



ancenis-saint-gereon.fr

DÉCISION MUNICIPALE N°2025-dec116

Prestations de maintenance sur l'installation de vidéo-protection - INEO INFRACOM

LE MAIRE D'ANCENIS-SAINT-GÉREON

VU le Code général des collectivités territoriales et notamment l'article L 2122-22 ;

VU le Code de la commande publique ;

VU la délibération n° 072-20 en date du 3 juillet 2020, portant procès-verbal d'élection du maire ;

VU la délibération n° 2024-132 en date du 19 novembre 2024, par laquelle le conseil municipal d'Ancenis-Saint-Géréon a délégué à son maire, et pour la durée du mandat, une partie de ses attributions en le chargeant de prendre des décisions prévues à l'article L 2122-22 susvisé, concernant notamment la préparation, la passation, l'exécution et le règlement des marchés et accord-cadres, pour les marchés passés selon leur montant, leur objet ou les circonstances de leur conclusion sans publicité, ni mise en concurrence préalable, et les marchés passés selon une procédure adaptée, ainsi que toute décision concernant leurs avenants, lorsque les crédits sont inscrits au budget ;

CONSIDÉRANT la nécessité de maintenir en condition opérationnelle l'installation de vidéo-protection de la commune ;

CONSIDÉRANT le devis n° SP-MCO-2555 en date du 28 mai 2025, ainsi que la proposition de contrat de la société Inéo Infracom pour mener à bien cette mission ;

DÉCIDE

Article 1 : de confier une prestation de maintenance préventive et curative sur l'installation de vidéo-protection de la commune à la société Inéo Infracom, dont le siège social est situé 72 avenue Raymond Poincaré à Dijon (21000), et l'agence ouest, 5 rue Ampère à La Chapelle sur Erdre (44240), n° SIRET 409 867 942 00404.

Article 2 : Le contrat prend effet à compter de la date de signature des parties, pour une durée d'un an.

Article 3 : La rémunération du prestataire est fixée à un montant forfaitaire et ferme de 23 146,86 € ht, TVA en sus au moment de la facturation, conformément au devis annexé au contrat. Les travaux de maintenance curative seront rémunérés sur validation de devis présentés par le prestataire à la commune et selon les prix unitaires relatifs aux interventions sur site, indiqués au devis annexé.

Article 4 : Monsieur le Maire et le Comptable public assignataire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision, dont ampliation sera adressée à Monsieur le Préfet de Loire-Atlantique, au titre du contrôle de légalité, et qui sera portée à la connaissance des conseillers municipaux lors de la prochaine réunion du Conseil Municipal.

Article 5 : La présente décision fera l'objet d'une publication sous format électronique sur le site internet de la mairie.

Fait à Ancenis-Saint-Géréon, le 17/06/2025

Le Maire

Rémy ORHON



Acte publié ou notifié le : **17 JUIN 2025**

Cette décision peut faire l'objet d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Nantes dans un délai de deux mois à compter de la notification.

VIDEO PROTECTION
DE LA VILLE DE
ANCENIS-ST-GEREON
ANNEE 2025

CONTRAT DE MAINTENANCE



Service d'installation et de maintenance de systèmes de
détection d'intrusion (NF 367 – I81) Catégories ABC - Certificat n° : 206/15/367-81
vidéosurveillance (NF 367 – I82) - Certificat n° : 093/12/367-82
contrôle d'accès (NF 367 – I83) - Certificat n° : 014/15/367-83

Certifications délivrées par AFNOR Certification (www.marque-nf.com) et CNPP Cert (www.cnpp.com)

