétences techniques, qu'en matière de sécurité relative à la nature de leur intervention et suffisamment dimensionné en termes de personne pour respecter les délais du marché.
Le personnel du titulaire affecté à l'exécution des prestations doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche. L'acheteur se réserve le droit d'exiger, à tout moment, l'éviction de toute personne participant à l'exécution des prestations, dès lors que son comportement est de nature à porter préjudice au bon déroulement des prestations.
Le titulaire dégage l'acheteur de toute responsabilité en ce qui concerne la sécurité des personnels qu'il emploie, et il prévoit l'ensemble des assurances à contracter.
Le titulaire est responsable des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion des prestations, ainsi que des vols ou des indiscrétions qui pourraient être commis par ses préposés.

6-1-2 Moyens techniques

L'outillage spécifique aux matériels entretenus est à la charge du titulaire qui en assure l'entretien.
Le titulaire s'engage à fournir à son personnel opérationnel tous les moyens en outillage dont il pourrait avoir besoin pendant ses interventions.
Il s'engage à donner les consignes à son personnel d'exécution, concernant les différentes actions à réaliser sur les matériels et les installations. Le personnel a ce document sur lui lors de l'exécution au même titre que l'outillage nécessaire.
Le titulaire reste seul juge des produits, matériel et techniques utilisés. Il doit les avoir soigneusement testés et rigoureusement sélectionnés, pour qu'ils soient adaptés à la spécificité des prestations réalisées. De plus, le titulaire reste responsable de toutes détériorations qui pourraient éventuellement survenir à la suite de leur utilisation.
Le personnel délégué sur site qui assure la conduite et la surveillance des installations doit disposer des habilitations électriques nécessaires et des compétences et formation techniques requises pour assurer toutes les interventions dont il a la charge. II a une parfaite connaissance des locaux et des installations et doit être capable de se rendre à tout moment et dans des délais brefs où une intervention s'avère nécessaire.
Ce personnel a les compétences pour établir les premiers éléments de diagnostic et est capable, éventuellement de faire intervenir des agents qualifiés indispensables non présents sur le site (sous-traitants et astreintes) mais ayant une connaissance préalable des installations du site.

6-1-3 Moyens de communication

Le titulaire met en place, pour son personnel, un système de communication permettant :
- aux représentants de l'acheteur de joindre le responsable de chantier ou son remplaçant en cas d'absence de celui-ci, pendant l'horaire normal,
- aux demandeurs de dépannage de joindre les personnes désignées par le titulaire, hors horaire normal
Le titulaire assure la maintenance et le remplacement éventuel de ses matériels de communication

Hotline

Le titulaire communique dans son cadre de réponse un point d'entrée unique (téléphonique et mail) pour le signalement, le suivi des incidents et des demandes. Ce point d'entrée doit être actif 7 jours sur 7 et H24.

Site internet

Le titulaire met à la disposition de l'acheteur une interface internet permettant d'effectuer la saisie des incidents, de suivre le traitement des incidents, de manière fiable et horodatée.

6-2 Obligation du titulaire

6-2-1 Généralités

D'une manière générale, pour les ouvrages ou les équipements dont il a la charge, le titulaire garantit :
- la sécurité des biens et des personnes, ainsi que la sûreté des bâtiments,
- la continuité de service et le maintien des paramètres de fonctionnement en respectant les conditions de fonctionnement définies dans les spécifications techniques des constructeurs, dans les CCTP des marchés de travaux des installations concernées ou dans les dossiers de maintenance,
- la fiabilité des installations et équipements, la maintenabilité et la durabilité des performances de fonctionnement à un niveau optimal ou proche de celui d'origine, par la mise en œuvre d'un programme d'entretien préventif,
- les résultats fixés au présent marché,
- les délais d'intervention, de dépannage et de remise en état,
- le maintien des installations en conformité avec les règlements de sécurité et les règles de l'art,
- l'assistance technique au service bénéficiaire.

6-2-2 Garantie de sécurité de fonctionnement des équipements

Après une quelconque intervention, le titulaire s'engage, expressément et sous sa propre responsabilité, à ne remettre à la disposition de l'acheteur que des équipements offrant toutes les garanties de bon fonctionnement et de sécurité.
Au cas où, pour quelque cause que ce soit, ces garanties ne pourraient être obtenues, le titulaire doit en aviser l'acheteur et prendre toutes dispositions nécessaires pour condamner l'utilisation de l'équipement.
L'arrêt du service est porté à la connaissance des usagers, par des pancartes placées en évidence.
Le titulaire doit informer sans retard le responsable du bâtiment ainsi que l'acheteur de toute anomalie importante susceptible d'entraîner des détériorations des installations ou de mettre en cause la sécurité.
Cette information doit être faite par téléphone et confirmée par courrier recommandé et courriel. Bien entendu, toutes les mesures d'urgence seront prises afin d'éviter tout risque d'accident.
Le titulaire prend aussi toutes les dispositions nécessaires par voie d'affiche, barrière ou tout autre dispositif de sécurité, pour interdire l'utilisation voire l'accès de l'équipement.
Pour toute intervention nécessitant de consigner tout ou partie d'une installation, le titulaire a la responsabilité de la mise en place après approbation de l'acheteur et à ses frais de l'ensemble des moyens de protection et de signalisation définis dans le cadre du plan de prévention. En cas de carence du titulaire ou en cas de danger, l'acheteur se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du titulaire, sans mise en demeure préalable et sans que cette action ne puisse dégager la responsabilité du titulaire en cas d'accident.

