



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**TELESURVEILLANCE DES SYSTEMES
ANTI-INTRUSION, SECURITE INCENDIE,
GARDIENNAGE ET RONDES SUR L'ENSEMBLE DES
BATIMENTS GERES PAR LE DEPARTEMENT D'ILLE
ET VILAINE**

DEPARTEMENT D'ILLE-ET-VILAINE
PCL / Direction des Bâtiments / Service Maintenance Energie
1, avenue de la Préfecture
CS24218
35042 Rennes Cedex

SOMMAIRE

1	Généralités	3
1.1	Objet de l'accord-cadre	3
1.2	Intervenants	3
1.3	Assistance et conseil.....	5
2	Définition des prestations	6
2.1	Lot 1 : Télésurveillance	6
2.2	Lot 2 : Levée de doute, rondes et gardiennage.....	9
3	Moyens et organisation pour chacun des lots concernés.....	13
3.1	Interlocuteur unique	13
3.2	Formation	13
3.3	Appels vers les services de secours.....	13
3.4	Confidentialité	13
4	Préparation de début de marché	14
5	Suivi – documentation.....	15
5.1	Rapport journalier d'activités (historique transmetteur)	15
5.2	Rapport mensuel d'activités.....	15
5.3	Dossier d'intervention	15
5.4	Bons d'intervention par site	16
5.5	Rapport d'effraction	16
5.6	Accès aux informations des installations	17
6	Modalités d'exécution.....	18
6.1	Télésurveillance d'un nouveau site	18
6.2	Suppression d'un site	18
6.3	Accès aux bâtiments.....	18
7	Remise en fin de marché	19

1 Généralités

1.1 Objet de l'accord-cadre

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) définit les spécifications techniques de l'accord-cadre de télesurveillance et de gardiennage des bâtiments gérés par le Département d'Ille et Vilaine sur l'ensemble du territoire départemental.

Le titulaire s'engage (selon le lot) à réaliser toutes les prestations nécessaires à la bonne exécution de l'accord-cadre, notamment :

Pour le lot 1 :

- La surveillance à distance, 24h/24 et 7j/7, des bâtiments départementaux équipés de d'installations alarmes intrusion, incendie, etc.
- le traitement de tout signal (intrusion, incendie, technique, ...) transmis automatiquement et réceptionné au local de surveillance du titulaire,
- Le traitement de la totalité des alarmes, messages et anomalies, selon les consignes générales établies par le Département d'Ille et Vilaine (annexe n°1 Consignes générales télesurveillance) et les consignes particulières qui peuvent être adoptées pour certains sites,
- Le traitement de la totalité des alarmes intrusions transmises automatiquement avec photographies
- La réalisation de toutes les actions résultant de l'application des consignes,
- L'assistance et l'information des utilisateurs en cas de problèmes d'énergie,
- La communication des comptes-rendus périodiques aux Correspondants Techniques Bâtiment selon la périodicité définie à l'article du présent CCTP,

Pour le lot 2 :

- Les prestations de levées de doutes, gardiennage et/ou rondes de sécurité.
- Le traitement des consignes générales établies par le Département d'Ille et Vilaine (annexe n°1 Consignes générales télesurveillance)) et les consignes particulières qui peuvent être adoptées pour certains sites.
- La réalisation de toutes les actions et interventions résultant de l'application des consignes,

Les alarmes transmises peuvent être de type intrusion, incendie, technique, agression (gestion des alarmes actionnées par des personnes en cas de détresse).

La liste des installations à télesurveiller est présentée à l'annexe n°2 du présent CCTP. Cette liste n'est pas exhaustive. Le Pouvoir Adjudicateur peut à tout moment ajouter ou supprimer des installations.

Les prix appliqués sont les mêmes que ceux figurant dans le Bordereau des Prix Unitaires (B.P.U.).

1.2 Intervenants

1.2.1 Services du Département d'Ille et Vilaine

Le **Service Maintenance et Energie (SME)** est l'interlocuteur pour toutes les problématiques transversales entre correspondants : avenants, révision de prix, reconductions, pénalités, problèmes récurrents, organisation, cohérence entre correspondants, ...

Les **Correspondants Techniques Bâtiment (CTB)** sont en charge du suivi technique de la maintenance et de l'exploitation des bâtiments utilisés par les services du Département d'Ille et Vilaine et du Service Départemental d'Incendie et de Secours d'Ille et Vilaine (SDIS 35). Ils représentent le pouvoir adjudicateur dans le cadre du présent accord-cadre. Leur liste nominative est transmise au titulaire et mise à jour si besoin.

Le **chargé de sûreté** en charge de la coordination des acteurs départementaux sur cette thématique, de la définition de la politique de sûreté départementale, et du respect du cahier des charges du présent marché.