SOMMAIRE

1	OBJET DU CONTRAT	4
2	DUREE DU CONTRAT	4
3	DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	4
4	NATURE DES PRESTATIONS A ASSURER.....	5
4.1	NIVEAUX DE MAINTENANCE.....	5
4.2	EQUIPEMENTS A MAINTENIR.....	6
5	MAINTENANCE PREVENTIVE	8
5.1	PERIODE D'INTERVENTION	9
5.2	PLANIFICATION ET SUIVI DES INTERVENTIONS PREVENTIVES	9
5.3	FREQUENCE DES OPERATIONS	10
5.4	OPERATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE.....	10
5.4.1	Site d'acquisition.....	10
5.4.2	Mât vidéo	10
5.4.3	Armoires et Coffrets.....	11
5.4.4	Serveurs Vidéo et d'Enregistrement.....	11
5.4.5	Postes Opérateurs	11
5.4.6	Moniteurs et autres dispositifs d'affichage	11
5.4.7	Décodeurs vidéo	11
5.4.8	Equipements du réseau de transmission terrain	11
5.4.9	Equipements du réseau de transmission IP	11
5.4.10	Fonctionnement du Système.....	12
5.4.11	Caméras lecture de plaque	12
5.4.12	Rapports de maintenance préventive	12
6	MAINTENANCE CORRECTIVE	12
6.1	OUTILS DE GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTEE PAR ORDINATEUR	12
6.2	SUPERVISION DES EQUIPEMENTS	12
6.3	TELEMAINTENANCE..... ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.	12
6.4	DEFINITION DU LOT DE RECHANGE ET GESTION DE CELUI-CI.....	13
6.4.1	Constitution du lot de secours	13
6.4.2	Reconstitution du lot de secours.....	14
6.5	GARANTIE DE TEMPS D'INTERVENTION & GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT	15
6.6	DECLENCHEMENT ET SUIVI DES INTERVENTIONS CORRECTIVES	15

7	GROS ENTRETIEN RENOUVELLEMENT	15
8	MAINTIEN EN CONDITION DE SECURITE	15
9	MAINTENANCE EVOLUTIVE	16
10	GARANTIE	16
11	OBLIGATIONS D'INEO INFRACOM	17
12	OBLIGATIONS DU CLIENT	18
13	REMUNERATION	18
14	REVISION	19
15	FACTURATION ET PAIEMENT	19
15.1	FACTURATION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE	19
15.2	FACTURATION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE ET DES PRESTATIONS HORS CONTRAT	19
15.3	MODALITES DE PAIEMENT	19
15.4	RETARD DE PAIEMENT	19
16	CONFIDENTIALITE	20
17	CAS DE FORCE MAJEURE	20
18	RESILIATION – SUSPENSION DU CONTRAT	20
19	RESPONSABILITE	21
19.1	LIMITES DE RESPONSABILITE	21
19.2	LIMITES DE PRESTATIONS	21
20	TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES	22
21	LITIGES – CLAUSES DE COMPETENCE	22
22	ANNEXE	22
22.1	INVENTAIRE DES EQUIPEMENTS	22
22.2	PROCESSUS DE MAINTENANCE	24
22.2.1	Processus générique de la maintenance corrective	24
22.2.2	Sous-processus « Détection & Notification d'un incident »	25
22.2.3	Sous-processus « Intervention sur site »	26
22.3	ESCALADE	28
22.4	LISTE DES EQUIPEMENTS INCLUS DANS LE CADRE DU CONTRAT	30

Entre : Ville d'Ancenis St Géréon, Place du Maréchal Foch 44150 Ancenis-Saint-Géréon

Représentée par : , agissant en qualité

Ci-après dénommée « Le Client »,

Et,

Ineo Infracom, société en nom collectif au capital de 124 155 euros, immatriculée au RCS de DIJON sous le n° 409 867 942, dont le siège est 72, Avenue Raymond Poincaré à DIJON (21000), Agence Agence Ouest, sise 5 rue Ampère, La Chapelle sur Erdre, Siret n°409 867 942 00404

Représentée par Thomas LEROY, agissant en qualité de Directeur d'Agence

Ci-après dénommée « Ineo Infracom »,

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

1 OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions applicables à la réalisation par Ineo Infracom des prestations de maintenance sur l'installation de Vidéo Protection (ci-après désignée l'Installation) du Client sur le site de la Ville d'Ancenis St Géréon (ci-après désigné le Site)

Ce contrat annule et remplace tous les accords antérieurs entre les parties ayant le même objet.