6-2-3 Continuité de service

Outre les stipulations de l'article 9-13-3 du CCAP, il est rappelé ici que les périodes de congés annuels ne donnent droit à aucune diminution ou restriction, de quelque nature que ce soit, des fréquences et des prestations du présent marché.
En cas d'avarie grave ou de réparation de longue durée entraînant un arrêt prolongé (de plus de vingt-quatre heures) d'un équipement, le titulaire est tenu d'aviser l'acheteur de la nature, de l'importance des travaux à effectuer et du délai nécessaire à leur exécution.
Cet avis est donné par téléphone et confirmé dans les moindres détails par courriel le jour ouvrable qui suit.

6-2-4. Obligations de résultat – Obligations de moyens

<u>Obligation de résultat</u>

Les obligations de résultat sont définies en fonction de l'importance que représente la non-disponibilité des installations ou équipements, en dehors des

arrêts nécessaires pour la maintenance préventive et les essais dont le programme est à établir par le titulaire au cours de la phase de démarrage. Ce programme doit être soumis à l'acheteur pour approbation.
Ces obligations de résultat portent, pour les équipements ou ouvrages concernés, sur :
- le respect des clauses de réactivité (en fonction de la criticité des installations définies dans chaque domaine) pour permettre de limiter l'indisponibilité des installations.
le respect de la continuité de fonctionnement des installations et équipements.

Ces obligations de résultat exigées au titre de ce marché sont définies dans les chapitres suivants du présent CCTP.

Obligations de moyens
Les obligations de moyens sont mesurées par le contrôle de la réalisation du programme annuel de maintenance préventive tel que défini dans le C.C.T.P. et le respect des dispositions prévues au CCAP.
Le respect du programme annuel de maintenance préventif est mesuré chaque semestre.

6-2-5 Nettoyage et rangement des locaux et matériels

Le titulaire s'engage à maintenir en parfait état de propreté et de rangement les installations et les locaux dans lesquels il intervient.

Article 7 – Conditions de réalisation des prestations

Les conditions de fonctionnement à garantir sont celles définies dans le présent CCTP, avec obligation de résultat. La mise en jeu des garanties est liée au respect de ces conditions et des différents matériels.
Le titulaire désigne un référent pour les interventions sur les lots qui lui seront attribués.

Les objectifs en matière de résultats consistent à :
- garantir en heures ouvrables et non ouvrables le bon fonctionnement et les performances des différents systèmes d'anti-intrusion, de contrôle d'accès, d'alarmes et de vidéo-surveillance tel que prévus dans le présent CCTP et les notices techniques des constructeurs, et ce quelle que soit la cause de la panne ;
- garantir la meilleure durabilité possible des équipements ainsi que l'adaptation des équipements aux évolutions technologiques ou normes à venir ;
- répondre aux sollicitations des responsables de sites dans les conditions prévues au présent CCTP.
Les résultats (qualité de la maintenance des installations) sont évalués par :
- la disponibilité des équipements et des installations ;
- le rétablissement et le remplacement du matériel défectueux ;

- la durée d'indisponibilité du matériel défectueux ;
- le respect des intervenants pour les différents suivis demandés au présent CCTP ;
- le rétablissement du service.

La continuité de service est garantie par le titulaire.

Les travaux de dépose impliquent un rebouchage des trous des anciennes fixations.

Pièces de rechange / Consommables
Dans le cadre de toutes opérations de maintenance, les « petits consommables » et les pièces nécessaires aux réparations, d'un montant unitaire inférieur à 100€ HT prix d'achat fournisseur toutes remises déduites, sont à la charge du titulaire.

7-1 - Prestations dues par le titulaire dans le cadre de la maintenance forfaitaire

Les visites préventives sont dues deux fois par an pour l'ensemble des sites, sur l'ensemble de la durée du marché.
Concernant les sites reliés à un dispositif de vidéosurveillance, le service bénéficiaire aura, à ses frais, et préalablement au commencement de la prestation du nouveau titulaire, contacté l'ancien prestataire pour une éventuelle reprogrammation des transmetteurs vers le titulaire du marché de sûreté bâtimentaire.