ADRESSES DES CORRESPONDANTS TECHNIQUES BATIMENT	
Pays de Rennes	Agence du Pays de Rennes Service Construction Village des Collectivités – 1 avenue de Tizé CS 43621 – THORIGNE FOUILLARD 35236 CESSON SEVIGNE CEDEX
Pays de Brocéliande	Agence du Pays de Brocéliande Service Construction Z.A. de la Nouette – CS 33152 35162 MONTFORT SUR MEU CEDEX
Pays de Saint-Malo	Agence du Pays de Saint-Malo Service Construction 26 bis rue Raphaël de Folligné 35350 LA GOUESNIERE
Pays de Fougères	Agence du Pays de Fougères Service Construction 2 rue Claude Bourgelat Z.A. de la Grande Marche CS 90206 – JAVENE 35302 FOUGERES CEDEX
Pays de Vitré	Agence du Pays de Vitré Service Construction 6 BOULEVARD Irène Joliot Curie – CS 10201 35506 VITRE CEDEX
Pays des Vallons de Vilaine et Pays de Redon	Agence du Pays des Vallons de Vilaine Service Construction 14 rue de la Seine Z.A. de Château Gaillard – CS 47014 35470 BAIN DE BRETAGNE
ALTO (Appui Logistique Travaux et Organisation)	Département d'Ille-et-Vilaine Pôle Construction Logistique / Direction de la Gestion des Routes Départementales ALTO 12, rue du Hil 35320 NOYAL-CHATILLON-SUR-SEICHE

Les **Référents du Bâtiment** sont les interlocuteurs du Titulaire sur site. Ils représentent l'exploitant ou le chef d'établissement.

1.2.2 Société intervenante

La société est désignée dans l'ensemble des documents par le terme « **Titulaire** ».

Cadre réglementaire

La société intervenante doit être à jour de son agrément CNAPS (joindre l'autorisation CNAPS).

Les prestations de l'accord-cadre sont respectées selon le respect des normes et de la réglementation en vigueur, en particulier :

- Le Code de la Sécurité Intérieure (titres I à IV du livre VI, parties législatives et réglementaires),
- La loi 2026-201 du 20 mars 2026, code de la sécurité intérieure
- La Loi n° 2003-239 du 18 mars 2003 pour la sécurité intérieure (titre IV),
- La Loi n° 2007-297 du 5 mars 2007, relative à la prévention de la délinquance (Chapitre IV – article 30),
- Le décret n°2014-1253 du 27 octobre 2014 relatif aux dispositions des livres III, VI et VII de la partie réglementaire du code de la sécurité intérieure.
- le Décret n° 2012-870 du 10 juillet 2012, relatif au code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité,
- le décret n° 2014-901 du 18 août 2014, relatif aux activités privées de sécurité.
- L' Arrêté du 19 juin 2008 portant agrément d'un certificat de qualification professionnelle en application de l'article 1er du décret n° 2005-1122 du 6 septembre 2005 relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds et de protection physique des personnes ;
- L'arrêté du 27 juin 2017 portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité ;
- Satisfaire à la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité du 1er août 2005 régissant la profession ainsi qu'aux divers accords paritaires qui en résultent ;
- L'ensemble des lois, règlements, décrets, arrêtés, circulaires ainsi que tous les textes administratifs nationaux et locaux applicables dans le cadre de l'exécution du présent marché pour autant qu'ils soient d'ordre public ou qu'ils suppléent au silence des autres pièces contractuelles.

En cas d'évolution de normes ou de réglementations ayant un impact sur l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire doit le signaler au Département, proposer une analyse et évaluer les incidences financières éventuelles.

1.3 Assistance et conseil

Le Titulaire apporte assistance et conseil au département d'Ille et Vilaine, notamment pour :

- l'exploitation des installations concernées,
- l'application des normes et réglementations applicables,
- l'optimisation du fonctionnement,
- L'amélioration des performances des installations.

2 Définition des prestations

2.1 Lot 1 : Télésurveillance

2.1.1 Généralités

Le Titulaire assure les opérations de télésurveillance des locaux équipés d'alarmes anti-intrusion, incendie ou technique, du présent C.C.T.P. et dans le respect des consignes générales et particulières.

Consignes générales

Les consignes générales constituent l'annexe n°1 du présent C.C.T.P., et définissent la gestion des sites télésurveillés. Elles s'appliquent à tous les sites de l'accord-cadre.

Consignes particulières

Les consignes particulières sont propres à chaque site. Elles sont fournies au titulaire de l'accord-cadre au début de la période de préparation, et sont mises à jour par le Pouvoir Adjudicateur aussi souvent que nécessaire et transmises par courrier électronique au titulaire pour application avec effet immédiat à réception des documents.