2 DUREE DU CONTRAT

Le contrat prendra effet à compter de la date de signature du contrat, sous réserve de sa signature par les deux parties.

Il est valable pour une durée de une année.

3 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont cités ci-dessous par ordre de prévalence, de telle sorte qu'en cas de contradiction, le document cité en premier prévaut sur celui qui est cité après :

- Le présent contrat , en ce compris son annexe présentée en article 20
- Les conditions générales de vente d'INEO INFRACOM

4 NATURE DES PRESTATIONS A ASSURER

4.1 NIVEAUX DE MAINTENANCE

La norme NF X 60-010 définit 5 niveaux pour les maintenances (curative et préventive) :

NIVEAUX	DEFINITION	EXEMPLE
Niveau 1	- Travaux : Interventions simples ne nécessitant ni démontage, ni ouverture - Lieu : sur place - Personnel : exploitant du bien ou tiers	- Redémarrage d'une machine, Changement d'un consommable, Nettoyage de la surface vitrée des caméras, - Mise sous tension d'un équipement, Etc.
Niveau 2	- Travaux : Dépannage par échange standard sans paramétrage. Opérations mineures de maintenance préventives - Lieu : sur place - Personnel : technicien habilité	- Ré-enclenchement d'un disjoncteur, Nettoyage de l'intérieur des caméras, Vérification des connectiques, Remplacement d'un injecteur PoE, d'un différentiel, d'un moniteur, d'un disque dur sur une unité de stockage, Mise à jour mineures - Etc.
Niveau 3	- Travaux : Identification et diagnostic de pannes. Réparation par échange standard avec paramétrage. Maintenance préventive - Lieu : sur place - Personnel : technicien spécialisé	- Recherche et élimination de la cause, Analyse de fichier de log, Remplacement d'une caméra, d'un poste opérateur - Modification mineure d'une configuration, Restauration d'une configuration initiale, Etc.
Niveau 4	- Travaux : Travaux importants de maintenance corrective ou préventive sauf rénovation et reconstruction - Lieu : sur site ou en atelier spécialisé avec outillage spécifique - Personnel : équipe avec encadrement spécialisé	Résolution d'un incident complexe, Modification majeure d'une configuration (access list sur un firewall), Implémentation d'une mise à jour logicielle, Panne intermittente, Etc.
Niveau 5	- Travaux : reconstruction, rénovation et réparation importante - Lieu : constructeur	Débugage système ou firmware, Panne récurrente, Gros Entretien et Rénovation (GER), Etc.

NIVEAUX	DEFINITION	EXEMPLE
	> Personnel : moyen proche de la construction d'origine	

4.2 RAPPEL DES OPERATIONS REALISEES

Maintien en Condition Opérationnelle			Prévu/non prévu
Maintenance préventive	Nettoyage des caméras		x
	Vérification intégrité des équipements (coffret, Mâts...)		x
	Rapport de maintenance avec anomalies		x
Support Logiciel	Mise à jour des firmware Caméras		x
	Mise à jour des postes clients et serveurs		x
	Application des patching de sécurité/stabilité du VMS (pas de maj évolutive)		x
	Renouvellement du support VMS		x
Astreinte	Mise à jour licence Pare-feu		x
	S.O.		
Maintenance Curative	Intervention d'un technicien à distance		x
	Intervention d'un technicien sur site		sur devis
	Intervention d'une équipe nacelle		sur devis
GMAO			

	Mise en place d'une GMAO (Nextcity) + exploitation	X
Exploitation Technique	Réglage annuel des analytics	X
	Supervision des installations	
	Rapport de santé du système	X
	Planification du Gros Entretien de Remplacement	Sur devis
	Evolution du dispositif	Sur devis
Maintien en Condition de Sécurité	Définition des objectifs de sécurité	
	Durcissement du Système	
	Détection d'incident et veille des vulnérabilités et correctifs	

4.3 EQUIPEMENTS A MAINTENIR

Les équipements à maintenir dans le cadre ce contrat (ci-après désignés les Equipements) sont listés ci-dessous et en annexe de ce contrat : « Ancenis_inventaireEqptMCO-2025»

Synthèse par type d'équipements :

Type d'équipements	Nombre d'équipements couverts par le contrat
ONDULEUR -	2
ANTENNES	50
CAMERA	59
FIREWALL	1
Poste d'exploitation	1
SERVEUR	1
SWITCH	17
Total général	131

Toute modification de l'installation décidée ultérieurement par le Client devra être portée à la connaissance du Prestataire par écrit avant la mise en œuvre de la dite modification.