7-1-1 - Généralités sur la maintenance préventive forfaitaire

Dans le cadre du forfait annuel de maintenance préventive, le titulaire doit :
- les interventions de maintenance préventive, qui sont au nombre de deux minimum, ou plus conformément à la réglementation en vigueur et selon les gammes standards des constructeurs (pour rappel le prix indiqué à l'annexe financière s'entend par équipement, indépendamment du nombre de visites de maintenance préventives réalisées ;
- la main d'œuvre et le déplacement associé sont inclus au forfait annuel. La prise des mesures conservatoires en vue d'assurer la sécurité des personnes et des biens, la remise en route ou, à défaut la remise en route en mode dégradé et l'information correspondante au responsable de site ;
- le changement des codes des alarmes anti-intrusion, des numéros de téléphone et la retemporisation éventuelle, sur demande du gestionnaire du site ;
- la mise en place et le suivi des fichiers informatiques à proposer au démarrage du marché et à finaliser en accord avec le responsable de site, permettant :
    - de suivre l'avancement des prestations ;
    - d'imputer les moyens par type de prestations ;
    - de suivre un certain nombre d'indicateurs, appels utilisateurs, les ratios maintenance préventive/maintenance corrective ;
    - de suivre la consommation financière du marché pour l'ensemble des postes ;

- d’établir des rapports annuels d’activité, contradictoirement signé par le responsable de la société et par le responsable de site ;
- d’établir et d’ajuster régulièrement le plan de prévention d’hygiène et de sécurité ;
- l’utilisation des nacelles sur les sites le nécessitant/

En aucun cas, une intervention de dépannage ou action corrective ne tient lieu de visite préventive.

La prestation comprend la maintenance et la mise à niveau en fonction de l'évolution des produits, par les constructeurs, des différents logiciels techniques (automates, régulation, unités centrales de gestion, unités déportées, etc.).

Le titulaire fait son affaire des logiciels propriétaires, ou sous licence, en passant par exemple des accords avec les ayants droits des logiciels "propriétaires". La prestation s'étend aux mises à jour horaires, anti-virus, dépannages, modifications à la demande du responsable de site.

A la demande de l’acheteur, le mainteneur est en capacité de lire et transmettre les historiques d’entrées et de sorties.

Le titulaire assure la formation, un rappel de la formation, ou une démonstration aux utilisateurs des équipements et du système d’alarme. Cette formation/information est consignée dans le registre de sécurité/carnet de maintenance de l’établissement et les noms des personnes formées sont inscrits.

7-1-2 - Programmation des interventions

Le titulaire s'engage à ne pas dépasser le délai de 6 mois prescrit entre deux interventions de maintenance préventive. Dans le cas contraire, les pénalités prévues sont applicables.

Dans le cas où l'intervention n'aurait pu être exécutée à la date prévue pour une raison valable et motivée, l’acheteur peut fixer une nouvelle date d'exécution. Si cette nouvelle date n'est pas respectée, les pénalités prévues au CCAP sont applicables.

Les visites de maintenance préventive doivent intervenir aux horaires d’accueil du site considéré, du lundi au vendredi, jours fériés exclus. Ces visites sont programmées à l’avance, au moins 15 jours ouvrés, par le titulaire et en accord avec le service du site à maintenir. Si cette disposition n’est pas respectée, des pénalités prévues sont applicables.

Le titulaire doit fournir le nom du technicien se rendant sur site. Le technicien sur site doit être muni de sa carte professionnelle et de sa carte d’identité. En tant que de besoin, il doit prendre toute disposition, y compris auprès de tiers, fournisseur,

organismes de certification, par exemple, afin de mener à bien les opérations de maintenance préventive.

Un représentant du service bénéficiaire pourra être présent lors des visites préventives.

7-1-3 - Détail des prestations de maintenance préventive des installations de détection anti-intrusion et contrôle d'accès

La maintenance préventive prévoit :
- le contrôle de la conformité de l'installation avec les documents d'exploitation ;
- l'inspection visuelle de l'ensemble des équipements d'alarme ;
- la vérification visuelle de l'installation, câblage, tableaux, état des batteries et pile (y compris les éléments non connectés.
- la vérification et le contrôle (test) de la détection: volumétrique, périmétrique, ponctuel, bris de vitre, anti vibration.
- la vérification et le contrôle des alimentations : contrôle des tensions– courants, serrage des connexions,
- la vérification et le changement des batteries de secours si nécessaire. La nécessité de changement des batteries s'entend en cas de batterie hors service ou en fin de vie d'après les données constructeurs,
- le serrage et le réglage du matériel soumis à des actions régulières, tels que les ventouses ou les gâches électriques de porte sous contrôle d'accès,
- la vérification des systèmes de commandes : contrôle des organes de commande (commutateurs à clés ou à codes, lecteurs de badges, par exemple, vérification des logiciels, test de fonctionnement.