2.1.2 Télésurveillance

La prestation comprend :

- la surveillance à distance des points de détection anti-intrusion, incendie ou technique confiés,
- la surveillance de l'autoprotection du système,
- la supervision de ligne 1 fois par jour,
- la surveillance de l'alimentation (défaut secteur, batterie basse),
- l'enregistrement des mises en service (MES) et mises hors service (MHS),
- L'édition des historiques des événements alarmes,
- La transmission des historiques transmetteurs à l'ensemble des acteurs défini par le pouvoir adjudicateur.
- la levée de doute téléphonique selon les conditions définies par les consignes générales (annexe n°1 du C.C.T.P.) et les consignes particulières du site.

La télésurveillance des installations relatives aux ascenseurs et monte-charges reliées à des centres d'appels spécifiques ne fait pas partie du présent accord-cadre.

A réception d'une information au PC de télésurveillance, l'opérateur doit appliquer les consignes afférentes aux sites concernés **sous 3 minutes maximum**.

Le délai est calculé entre l'apparition de l'information enregistrée au PC de Télésurveillance et son traitement :

- contre-appel,
- demande d'intervention,
- validation de l'information.

Au-delà de ce délai, le Pouvoir Adjudicateur applique les pénalités prévues au C.C.A.P.

La prestation de télésurveillance fait l'objet d'un prix forfaitaire annuel par transmetteur, quel que soit la nature de l'installation (*prix n°1.1 et n°1.2 du Bordereau des Prix Unitaires*).

2.1.3 Identification sur site :

Le Titulaire du présent accord-cadre met en place des autocollants sur tous les accès extérieurs (portes, grilles) et sur la centrale de chaque bâtiment équipé d'une télesurveillance.

Les autocollants doivent mentionner à minima :

- La mention « ce site est télesurveillé par « *nom société* » »,
- Le numéro de téléphone à composer en cas de problème pour contacter le PC de Télesurveillance.

Les autocollants sont mis en place au plus tard au début effectif de la prestation sur site. Les autocollants des précédents prestataires sont supprimés sans détériorer le support.

Le titulaire est tenu de remettre en place, pendant toute la durée de l'accord-cadre, tout autocollant qui pourrait être enlevé ou détérioré dès constatation et quel qu'en soit le motif.

2.1.4 Poste Central de télesurveillance

Le titulaire doit disposer d'un Poste Central (PC) de télesurveillance permettant :

- La réception des appels et leur traçabilité, par voie électronique ou téléphonique 24h/24 et 7j/7,
- L'analyse des demandes,
- La levée de doute à distance,
- Le déclenchement éventuel d'une intervention sur site (levée de doutes ou rondes, selon les modalités du présent C.C.T.P.).

Le PC de télesurveillance doit être équipé :

- d'une centrale de réception d'alarmes multi-protocoles, compatibles avec les protocoles des transmetteurs des installations du Département d'Ille et Vilaine, qui sont au minimum de type Césa, 200 Bauds, Contact ID, SIA DC-09, Open ARC API, AJAX Translator,...,
- d'un logiciel de gestion de type Horus de chez Azur Soft ou équivalent permettant la traçabilité du traitement des informations,
- d'un système de traitement des appels des équipements de protection des travailleurs isolés.

Un back-up est mis en place dans un lieu différent du PC de télesurveillance afin de réceptionner les alarmes en cas d'incident. Fonctionnant en continu avec un partage des informations en temps réel permettant une sauvegarde instantanée et totale des informations entrantes et sortantes.

Le PC de télesurveillance doit être dimensionné pour accueillir les informations du client en cas de trafic intense en toute conformité avec l'APSAD R31.

2.1.5 Communications téléphoniques

Les communications téléphoniques des transmetteurs d'alarme vers le PC de télesurveillance et de toute personne appelant le PC de Télesurveillance sont impérativement au prix d'une communication locale.

Il n'est pas exigé qu'un numéro dédié pour le Département d'Ille et Vilaine soit mis en place. Cependant, un seul et unique numéro doit être composé pour joindre le titulaire, notamment les appels des exploitants pour :

- signaler une erreur de manipulation,

- informer d'un évènement, obtenir une assistance téléphonique,
- contacter l'interlocuteur unique (article du présent C.C.T.P.)

2.1.6 Opérateurs du PC de télesurveillance

Chaque opérateur du PC télesurveillance a une parfaite maîtrise des centrales d'alarme équipant les bâtiments du Département. (Annexe n°2 « installations télesurveillées »).

La formation des opérateurs aux nouveaux matériels mis en place en cours d'exécution de l'accord-cadre est à la charge du titulaire.

Chaque opérateur est en mesure d'informer les utilisateurs et les intervenants du titulaire pour l'assistance technique par téléphone.

2.1.7 Qualifications et agréments

Au minimum, le titulaire met à disposition du Pouvoir Adjudicateur des agents titulaires d'une carte professionnelle délivrée par le Conseil National des Activités Privées de Sécurité (CNAPS)

Chaque opérateur doit être titulaire de la certification SCT1 et le chef d'équipe titulaire du SCT2 (niveau agent de maîtrise).