Pendant toute la durée du contrat, toute modification de tout ou partie de l'installation faisant l'objet du contrat de maintenance sans l'accord exprès d'Ineo Infracom entraînerait de droit l'exclusion du bénéfice du contrat pour lesdits matériels. Toute modification d'ordre quantitative entraînera une modification du montant annuel de la maintenance préventive et fera l'objet d'un avenant signé des 2 parties.

Prestations à réaliser

Ce contrat inclut :

- o La maintenance préventive telle que définie au paragraphe 5,
- o La maintenance corrective telle que définie au paragraphe6,
- o La maintenance évolutive telle que définie au paragraphe 9.

5 MAINTENANCE PREVENTIVE

Le maintien en condition opérationnelle de l'installation passera par la réalisation d'interventions de maintenance préventive. Cette maintenance préventive portera sur l'ensemble des équipement vidéos (de l'ancien marché et du nouveau)

Ces interventions, effectuées selon les fréquences et les gammes de maintenance prescrites, porteront globalement sur les prestations suivantes :

- Nettoyage et vérification d'ensemble,
- Contrôle fonctionnel,
- Remplacement anticipé d'un matériel en fin de vie (soumis à devis)

➤ Les patchs logiciels de stabilité

Le présent contrat ne prévoit que des interventions de maintenance préventive de niveaux 1 à 2 (pour la définition, se référer à l'article 4.1).

5.1 PERIODE D'INTERVENTION

Les interventions de maintenance préventive sont prévues d'être réalisées du lundi au vendredi, hors jours fériés, dans la plage horaire 8H -18 H.

En cas de besoin, et selon les contraintes d'exploitation spécifiques du Client, des aménagements de la plage horaire pourront être éventuellement convenus, d'un commun accord entre les parties.

5.2 PLANIFICATION ET SUIVI DES INTERVENTIONS PREVENTIVES

Pour le bon déroulement des travaux de maintenance préventive, le responsable de projet fournira annuellement, au Client, un planning d'intervention basé sur le patrimoine système en service à la date d'établissement du planning.

Après validation du planning par le Client, les interventions seront renseignées et suivies dans l'outil de GMAO qui sera proposé par Ineo Infracom

A l'issue de chaque intervention, un compte rendu sera renseigné par le technicien de maintenance. Ce compte rendu est établi directement sur l'outil de GMAO par renseignement des champs sur le formulaire de l'intervention.

5.3 FREQUENCE DES OPERATIONS

Le tableau ci-après définit la fréquence des opérations de maintenance préventive suivant le matériel impacté.

SOUS-SYSTEMES ET EQUIPEMENTS	FREQUENCE
Caméras et dispositifs d'accroche	2 fois par an
Armoires et coffrets	2 fois par an
Serveur et équipement de stockage	1 fois par an
Postes Opérateurs	1 fois par an
Moniteurs et autres dispositifs d'affichage	1 fois par an
Décodeurs vidéo	2 fois par an
Equipements du réseau de transmission terrain	2 fois par an
Equipements du réseau de transmission IP	2 fois par an
Bon fonctionnement du système	2 fois par an

5.4 OPERATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE

Afin de réaliser un entretien conforme aux règles de l'art, les opérations suivantes seront réalisées de façon systématique.