Dans le cadre de la maintenance du logiciel d'exploitation, le titulaire s'engage à :
- fournir les versions mineures telles que les corrections d'anomalie et les versions majeurs telles que la mise en place de nouvelles fonctionnalités.
- vérifier les alarmes visuelles et sonores: contrôle de la signalisation visuelle(tableaux intrusion, des détecteurs et autres postes secondaires, remplacement si nécessaire des voyants et indicateurs de signalisation, par exemple), contrôle des diffuseurs sonores avec ou sans contrôle des circuits de surveillance de ligne, contrôle des reports d'alarme d'intrusion (quel que soit le destinataire), test de fonctionnement ;
- paramétrer les codes d'accès provisoires, dans la limite de 10 fois par an ;
- analyser un message en erreur et repérer un équipement en défaut

7-1-4 - Détail des prestations de maintenance préventive des installations de vidéosurveillance

- Contrôle visuel d'état général de l'installation (qualité de l'image et de la cible, couvertures des secteurs surveillés, par exemple.

- Vérification du bon fonctionnement de chaque périphérique (caméras, moniteurs, stockeurs, par exemple.
- Vérification de l'enregistrement.
- Vérification des alimentations et des batteries de secours si nécessaire.
- Contrôle et resserrage des connexions.
- Multiplexage.
- Asservissement sur alarme.
- Nettoyage soigneux des caméras :- caméras, dépoussiérage de l'objectif, vérification des connecteurs, réglages, nettoyage des caissons.
- Vérification des essuies glaces éventuels et changement selon les données constructeur.
- Mise à niveau du micrologiciel des caméras dès la sortie d'un correctif ou d'une version supérieure.

Au cours de ces visites, le titulaire vérifie systématiquement l'ensemble des dispositifs de manière à s'assurer qu'aucune faille de sécurité ne soit active. Dans le cas où une faille est détectée, le titulaire informe sans délai l'acheteur des conséquences potentielles. Il appartient à l'acheteur de décider des actions à mettre en œuvre.

Lors des visites de maintenance préventive, le titulaire assure sans supplément le nettoyage nécessaire au bon fonctionnement des équipements.
Les rapports d'intervention sont transmis à l'acheteur.

Il est porté à l'attention du titulaire qu'il doit disposer d'une nacelle pour réaliser les opérations de maintenance et de nettoyage des caméras situées en hauteur.

7-1-5 - Mise à jour des logiciels GENETEC, HIKVISION, Hanwha vision (vidéosurveillance) Hirsch microsésam et AXTRAXNG

Le forfait de maintenance préventive comprend la maintenance et la mise à niveau en fonction de l'évolution des produits, par les constructeurs, des différents logiciels techniques, automates, régulation, unités centrales de gestion, unités déportées, par exemple.
Le titulaire fait son affaire des logiciels dits « propriétaires » en passant par exemple des accords avec les ayants droits.
La prestation s'étend aux mises à jour horaires, anti-virus, dépannages, modifications à la demande du responsable de site et au transfert des données au titulaire sortant au titulaire entrant lors de la fin du présent marché.

Solutions GENETEC et Hanwha Vision – vidéosurveillance

Le titulaire assure la maintenance logicielle et fonctionnelle du système de supervision et de vidéosurveillance GENETEC, incluant :
- la mise à jour régulière du logiciel et de ses modules afin d'assurer la compatibilité avec les équipements caméras, serveurs et postes clients;

- le maintien au dernier niveau de version certifié par l'éditeur GENETEC, conformément aux recommandations de sécurité en vigueur;
- la prise en compte des correctifs de sécurité, mises à jour de pilotes et patchs critiques;
- la coordination avec le support GENETEC pour la résolution des incidents nécessitant une expertise éditeur;
- la fourniture d'un rapport annuel indiquant les versions installées, les mises à jour effectuées et les évolutions prévues.
Le titulaire veille à garantir la continuité de fonctionnement (si existante) entre la plateforme GENETEC et les autres systèmes interfacés (contrôle d'accès, alarmes, supervision réseau).

Mention spécifique solution Hirsc-Microsésame

Le présent marché intègre explicitement la prise en compte du contrat MSL relatif à l'exploitation du système Microsésame de HIRSCH (anciennement TIL), utilisé pour la gestion des contrôles d'accès multisites et raccordés au système de report des alarmes : RAMSES.

a) Assurance logicielle MSL
Le futur contrat de maintenance devra intégrer l'assurance logicielle MSL, proposée par HIRSCH. Cette assurance garantit :
- l'évolution du logiciel Microsésame selon les versions publiées par HIRSCH;
- le maintien de la conformité, de la sécurité et de la compatibilité avec les environnements techniques en place;
- la mise à jour fonctionnelle et technique au minimum tous les deux ans, conformément au forfait MSL;
- la fourniture des correctifs, patchs de sécurité et mises à jour mineures sans surcoût hors main-d'œuvre.

b) Coût de la maintenance MSL
Le coût de la maintenance logicielle, incluse dans le forfait de maintenance, est fixé au prorata de la taille de la base de donnée des personnels, du nombre de « gestionnaire » et du type de droits de ces gestionnaires. Ce montant couvre les droits d'évolution logicielle, l'accès au support éditeur et les mises à jour périodiques. Seuls les coûts de main-d'œuvre (interventions, intégrations, paramétrages) sont également inclus dans le forfait.