De plus, chaque intervenant doit être soumis au secret professionnel dans le cadre de ces missions.

Le titulaire est réputé avoir vérifié l'exactitude des références professionnelles et du casier judiciaire des agents qui seraient recrutés pour la prestation.

2.2 Lot 2 : Levée de doute, rondes et gardiennage

2.2.1 Généralités

Le Titulaire réalise les interventions de levée de doute, rondes et gardiennages sur les l'ensemble des sites soumis au marché, telles que définies par les articles du présent C.C.T.P. et dans le respect des consignes générales et particulières.

Consignes générales :

Les consignes générales constituent l'annexe n°1 du présent C.C.T.P. et définissent la gestion des sites télésurveillés. Elles s'appliquent à tous les sites de l'accord-cadre.

Consignes particulières :

Les consignes particulières sont propres à chaque site. Elles sont fournies au titulaire de l'accord-cadre au début de la période de préparation, et sont mises à jour par le Pouvoir Adjudicateur aussi souvent que nécessaire et transmises par courrier électronique au titulaire pour application avec effet immédiat à réception des documents.

2.2.2 Interventions de levée de doute

Les interventions de levée de doute sont déclenchées selon les consignes générales (*annexe n°1 du C.C.T.P.*) et particulières du site.

Lors de chaque intervention sur site, l'agent missionné effectue une ronde complète (extérieure et intérieure) de la totalité de l'établissement, étage inclut, afin de s'assurer de l'absence d'anomalie. Il doit être muni du plan fourni par le Pouvoir Adjudicateur de l'installation et des moyens d'accès permettant d'entrer dans l'établissement. A partir de la zone signalée en défaut sur le PC de télésurveillance, l'agent effectue une ronde approfondie de cette zone. A défaut de zone identifiée, une levée de doute générale du bâtiment est réalisée.

Selon le constat effectué, l'intervenant se réfère et respecte les consignes générales et particulières du site et/ou consigne particulière du site.

Le délai d'intervention de levée de doute est calculé entre la demande d'intervention demandé par le central de télésurveillance (confirmé par l'horodatage d'envoi par mail et contact téléphonique stipulé sur les historiques de transmetteur) et l'arrivée sur site.

Pour le Pays de Rennes, le délai d'intervention est fixé à **30 minutes maximum**.

Pour les autres pays (Brocéliande, Fougères, Saint-Malo, Redon et Vallons de Vilaine et Vitré), le délai d'intervention est fixé à **60 minutes maximum**.

Au-delà de ces délais, le Pouvoir Adjudicateur applique les pénalités prévues au C.C.A.P.

Les déplacements pour les interventions liées à la levée de doute sur site font l'objet d'un prix unitaire par déplacement (*prix n°2.1 du Bordereau des Prix Unitaires*).

2.2.3 Rondes de sécurité

Les rondes de sécurité consistent à assurer une vérification sur site selon une périodicité et un nombre fixé par bons de commandes émis par les correspondant techniques bâtiment, § 1.2.1 pour :

- s'assurer de la fermeture des issues (portes, fenêtres) donnant sur l'extérieur,
- vérifier l'extinction des lumières,

- assurer l'évacuation des personnes non autorisées,
- vérifier la fermeture des portails et portillons d'accès aux parkings,
- signaler les effractions aux forces de l'ordre et au conseil départemental,
- rendre compte au Correspondant Technique Bâtiment selon les consignes communiquées au titulaire.

Une ronde de sécurité survient suite à une défaillance d'une installation anti-intrusion, si les consignes particulières le prévoient.

Le délai maximal entre la demande de ronde et la mise en place effective est de **2 heures** et s'applique quel que soit le jour et l'heure de la demande. Si la demande est formulée de nuit, en week-end ou jours fériés (par un personnel d'astreinte du Pouvoir Adjudicateur, par exemple), le bon de commande est régularisé dès le premier jour ouvré suivant.

Au-delà de ce délai, le Pouvoir Adjudicateur applique des pénalités prévues au C.C.A.P.

Les prestations de rondes de sécurité sont rémunérées par des prix unitaires par ronde (*prix n°2.5, du Bordereau des Prix Unitaires*).

2.2.4 Gardiennage

Le gardiennage consiste à assurer une présence humaine sur site sur une période fixée par bons de commandes émis par les correspondants techniques bâtiment, voir § 1.2.1 du présent CCTP, pour :

- assurer la surveillance des sites télesurveillés,
- prévenir les actes de malveillance (parkings, locaux, bâtiments, ...),
- avertir les services de secours (Police, Pompiers).

Le Titulaire est sollicité pour des prestations de gardiennage relatives à la sécurité des biens télesurveillés (défaillance du système de sécurité incendie, anti-intrusion ou technique d'un bâtiment, perte de transmission de signal à la télesurveillance). Les sollicitations habituelles relatives à la sécurité des personnes et des biens (événementiel, sécurité des personnes dans les C.D.A.S. et à l'Hôtel du Département, gardiennage sur une période prolongée) ne font pas partie du présent marché.