5.4.1 Site d'acquisition

- Vérification de la bonne tenue de la crosse sur le support : resserrage des fixations si nécessaire, graissage de la boulonnerie et visserie,
- Vérification du bon maintien de la caméra sur la crosse : resserrage des fixations, réglage de l'orientation si nécessaire, graissage de la boulonnerie et visserie,
- Nettoyage soigné du dôme ou du caisson de protection de la caméra et plus particulièrement de la surface vitrée,
- Contrôle des connexions,
- Contrôle de l'étanchéité des caméras installées à l'extérieur.
- Re réglage des caméras lecture de plaque de nuit → cette action n'est pas incluse dans le forfait de base et sera activé selon les besoins

5.4.2 Mât vidéo

- Vérification de l'état du support (candélabre d'éclairage public, support de feux tricolores, mât dédié) et contrôle pertinent de l'état de son embase. En cas de vétusté avancée (corrosion du métal), le Client sera notifié et une proposition de remplacement sera faite (établissement d'un devis).

5.4.3 Armoires et Coffrets

- Vérification de la bonne stabilité des armoires et / ou du bon accrochage des coffrets : serrage des fixations si nécessaire, graissage de la boulonnerie et visserie,
- Nettoyage et dépoussiérage de l'intérieur des coffrets et armoires,
- Graissage des serrures et des charnières,
- Vérification des connexions électriques,
- Remplacement de tout élément défectueux ou considéré comme générateur de panne à court terme : cartouche fusible, coupe-circuits, borne de raccordements, interrupteur, disjoncteur, filerie de câblage,
- Vérification de toutes les connexions des conducteurs de protection,
- Test des protections différentielles : remplacement du bloc différentiel ou de l'ensemble disjoncteur / bloc différentiel si défectueux,
- Contrôle des tensions (tension d'arrivée, sortie onduleur, etc.).

5.4.4 Serveurs Vidéo et d'Enregistrement

- Vérification des fichiers de logs,
- Vérification de la publication de patches correctifs par les éditeurs logiciels. Implémentation de ceux-ci si nécessaire,
- Sauvegarde des données de l'application.
- Nettoyage et dépoussiérage des machines (notamment des dispositifs de refroidissement),
- Contrôle de la connectique.

5.4.5 Postes Opérateurs

- Nettoyage et dépoussiérage des UC (notamment des dispositifs de refroidissement),
- Nettoyage des claviers, souris et joystick,
- Contrôle de la connectique.

5.4.6 Moniteurs et autres dispositifs d'affichage

- Nettoyage de la face avant de l'écran,
- Nettoyage des dispositifs de ventilation.

5.4.7 Décodeurs Vidéo

- Nettoyage et dépoussiérage des machines (notamment des dispositifs de refroidissement),
- Contrôle de la connectique.

5.4.8 Equipements du réseau de transmission terrain

- Nettoyage et dépoussiérage (notamment des dispositifs de refroidissement),
- Contrôle de la connectique.

5.4.9 Equipements du réseau de transmission IP

- Vérification des fichiers de logs,
- Vérification de la publication de patches correctifs par les constructeurs. Implémentation de ceux-ci si nécessaire,
- Nettoyage et dépoussiérage des machines (notamment des dispositifs de refroidissement),
- Contrôle de la connectique.

5.4.10 Fonctionnement du Système

- Vérification à partir de la plateforme d'administration de l'état des équipements appartenant au système,
- Vérification de la qualité des images délivrées par les caméras,
- Vérification des boucles d'enregistrement vidéo.

Les équipements et composants défectueux seront remplacés, sous réserve de la constitution d'un lot de maintenance (voir article 6.4).

5.4.11 Caméras lecture de plaques

Ineo Infracom recommande de planifier un re réglage des caméras lecture de plaques 1 fois tous les deux ans pour optimiser la lecture de nuit. Cette prestation ne fait pas partie du forfait, elle est donc à activer sur demande et sur la base d'un devis.

5.4.12 Rapports de maintenance préventive

Un rapport annuel sera réalisé détaillant les opérations de maintenance préventives et curatives réalisées. Une recommandation des opérations de remplacement à réaliser sur l'année suivante sera proposée.