c) Support technique HIRSCH
L'assurance MSL inclut le bénéfice du support de niveau N+2 auprès de l'éditeur HIRSCH, permettant au titulaire :
- d'accéder au support expert pour le diagnostic et la résolution des anomalies complexes;
- d'obtenir la validation des configurations et des mises à jour majeures;
- d'assurer la traçabilité des interventions réalisées sur la solution Microsésame.

d) Engagements du titulaire
Le titulaire s'engage à :
- assurer le maintien en condition opérationnelle de la solution HIRSCH-Microsésame;
- maintenir le logiciel au dernier niveau de version certifié par HIRSCH ;
- garantir la compatibilité avec les systèmes interconnectés (RAMSES, GENETEC, supervision) ;
- documenter dans chaque rapport d'intervention les actions réalisées, les mises à jour effectuées et les éventuels incidents détectés ;
- Assurer la réversibilité et le transfert du contrat auprès de HIRSCH.

Toute mise à jour logicielle doit être réalisée selon les recommandations du constructeur et des contraintes liées à la cybersécurité de l'Etat et ne doit pas compromettre la disponibilité du système.

7-1-6 - Evolution des équipements

Si des modifications techniques, des logiciels ou de nouvelles versions peuvent apporter une amélioration aux équipements sans pour cela changer les caractéristiques du matériel, le titulaire peut le communiquer à l'administration, en détaillant les avantages que procureraient ces changements et le coût de leur installation.
Si le service accepte cette proposition, il le notifie par un bon de commande au titulaire, ces équipements bénéficient des conditions du présent marché sans qu'il soit besoin de le modifier par avenant.
Une notice technique, rédigée en langue française, doit accompagner la livraison des nouvelles versions des équipements.

De même, l'acheteur peut, le cas échéant, faire réaliser la pose ou l'installation physique de certains équipements par une entreprise tierce, notamment dans le cadre du marché régional « petits travaux » de la plateforme régional des achats ou des marchés immobilier en cours, existants ou à venir.
Dans ce cas, le titulaire du présent marché doit assurer, à minima, la configuration, la programmation, le paramétrage et la mise en service des équipements concernés sur les logiciels et systèmes de sûreté existants.

Lorsque certains équipements disposent d'une fonction de configuration ou de mise en service automatique après leur installation, le titulaire devra néanmoins vérifier leur configuration, leur intégration au système existant et leur bon fonctionnement.

La configuration automatique d'un équipement ne peut donc pas être considérée comme une mise en service complète. Le titulaire doit réaliser les vérifications, paramétrages complémentaires et essais nécessaires afin de garantir le bon fonctionnement de l'équipement et son intégration au système de sûreté.

La répartition des prestations entre l'entreprise chargée de l'installation physique et le titulaire du présent marché devra être définie avant toute intervention afin d'éviter toute ambiguïté sur les responsabilités de chacun.

7-1-7 - Spécificité liée à la première visite de maintenance préventive

La première visite inclus la réalisation d'un inventaire de prise en charge ;
Lors de cette première visite, le titulaire appose un autocollant visible sur l'équipement central indiquant le numéro de téléphone d'astreinte concernant la maintenance corrective.

7-1-8 – Exclusion du forfait annuel de maintenance

Concerne les interventions impliquant le remplacement de pièces dont le coût unitaire toutes remises fournisseurs déduites est supérieur à 100 € HT.

Toutes les interventions non liées à une panne (exemple : vandalisme).

Ces prestations n'entrent pas dans le cadre du forfait de maintenance annuel, elles seront facturées sur la base de l'annexe financière bordereau des prix unitaires (BPU), et/ou des prix catalogues et/ou du devis transmis.

7-2 – Modalités d'exécution de la maintenance corrective

Dans le cadre des interventions correctives, il appartient au titulaire de mettre en place les actions palliatives permettant de mettre fin au désordre constaté. La constatation et le diagnostic de la panne ne sont pas considérés comme des résultats suffisants libérant le titulaire de son obligation de résultat dans le cadre du présent contrat.
La maintenance corrective est exécutée après détection d'une panne et a pour objet de remettre un bien dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

Elle peut être déclenchée :
Par le titulaire du marché, suite à une anomalie de fonctionnement détectée par ses soins ;
Par l'acheteur, qui lors de la détection d'une panne ou d'une anomalie de fonctionnement, fait appel au titulaire du marché.

Le titulaire doit la maintenance corrective envisagée à l'issue d'une panne ou d'un désordre. Les interventions sont effectuées en accord avec l'acheteur.
La demande d'intervention est effectuée par téléphone, courriel ou ticket web, auprès du titulaire qui doit disposer d'un dispositif d'horodatage permettant d'enregistrer l'heure précise de cette demande d'intervention.