Le délai maximal entre la demande de gardiennage et la mise en place effective est de **3 heures** et s'applique quel que soit le jour et l'heure de la demande. Si la demande est formulée de nuit, en week-end ou jours fériés (par un personnel d'astreinte du Pouvoir Adjudicateur, par exemple), le bon de commande sera régularisé dès le premier jour ouvré suivant.

Au-delà de ce délai, le Pouvoir Adjudicateur applique les pénalités prévues au C.C.A.P.

Les prestations de gardiennage sont rémunérées par des prix unitaires par heure de présence sur site (*prix n°2.2, n°2.3, n°2.4 et n°2.5 du Bordereau des Prix Unitaires*).

2.2.5 Chargés d'intervention sur site

Chaque chargé d'intervention a une parfaite maîtrise des centrales d'alarme équipant les bâtiments du Département (annexe n°2 « installations télesurveillées »).

La formation des chargés d'intervention aux nouveaux matériels mis en place en cours d'exécution de l'accord-cadre est à la charge du titulaire.

Chaque chargé d'intervention est en mesure :

- d'assister techniquement les utilisateurs sur place,
- de neutraliser les points de détection défaillants et se déclenchant intempestivement.
- de mettre en ou hors service une centrale

Les chargés d'intervention sont titulaires d'un titre d'habilitation électrique pour intervenir sur les installations électriques, notamment pour le réarmement d'un disjoncteur si nécessaire.

2.2.6 Qualifications et agréments

Au minimum, le titulaire met à disposition du Pouvoir Adjudicateur des agents titulaires du Titre de Formation Professionnelle – Agent de Prévention et de Sécurité (TFP – APS) conformément au Code de la Sécurité Intérieure. Suivant le classement de l'établissement ERP et conformément à l'article R143-11 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Chaque intervenant doit être titulaire d'une carte professionnelle avec photo et numéro d'immatriculation CNAPS.

Le titulaire met à disposition des personnels ayant également les qualifications requises en Service de Sécurité Incendie et Assistance à Personnels (SSIAP 1, ou 2)

Chaque intervenant doit être titulaire du permis de conduire en cours de validité, détenir une habilitation électrique en cours de validité et détenir une bonne maîtrise de la langue française (orale et écrite).

Les qualifications et agréments requis doivent être valide tout au long du marché.

Le titulaire doit veiller à la requalification de ces agréments afin que ceux-ci ne soient pas en interruption de validation.

De plus, chaque intervenant doit être soumis au secret professionnel dans le cadre de ces missions.

Le titulaire est réputé avoir vérifié l'exactitude des références professionnelles et du casier judiciaire des agents qui seraient recrutés pour la prestation.

2.2.7 Comportement

Le titulaire est responsable de son personnel qui se conforme à tous les règlements généraux et particuliers applicables, Etablissements Recevant du Public, code du travail, hygiène, sécurité incendie, etc ...) et fait preuve d'un comportement exempt de tout reproche à l'égard des tiers et des utilisateurs.

Il est rappelé qu'il est interdit d'introduire toute boisson alcoolisée et tout produit illicite, et de fumer dans les locaux du Département ou placés sous la responsabilité du titulaire conformément au Règlement intérieur « Hygiène et Sécurité » édité par le Département d'Ille et Vilaine.

En cas de tout manquement constatée, le Pouvoir Adjudicateur applique les pénalités prévues à l'article du C.C.A.P.

2.2.8 Tenue du personnel

Le Titulaire dote son personnel d'un vêtement avec identification de la société. Chaque agent doit porter de manière visible une pièce d'identité professionnelle comportant le nom de la société, l'identité de l'agent et une photo d'identité.

Les sous-traitants du titulaire doivent également se conformer au paragraphe ci-dessus pour les personnes intervenant dans le cadre du présent accord-cadre.

Aucun agent ne peut être admis dans l'enceinte de l'établissement s'il n'est pas revêtu de sa tenue qui doit être propre et soignée.

Les tenues individuelles des chargés d'intervention sur site devront impérativement comporter :

- Un pantalon d'intervention avec bandes hautes visibilité
- Un polo noir (avec inscription sécurité privée et logo de l'entreprise)
- Des chaussures de sécurité
- Une paire de gants
- Un bonnet
- Une parka
- Des vêtements de pluie
- Une lampe torche individuelle avec piles.
- Un gilet haute visibilité

2.2.9 Moyens techniques

Outillages

Le Titulaire met à disposition de son personnel l'outillage, manuel et électroportatif, nécessaire à l'accomplissement de ses missions.

Le Titulaire est pleinement responsable de la sécurité de ses travailleurs et notamment du respect des consignes d'utilisation des outils et appareils qu'ils utilisent.