6 MAINTENANCE CORRECTIVE

Les opérations de maintenance corrective ou curative consisteront à remettre en service un équipement pour lui restituer ses fonctionnalités ainsi que son niveau de performance d'origine.

Ces opérations pourront être réalisées soit sur demande du Client, soit après un diagnostic effectué par Ineo Infracom en anticipation et après validation du Client quant aux éventuelles interventions à effectuer.

Le présent contrat ne prévoit que des interventions de maintenance corrective de niveaux 1 à 3, pour la définition, se référer à l'article 4.1.

6.1 OUTILS DE GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTEE PAR ORDINATEUR

Ineo Infracom met à disposition un outil de GMAO pour la déclaration des pannes, le suivi des interventions, le suivi des GTI et des GTR.

L'outil est mis à disposition pendant toute la durée du marché.

Le logiciel est un client lourd qui sera installé sur un poste raccordé à Internet.

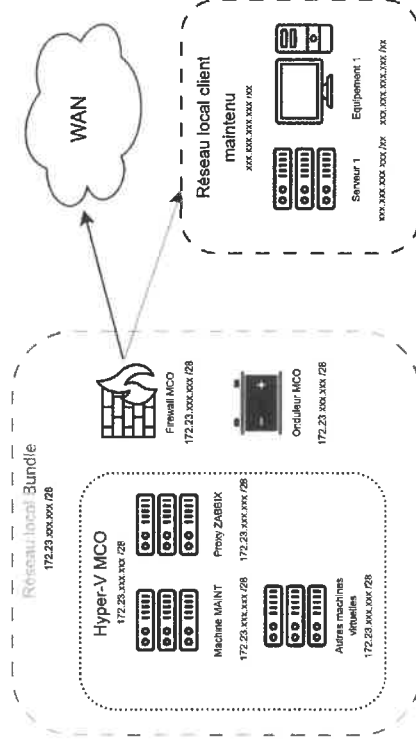
6.2 SUPERVISION DES EQUIPEMENTS

Ineo Infracom déploie une solution de supervision des équipements basée sur une infrastructure Zabbix.

Une convention de mise en œuvre de la supervision est décrite et à valider par le Client dans le document « MCO_ConventionMiseEnOeuvre-V0.1 » fourni en Annexe

La supervision nécessite un accès internet mis à disposition par le client.

Les équipements déployés dans le cadre de cette supervision sont la propriété d'Ineo Infracom. En cas de fin du contrat les équipements seront récupérés par Ineo Infracom.



La supervision est accessible uniquement par Ineo Infracom afin de pouvoir répondre aux engagements de la maintenance. Un accès au Citent sera envisagé en 2025.

Le bundle de supervision sera mis à jour 1x/an sauf en cas de vulnérabilité critique.

Les équipements qui seront supervisés	sont détaillés dans	l'annexe :
« Ancenis InventaireEapptMCO »		

6.3 TELEMAINTENANCE

Une télémaintenance pour le diagnostic, les reboot et l'application des patching sera réalisée via l'accès distant VPN.

6.4 DEFINITION DU LOT DE RECHANGE ET GESTION DE CELUI-CI

6.4.1 Constitution du lot de secours

Le lot de rechange est à la charge et aux frais du Client.

Ineo Infracom proposera au Client la composition du lot de rechange ainsi que le quantitatif de matériel de rechange à acquérir en adéquation avec le matériel déployé sur Site.

En cas de non constitution par le Client d'un stock conforme aux préconisations d'Ineo Infracom, ou de non reconstitution après utilisation des pièces de rechange, Ineo Infracom ne pourra être tenu responsable du non-respect du délai de réparation (GTR) suite à l'indisponibilité d'un matériel de secours (matériel inexistant ou matériel non disponible au moment de l'intervention).

Le lot de secours est constitué de :

[illegible]

6.4.2 Reconstitution du lot de secours

Lorsqu'un matériel du lot de rechange a été utilisé lors d'une intervention, le lot de secours de secours doit être reconstitué.

[illegible]

11 OBLIGATIONS D'INEO INFRACOM

Ineo Infracom s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires et suffisants pour que le programme de maintenance préventive soit respecté et que les interventions de dépannage soient effectuées selon la réactivité requise. Cette obligation constitue une obligation de moyens.