Cette demande est le point de départ de l'intervention. Après avoir exécuté les réparations provisoires ou définitives, le prestataire notifie l'avis de rétablissement au service concerné et à l'acheteur en indiquant l'heure de fin d'intervention.
Le titulaire doit s'engager sur une remise en service de l'installation. Au cas où la nature de la panne ou du dysfonctionnement fait obstacle à la remise en service immédiate du système d'alarme, il met l'installation en sécurité et appose une affiche sur l'installation.
Le titulaire exécute les réparations provisoires ou définitives qui, faute d'intervention, ne permettraient pas l'utilisation normale des équipements ou compromettraient la sécurité ou l'accessibilité des personnes ou la bonne conservation des installations et des biens.
Ces prestations incluent les dépannages nécessitant le remplacement de pièces qui est fait après acceptation du devis par l'acheteur.
En dehors des heures de présence de l'acheteur, le titulaire n'effectue de sa propre initiative que les premiers travaux de sauvegarde. Dès l'arrivée de l'acheteur, le titulaire l'informe des mesures prises et soumet à son visa le contenu de l'intervention de maintenance corrective qui permet la réparation complète de l'équipement.
La programmation des interventions de maintenance corrective, autres que les mesures conservatoires et les dépannages, est faite en fonction de l'urgence.
Le titulaire informe l'acheteur du motif de l'arrêt et de la date prévisible de remise à disposition de l'installation.
Le prestataire met tout en œuvre afin d'assurer la remise en service de l'installation.
Les présents travaux englobent les mises en conformité.
Les interventions en maintenance corrective font l'objet d'un **devis détaillé,** temps prévu, main d'œuvre, pièces, qui est soumis à l'accord préalable du responsable de site conforme à l'annexe financière.
Le titulaire remet à l 'acheteur, par message électronique ou sur tout autre support écrit un devis dans un délai **de 5 jours ouvrés.**
Le titulaire s'engage à remplacer les pièces à l'identique des pièces d'origine. Dans la mesure où cette pièce n'est plus disponible sur le marché ou qu'il apparaît pertinent de ne pas respecter la règle de l'échange standard, le prestataire est autorisé à la remplacer par une pièce équivalente. Il est alors en capacité de justifier expressément ce choix au responsable de site.

7-3 - Remplacement de certains équipements, l'extension d'installations et l'installation

Le remplacement de certains équipements, l'extension de certaines installations ou l'installation de systèmes de sécurité, pose de caméras supplémentaires, ou équipement d'un nouveau bâtiment par exemple, sont des prestations à prix unitaires déclenchées par l'émission d'un bon de commande et exécutées sur la base de tarifs catalogues fournisseur ou d'un devis auquel est appliqué un rabais mentionné à l'annexe de l'acte d'engagement « annexe financière ».

Le remplacement des équipements devra être compatible avec le système existant et présenté le même niveau de performance que l'équipement remplacé.
Le titulaire ne bénéficie pas d'exclusivité sur cette partie des prestations.
Lors de l'installation d'un nouvel équipement, le titulaire est tenu de réaliser un audit technique
Dans l'éventualité d'une dégradation des équipements du fait de la foudre ou d'une surtension, le service peut demander l'installation de parasurtenseurs.
Pour les caméras et caissons, le titulaire s'engage à conserver un stock de pièces détachées permettant un renouvellement des matériels jusqu'à la fin de la garantie. A défaut, il doit proposer un dispositif équivalent fonctionnant avec le dispositif en place.
Dans le cadre de la garantie de ces équipements, le titulaire s'engage à réparer ou remplacer les équipements défectueux sous garantie dans les délais prévus.

7-4 – Consistance des prestations

Le titulaire ne peut prétexter que l'origine de la défaillance est extérieure aux installations objet du présent contrat pour refuser d'intervenir. En cas de doute sur l'origine d'un défaut, le titulaire est chargé de définir les frontières de responsabilité. Il en rend compte à l'acheteur. qui déclenche le processus de correction en faisant intervenir l'organisme ou le titulaire incriminé.

Lors d'une visite de dépannage, le titulaire procède au remplacement ou au réglage des éléments défectueux. Il procède également à la vérification des autres éléments des ouvrages ou des installations afin de pourvoir aux problèmes éventuels et effectue, préventivement, les opérations nécessaires à un fonctionnement durable des installations.

Toutefois et en aucun cas, un dépannage ne peut tenir lieu de visite d'entretien normal programmée dans le cadre du programme de maintenance préventive. Les interventions de dépannages ne sont pas considérées comme des événements justifiant le report des actions de maintenance préventive.

Toute intervention en dépannage est consignée et classée par ordre chronologique dans le système de reporting du titulaire. Sont consignées notamment les informations suivantes :
- la date et l'heure de l'appel,
- l'auteur de l'appel et son interlocuteur,
- l'objet de l'incident (installation, matériel, lieu, phénomène constaté,).
À tout moment, le titulaire doit être en mesure de fournir à la demande de l'acheteur le détail et le bilan des interventions réalisées.

7-5 - Délais liés à la maintenance corrective et aux travaux

Concernant les délais d'intervention de la maintenance corrective, le marché prévoit la mise à disposition d'un service d'astreinte.