Véhicules

Le Titulaire met à disposition de son personnel les véhicules leur permettant d'avoir en permanence l'outillage et les fournitures nécessaires à une intervention (lampe torche, ...).

Téléphones

Les intervenants du Titulaire sont munis de téléphones GSM leur permettant d'être joints et d'intervenir rapidement, de contacter le Référent du Bâtiment ou le correspondant désigné dans les consignes particulières du site.

3 Moyens et organisation pour chacun des lots concernés

3.1 Interlocuteur unique

Dès la notification de l'accord-cadre, le Titulaire désigne un Interlocuteur Unique, pour l'ensemble des prestations.

Son rôle est le suivant :

- connaître les documents contractuels de l'accord-cadre,
- être l'interface entre les techniciens du Titulaire et le Pouvoir Adjudicateur,
- fournir et exploiter les données statistiques de l'exécution de l'ensemble des prestations du présent accord-cadre,
- établir les rapports et comptes-rendus tels que décrits à l'article du présent C.C.T.P,
- informer les Correspondants Techniques du Bâtiment des difficultés de gestion et des problèmes rencontrés.

En cas de changement, la désignation d'un nouvel interlocuteur unique devra être soumise à la validation du Pouvoir Adjudicateur **au minimum une semaine avant sa prise de fonction.**

3.2 Formation

Le Titulaire doit assurer les actions de formation de son personnel en fonction de l'évolution des matériels et de la réglementation. La réalisation et le coût des formations sont à la charge du titulaire.

3.3 Appels vers les services de secours

Si nécessaire, chaque opérateur de télésurveillance ou chaque chargé d'intervention sur site contacte directement les pompiers (18) ou la police (17) en fonction de la gravité des cas et constatations sur place.

Le titulaire devra veiller à informer l'astreinte bâtiminaire de tout appel aux différents services de secours

3.4 Confidentialité

Le Titulaire s'engage à respecter les obligations légales et réglementaires relatives à la protection des informations confidentielles auxquelles il peut avoir accès dans le cadre de sa mission. Le titulaire sera soumis au secret professionnel dans l'ensemble de sa mission.

4 Préparation de début de marché

Cette période a pour but de mettre en relation les différents intervenants concourant à la bonne réalisation de l'accord-cadre tant du point de vue technique que du point de vue administratif (voir CCAP).

La période de préparation doit avoir lieu avant la date de démarrage des prestations et dès la notification du marché. Pour des raisons de continuité de service, l'ensemble des installations doit être télésurveillé dès le démarrage de l'ensemble des prestations liées au marché.

Le Titulaire dispose d'une période de préparation qui consiste à :

- programmer les canaux de chaque site au PC de télésurveillance, selon les fiches de programmation fournies par le Pouvoir Adjudicateur. Il est demandé à minima l'essai de 5 canaux dont une mise en service (MES), une mise hors service (MHS), une apparition alarme, une disparition alarme, une autoprotection,
- prendre en compte les clés, badges, laissez-passer, ...
- mettre en place les autocollants (voir « identification sur site » ci-après),
- Créer les dossiers d'intervention (article du présent CCTP).

La reprogrammation des transmetteurs est assurée par une entreprise spécialisée missionnée par le Pouvoir Adjudicateur.

Un planning de prise en charge est établi par le Pouvoir Adjudicateur, en collaboration avec le Titulaire et l'entreprise spécialisée. Le Titulaire et l'entreprise spécialisée interviennent en même temps sur les différents sites selon le planning défini, qui doit permettre la télésurveillance de l'ensemble des sites dès le démarrage des prestations.

Pendant la période de préparation et au fur et à mesure de la programmation des transmetteurs, le Titulaire assure la télésurveillance et les interventions de levée de doutes.

Récupération des documents :

Le Pouvoir Adjudicateur met à disposition du titulaire les plans, schémas et DOE en sa possession. Le titulaire fait une copie des documents et remet les originaux au Pouvoir Adjudicateur.

Visite technique :

Pendant la période de préparation, l'interlocuteur unique du Titulaire visite l'ensemble des sites concernés avec le Référent du Bâtiment ou le Correspondant Technique Bâtiment du site considéré. Le planning d'intervention élaboré conjointement avec le Titulaire lui sera remis au début de la période de préparation.

Cette visite comprend :

- l'état des lieux et la vérification des plans,
- la préparation du dossier d'intervention (article du présent C.C.T.P.),
- la prise en compte des clés et badges, ainsi que la vérification de bon fonctionnement de ceux-ci,
- la validation des consignes et de la fiche de programmation,
- la mise en place des autocollants,
- les essais par sondage de réception et de programmation.

Un bon de passage est transmis par le Titulaire au Service Maintenance Energie avec le cachet de l'établissement visité.

Procès-verbal de prise en charge :

Lors de la visite technique sur site, le Titulaire établit le procès-verbal de prise en charge selon le modèle élaboré par le Titulaire et validé par le Pouvoir Adjudicateur.