A ce titre Ineo Infracom veillera à :

- Encadrer et suivre, par un Responsable de Maintenance, le site aussi souvent que nécessaire,
- Faire intervenir un agent qualifié dans les délais indiqués,
- Réaliser un bilan périodique à la demande du Client dont la fréquence sera à raison de : 1 fois par an au travers duquel sera effectué un suivi de la maintenance des installations ainsi que diverses propositions (évolution plan de maintenance, prévisions budgétaires, obsolescence...),
- Se conformer aux règles de sécurité et au règlement intérieur en vigueur chez le Client, et qui lui auront été préalablement communiqués,
- Garantir la traçabilité de ses interventions,
- Apporter l'assistance technique nécessaire au maintien en bon état de fonctionnement de l'installation,
- Signaler immédiatement après sa visite les défaillances du matériel présentant une anomalie,
- Livrer dans les meilleurs délais, après commande correspondante du Client, les pièces dont le changement s'avérerait nécessaire,
- Apporter son assistance technique pour la remise en état de l'installation,
- Fournir les petites fournitures consommables (graisse, chiffons, dégrrippant).

12 OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client fournit à Ineo Infracom toutes les informations utiles et nécessaires à la maintenance des Equipements qui lui sont confiés et en particulier :

- Plans de sites
 - Procédure d'accès
 - Consignes de fonctionnement et d'entretien des Equipements sur lesquels Ineo Infracom aura à intervenir
 - Maintenir le bon fonctionnement de l'accès distant au système pour qu'Ineo Infracom puisse se connecter et diagnostiquer les pannes à distance.
- Il appartient au Client de garantir à Ineo Infracom toutes conditions de sécurité réglementaires, de la mettre en garde contre tout risque pouvant relever de conditions particulières ou exceptionnelles sur les lieux où elle est amenée à intervenir. A ce titre, il est convenu entre les parties qu'un plan de prévention des risques sera établi dans un délai de un mois à compter de la date de prise d'effet du contrat.
- Le Client assumera toutes conséquences, notamment pécuniaires, d'accidents survenus de son fait au personnel Ineo Infracom (y compris les recours de la Sécurité Sociale).
- Le présent contrat ne dispense pas le Client de la surveillance courante de l'installation.
- Le Client s'interdit toute embauche de personnel Ineo Infracom.
- Le Client conserve la responsabilité de l'exploitation de l'installation, objet du contrat et s'engage à conduire et à utiliser les installations objet du présent contrat dans des conditions normales de fonctionnement et à l'abri de toute malveillance ou action anormale.

Le Client garantit à Ineo Infracom un accès au Site et à l'Installation, 24H sur 24 et 7 jours 7, de telle sorte que Ineo Infracom puisse remplir ses obligations en terme de délai de GTI – GTR.

13 REMUNERATION

La rémunération des forfaits annuel se fera sur la base du montant du devis annexé au contrat :

«SP-MCO-2555»

Les travaux de maintenance curative seront rémunérés sur validation par le client des devis.

Les taxes et charges fiscales en vigueur à la date du paiement ou du règlement seront facturées en sus.

TOTAL du contrat de maintenance pour 2025 : **23146,86 € HT**

14 REVISION

Le montant du présent contrat sera révisé à l'expiration de chaque période d'un an suivant la formule de révision de prix ci-dessous :

$$P = P_0 \left(\frac{0.18}{FSD1} + \frac{0.82 \text{ ICHT-IME1}}{\text{ICHT-IME10}} \right)$$

P : Prix révisé hors taxe.

Po : Redevance globale annuelle forfaitaire, montant à réviser.

FSD10 : Indice des frais et services divers 1 - selon le BOCCRF, pour le mois d'établissement des prix.

ICHT-IME10 : Indice de coût horaire du travail, tous salariés confondus, dans les industries mécaniques et électriques (charges salariales comprises) pour le mois d'établissement des prix.