Concernant les demandes de travaux des services, incluant éventuellement une commande de pièce, la production de devis **est de maximum 5 jours ouvrés** suite à la demande du service.

Rappel de l'article 9-13-4 du CCAP :

Les délais suivants sont contractuels, saufs délais moindres indiqués dans l'offre du titulaire :

Niveau d'incident	Exemple	Délai maximal d'intervention	Délai maximal de rétablissement
Critique	Site sans protection intrusion, impossibilité totale de contrôle d'accès, perte de supervision centrale	6 heures	Solution provisoire sous 24 heures
Majeur	Dysfonctionnement partiel affectant une zone sensible	1 jour calendaire	3 jours calendaires
Mineur	Dysfonctionnement sans impact immédiat sur la sûreté	2 jours ouvrés	5 jours ouvrés

Le délai d'intervention court à compter de la notification de l'incident par tout moyen permettant de donner date certaine. Le rétablissement s'entend comme :

- la remise en fonctionnement nominal ; ou
- la mise en œuvre d'une solution provisoire validée par le pouvoir adjudicateur.

MISE EN OEUVRE DES INTERVENTIONS

Le candidat s'engage à intervenir sous 6 heures, en heures ouvrées et non ouvrées (7 jours/7, 24h/24).

Un service d'astreinte en heure non ouvrée est mis en place par le prestataire avec une méthodologie et une organisation spécifique indiqué dans l'offre du titulaire, notamment par la mise en place d'une hotline.

Un appel de l'acheteur, signalant une panne, le met à tout moment en contact avec le service d'astreinte du titulaire qui est en mesure de faire un dépannage à distance ou déclenche le déplacement d'une personne qualifiée, capable d'effectuer le diagnostic de la panne, de réparer ou de remettre les installations en

mode dégradé, de prendre les mesures conservatoires et d'informer le gestionnaire du site.

Pour un même incident ou une même opération de maintenance corrective, les frais de déplacement ne peuvent être facturés qu'une seule fois, quel que soit le nombre de techniciens mobilisés par le titulaire.
Les coûts de maintenance et de main-d'œuvre doivent également être regroupés et ne pourront faire l'objet d'une facturation multiple pour un même incident.
Lorsque plusieurs techniciens sont nécessaires pour traiter un même incident, le titulaire doit, dans la mesure du possible, organiser leurs interventions de manière coordonnée afin d'éviter la multiplication des déplacements et des coûts associés.
Toute intervention ou tout déplacement supplémentaire rendu nécessaire par une mauvaise organisation du titulaire ou par une intervention n'ayant pas permis de résoudre l'incident ne peut donner lieu à une facturation supplémentaire.

La première heure d'intervention débute à compter de l'arrivée sur place nécessaire à la prise de mesures conservatoires et à l'information du responsable de site.

Le délai d'intervention s'entend comme étant le délai écoulé entre l'heure de notification de la panne par l'acheteur au titulaire (date et heure de réception) et l'heure d'intervention sur place.

La possibilité d'intervention à distance décrite ci-dessus ne dispense pas le titulaire d'intervenir sur le site pour réparer effectivement les défauts constatés ; elle permet seulement un diagnostic et éventuellement un dépannage provisoire.

Tous les frais nécessaires à la bonne réalisation des interventions sont inclus dans l'offre du titulaire.

Aucune intervention corrective ne peut être engagée sans accord préalable de l'acheteur sauf en cas de mesure conservatoire nécessaire à la sécurité des personnes ou des biens.

Article 8 – Mission d'assistance technique

L'assistance fournie par le titulaire a pour objet d'aider l'acheteur à appréhender la gestion technique de ses installations.
Elle porte essentiellement sur les points suivants :

- l'assistance technique,
- l'assistance lors de l'exécution des contrôles réglementaires effectués par un organisme agréé et piloté par l'acheteur ;
- l'assistance lors des opérations de réception.

L’assistance technique porte essentiellement sur les points suivants :
- propositions des mesures à mettre en oeuvre et de nature à améliorer les performances techniques et économiques des installations.
- veille réglementaire : Le titulaire assure une veille réglementaire dans les corps d’état objets du marché. Cette prestation consiste à informer le pouvoir adjudicateur de toute modification du contexte législatif et réglementaire, de la parution de nouvelles normes, documents techniques unifiés, recommandations, guides et autres documents émanant d’organismes officiels (CSTB, …). Cette information s’accompagne d’une fiche présentant les principaux éléments introduits par le nouveau document, caractérisés par les obligations, les échéances, les responsabilités, les procédures… Le titulaire informe succinctement le pouvoir adjudicateur des opérations qui devront être réalisées du fait des changements de réglementation dans les trois mois consécutifs à la parution desdits documents.
- propositions, des éventuels diagnostics de repérage des matériaux (plomb, amiante, parasites,…) et des dispositions à mettre en œuvre pour assurer la sécurité des personnes lors des opérations de maintenance.
- propositions des adaptations à apporter à la documentation technique des installations et de leurs différents cahiers d’exploitation et de maintenance.