5 Suivi – documentation

5.1 Rapport journalier d'activités (historique transmetteur)

Concerne le Lot 1

Le rapport journalier d'activités est établi par le Titulaire du lot 1 et comporte pour chaque site les renseignements suivants :

- L'historique des événements liés à l'installation télesurveillée (MES, MHS, test cycliques, test permanent, rapport d'intervention avec date et horaire d'arrivée sur site et date et horaire de départ, etc.),
- Les éventuels défauts (apparition alarmes) et anomalies (défauts secteurs, perte transmission...) ainsi que les suites données si besoin.

Le rapport journalier d'activités est transmis par mail automatiquement :

- Au Service Maintenance Energie pour l'ensemble des sites,
- Au Correspondant Technique Bâtiment pour chaque site qui est sous sa responsabilité.

L'horaire de transmission est défini entre le Titulaire et le Pouvoir Adjudicateur en commencement de la période de préparation.

5.2 Rapport mensuel d'activités

Concerne le Lot 1

Le rapport mensuel d'activités est établi par le Titulaire du lot 1 et comporte pour chaque site les renseignements suivants :

- La synthèse des événements ayant nécessité une levée de doute (par contre-appel ou intervention sur site) et les suites données si besoin,
- Les apparitions de défauts intempestifs et leurs fréquences,
- Les apparitions de défauts concernant l'alimentation (secteur ou batteries) ou l'auto surveillance du système.

Le titulaire transmet le rapport mensuel d'activités en format informatique (Excel ou en PDF) au Service Maintenance et Energie au plus tard le **5 du mois suivant**.

Au-delà de ce délai, le Pouvoir Adjudicateur applique les pénalités prévues à l'article prévu au C.C.A.P.

5.3 Dossier d'intervention

Concerne le Lot 2

Le dossier d'intervention est le document de référence de l'intervenant et de l'opérateur. Chacun doit en posséder un exemplaire à jour au moment de l'exécution de la prestation correspondante.

Le dossier d'intervention est constitué au minimum :

- de la localisation du site et de ses accès sur un plan de la commune concernée et du département d'Ille et Vilaine,
- d'un plan d'implantation de l'installation avec les zones d'alarmes correspondantes,

- des photographies du site (extérieures, intérieures, système d'alarme, ...) nécessaires à une levée de doute fiable,
- des consignes générales et particulières du site,
- de la méthode à suivre et de la conduite à tenir,
- des contacts,
- de la date de la dernière mise à jour.

Le dossier d'intervention est établi par le titulaire, et doit être transmis au Service Maintenance et Energie sous un délai de **10 jours ouvrés** suivant le démarrage de la télésurveillance du site concerné.

Le Titulaire du lot 2 assure les mises à jour de ce dossier à chaque évolution de la gestion ou de l'installation. Les mises à jour sont également adressées au Service Maintenance Energie ainsi qu'au titulaire du lot 1.

Au-delà du délai mentionné ci-dessus, le Pouvoir Adjudicateur applique les pénalités prévues au C.C.A.P.

5.4 Bons d'intervention par site

Concerne le Lot 2

A l'issue de chaque intervention sur site (pour les levées de doutes, les rondes de sécurité et les gardiennages), un bon d'intervention sous format dématérialisé est envoyé par mail sous format PDF. Par le Titulaire du lot 2 ; aux référents concernés :

Le bon d'intervention est transmis par mail automatiquement :

- au Service Maintenance Energie pour les sites concernés par une intervention, au plus tard le **lendemain de l'intervention**,
- au Correspondant Technique Bâtiment pour chaque site qui est sous sa responsabilité. au plus tard le **lendemain de l'intervention**,
- un exemplaire est conservé par le titulaire.

Le bon d'intervention comporte au minimum les informations suivantes :

- le numéro du bon d'intervention,
- le nom et les coordonnées de la société de télésurveillance, ainsi que celui du titulaire.
- le nom du site concerné et la référence de l'installation (numéro de télésurveillance du site),
- la date, l'heure et le numéro de l'évènement constaté,
- l'heure de départ et l'heure d'arrivée sur site de l'intervenant,
- la description des évènements constatés, incluant la prise de photographie.
- le nom et la signature de l'intervenant.

5.5 Rapport d'effraction

Concerne le Lot 2

A chaque effraction constatée, le titulaire du lot 2 adresse au Service Maintenance et Energie et au Correspondant Technique du Bâtiment concerné ainsi qu'au centre de télésurveillance un rapport d'effraction par courrier électronique.

Le rapport d'effraction est constitué au minimum de :

- l'historique de l'installation concernée,

- le bon d'intervention,
- le plan du bâtiment sur lequel figure l'endroit de l'effraction.

Le Titulaire transmet le rapport d'effraction **le lendemain de l'intervention** suivant le constat.