Egalement, la réglementation impose des visites périodiques de certains équipements.
Le titulaire a l'obligation d'accompagner les organismes de contrôle lors de leur intervention et de réaliser les opérations telles que les consignations, les ouvertures de panneaux d'accès, etc....
L’acheteur transmet au titulaire une copie des rapports des organismes de contrôle relatifs aux équipements couverts par le contrat.
Le titulaire :
- analyse les rapports de contrôle transmis,
- met en place les actions correctives pour répondre aux observations incombant à la maintenance (dysfonctionnement, repérage, défaut d'isolement...),
L'analyse ainsi que la mise en place des actions correctives se font dans un délai maximum d’un mois après réception du rapport.

La mise en œuvre est la suivante : l’acheteur prend contact avec le titulaire pour lui exposer la mission, le titulaire propose un nombre d’heures pour réaliser la mission. Le bon de commande est émis.

Article 9 – Rapports d’intervention

9-1 - Le carnet de maintenance

Le titulaire s’engage à mettre à jour le carnet de maintenance au fur et à mesure de ses interventions. Lorsqu’il n’existe pas, il constitue ce cahier à pages numérotées contenant tous les éléments en sa possession.
Le titulaire tient également à jour le carnet informatique si celui-ci existe.

Le personnel d'intervention établit le compte rendu sur le carnet de maintenance attaché à chaque site, fourni par le titulaire. Ce carnet reste sur place à la disposition de l'administration pour contrôler si les opérations prévues dans le présent accord cadre sont bien effectuées.
Sont notés plus particulièrement la date, l'heure de début et l'heure de fin de l'intervention, le nom du technicien, l'objet du déplacement, le diagnostic de la panne, la nature des travaux effectués, le détail des pièces usagées et remplacées, les propositions d'interventions, si nécessaire.
L'administration reste propriétaire du carnet qui doit rester sur le site pendant la durée du présent marché.
Dans le cas où un coordinateur S.S.I serait missionné pour établir un dossier, le titulaire se tient à sa disposition et lui transmet tout élément utile en sa possession.

9-2 - Compte rendu d'interventions et d'incidents

A l'issue des contrôles, essais et travaux de maintenance, ou suite à une visite de maintenance préventive ou corrective, le titulaire établi un rapport mentionnant ses constatations, les résultats des essais et détaillant les opérations réalisées et les pièces changées.
Il signale toute amélioration à mettre en œuvre pour parfait usage: encombrement devant les accès, conformité de l'installation, préconisations.
Pour chaque site, une transcription des contrôles est établie par le titulaire, sur format papier, ou par tout autre moyen. Il est adressé à l'acheteur dans les 5 jours ouvrés suivant l'intervention ainsi qu'une description écrite dans laquelle des propositions d'interventions complémentaires pourront être soumises au service bénéficiaire.
Il comporte les éléments ci-après :
1 - Renseignements généraux.
- les références du marché, éventuellement du bon de commande ;
- le site concerné et son adresse ;
- l'objet du contrôle, sa date de début et sa date de fin ;
- les références réglementaires du contrôle ;
- le nom et le prénom du contrôleur.
2 - Renseignements classés par immeuble et pour chaque équipement.
- les prestations réalisées ;
- les anomalies constatées ;
- les actions correctives conduites immédiatement au titre du marché ;
- les actions correctives à envisager.
Les matériels figurant dans le stock de l'administration devront apparaître clairement dans cet état.
3 - État des mouvements de matériels entre les locaux de l'administration et les locaux du titulaire.

Les matériels portés dans l'atelier du titulaire pour réparation seront précisés en faisant apparaître pour chacun d'eux la date de sortie du site, le nom, le prénom et le visa du titulaire, le nom, le prénom et le visa du responsable de site, représentant de l'administration.

9.3 - Rapport annuel d'interventions

A la fin de chaque année et dans un délai d'un mois (avant le 31 janvier), le titulaire remet à l'acheteur un rapport annuel d'intervention, sous peine d'application des pénalités prévues au marché.
Ce rapport annuel comprend les points suivants :
- le récapitulatif des différentes interventions effectuées au cours de l'année et des matériels remplacés, les anomalies principales et les faits marquants ;
- un rapport sur les non-conformités éventuelles et sur l'évolution de la réglementation concernant les équipements entretenus ;
- la mise à jour de l'inventaire des matériels ;
- une prévision budgétaire de mises à jour, matérielles et logicielles, éventuelles, à effectuer pour l'année à venir et le cas échéant pour les 3 années à venir ;
- le rapport de gestion des pièces de rechange avec un prévisionnel de commandes pour l'année à venir ;
- des propositions éventuelles pour améliorer le fonctionnement des installations.

Les possibilités de mises à disposition de l'acheteur d'un outil en ligne de planification des visites, de suivi des interventions de maintenance préventive ou corrective et l'inventaire des matériels, sont précisées par le titulaire dans son mémoire technique.