Au-delà de ce délai, le Pouvoir Adjudicateur applique des pénalités prévues au C.C.A.P.

5.6 Accès aux informations des installations

- Pour Le titulaire du lot 1 « Télésurveillance » celui-ci met à disposition du Pouvoir Adjudicateur un outil web permettant d'accéder en temps réel aux informations liées aux installations télésurveillées.

Cet outil web doit permettre à minima :

- de télécharger des historiques complets (frontal du PC de télésurveillance, synthèse des contre-appels et interventions, ...),
- de visualiser l'état de l'installation (armé, désarmé, en défaut, ...),
- de visualiser les caractéristiques liées aux installations, ainsi que la liste des coordonnées téléphoniques utilisables (contre-appels, contacts suite aux levées de doutes,...).

Les frais liés à cet outil web s'entendent inclus au présent marché et ne feront l'objet d'aucune plus-value financière.

- Pour le titulaire du lot 2 : « Levée de doute, ronde, gardiennage » celui-ci met à disposition du Pouvoir Adjudicateur un outil web permettant d'accéder en temps réel aux informations liées aux installations télésurveillées

Cet outil web permettra à minima :

- les comptes rendus de levée de doute, ronde, gardiennage.
- La liste des sites
- La traçabilité géolocalisée des intervenants
- Les consignes des sites concernés

Les frais liés à cet outil web s'entendent inclus au présent marché et ne feront l'objet d'aucune plus-value financière.

6 Modalités d'exécution

6.1 Télésurveillance d'un nouveau site

Le Service Maintenance et Energie adresse un bon de commande à l'attention du Titulaire du lot 1, attestant la demande de prise en compte du nouveau site et définissant la date de démarrage souhaitée. Une fiche de programmation de l'installation est transmise par le Titulaire pour le paramétrage du PC de Télésurveillance.

Le Pouvoir Adjudicateur transmet l'ensemble des documents au Titulaire du lot 2, qui procède à la visite technique, à l'établissement du procès-verbal de prise en charge et à l'identification sur site, tel que définis à l'article du présent C.C.T.P.

Le Titulaire du lot 1 confirme par courrier électronique au Service Maintenance et Energie la date de prise en charge effective de la télésurveillance du site. Cette date est la référence retenue pour la facturation.

Le Titulaire du lot 2 transmet au Service Maintenance Energie une copie du dossier d'intervention (sous format informatique en fichier PDF) selon les modalités de l'article du présent C.C.T.P.

6.2 Suppression d'un site

Le Service Maintenance et Energie adresse au titulaire du lot 1 un Ordre de service d'arrêt avant la date d'effet de l'arrêt demandé.

6.3 Accès aux bâtiments

Concerne le Lot 2

Les horaires de fonctionnement des sites sont fournis par le Correspondant Technique Bâtiment à titre indicatif pour chaque bâtiment au début de l'accord-cadre. Ils peuvent être modifiés par le Pouvoir Adjudicateur en cours d'exécution de l'accord-cadre. Cette adaptation ne change pas les conditions financières et administratives de l'accord-cadre.

L'accès aux bâtiments étant contrôlé, des clés et badges sont remis par le Pouvoir Adjudicateur au titulaire contre récépissé au début de l'accord-cadre. Le Titulaire en assure la gestion et la mise à jour. Tout problème doit être signalé au Service construction de l'Agence Départementale du Pays concerné qui fournira les clés ou badges manquants ou nouveaux en cas de changement.

Le stockage des clés et badges fournis par le Pouvoir Adjudicateur est sécurisé 24h/24, et les moyens d'accès doivent être manipulés uniquement lors d'une intervention sur le site concerné dans le cadre de l'exécution stricte du présent accord-cadre.

Le chargé d'intervention ne doit avoir en sa possession, lors de ces déplacements, que les seules clés nécessaires à l'intervention en cours sur le site concerné.

En cas de perte par le Titulaire, celui-ci prend à sa charge tous les frais inhérents à la remise en sécurité du bâtiment (remplacement du matériel perdu, modification des installations, mise en place d'un nouvel organigramme, ...).

7 Remise en fin de marché

Concerne le lot 2 :

Le Titulaire s'engage à laisser, en fin d'exécution de l'accord-cadre, les matériels et équipements en parfait état de fonctionnement.

Un état des lieux et un procès-verbal d'examen de l'état de fonctionnement sont dressés contradictoirement entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire.

Le titulaire remet au Pouvoir Adjudicateur en fin d'exécution de l'accord-cadre les dossiers d'intervention de chaque site ainsi que les moyens d'accès aux établissements à l'attention du pouvoir adjudicateur.

La date d'échéance de remise des dossiers d'intervention est définie par le Pouvoir Adjudicateur, qui en informera le Titulaire par voie électronique.

Dans le cas d'un dépassement de cette échéance, le Pouvoir Adjudicateur applique les pénalités à l'article concerné du C.C.A.P.