FSD1 & ICHT-IME1 : Les mêmes indices pour le mois précédant de la révision.

Mois d'établissement des prix : 3 mois avant la date du démarrage du contrat

15 FACTURATION ET PAIEMENT

15.1 FACTURATION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE

La facturation des prestations de maintenance préventive se fera de façon annuelle. La facture sera présentée au Client dans le mois qui suit la première visite préventive.

Comme indiqué à l'article 5, une copie des comptes-rendus d'intervention sera jointe à la facturation.

15.2 FACTURATION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE ET DES PRESTATIONS HORS CONTRAT

La facturation des prestations de maintenance corrective et des prestations hors forfait se fera de façon mensuelle. Les factures seront présentées au Client dans le mois qui suit l'intervention.

Comme indiqué à l'article 6.4, une copie des comptes-rendus d'intervention sera jointe à la facturation.

15.3 MODALITES DE PAIEMENT

Les factures sont payables par virement bancaire ou par chèque dans les 30 jours.

15.4 RETARD DE PAIEMENT

Tout retard de paiement entraînera de plein droit et sans autre formalité la suspension immédiate des prestations dues au titre du contrat jusqu'au paiement des factures, aux risques et périls du Client et ce sans préjudice pour l'entreprise de procéder à la résiliation du contrat conformément aux dispositions de l'article 16.

16 CONFIDENTIALITE

Pendant la durée du présent contrat, chaque partie peut être amenée à procéder à des échanges ou communications d'informations d'ordre technique, commercial, financier ou autre, de nature confidentielle. Aussi, les informations et/ou documents que l'une des parties peut être amenée à confier à l'autre au cours de l'exécution du présent contrat, devront être considérées comme confidentielles vis à vis de tout tiers et ne devront pas être utilisées à d'autres fins que l'exécution du présent contrat, sans l'accord préalable et écrit de l'autre partie.

Par ailleurs, chaque partie se porte garante du respect de l'obligation de confidentialité lui incombant, pour les membres de son personnel qui auront accès à ces informations.

17 CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune partie ne sera responsable envers l'autre en cas de non-exécution de ses obligations contractuelles dans la mesure et aussi longtemps qu'elle en sera empêchée par un événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui échappe au contrôle de la partie qui l'invoque (cas de force majeure, grève, lock-out, incendie, accident, effet de la foudre, guerre, pandémie, etc.).

Les parties chercheront mutuellement à réduire au maximum les conséquences de cette situation.

A défaut de pouvoir exécuter le contrat pendant un délai supérieur à 3 mois, le contrat pourra être résilié de plein droit à l'initiative de la partie la plus diligente.

18 RESILIATION – SUSPENSION DU CONTRAT

Le présent contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties dans les cas suivants :

- A la fin de chaque période annuelle, sous réserve de dénonciation par l'une ou l'autre des parties sous préavis de trois mois par lettre recommandée, et sans qu'une quelconque réclamation ou indemnisation puisse être réclamée à la partie ayant notifié sa volonté de mettre un terme au contrat, sous réserve d'avoir respecté le préavis ci-avant fixé.
- En cas de non-respect des dispositions du contrat par l'une ou l'autre des parties, après mise en demeure adressée par la partie non défaillante restée sans effet pendant un délai de 30 jours.
- En cas de non-respect par le Client de ses obligations telles que spécifiées par l'article 4.2 relatives à l'état des lieux contradictoire, après mise en demeure préalable restée sans effet pendant un délai de 30 jours
- En cas de non-paiement par le Client, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 15 jours.

En cas de résiliation pour un fait imputable à une partie, à savoir dans l'un des trois derniers cas visés ci-avant, la résiliation sera prononcée aux frais et risques de la partie défaillante, à charge pour cette dernière d'indemniser l'autre partie de tous les frais et conséquences en résultant.

19 RESPONSABILITE

19.1 LIMITES DE RESPONSABILITE

Ineo Infracom n'est en aucun cas responsable des dommages indirects subis par le Client tels que par exemple, perte de commande, perte de données, trouble commercial ou toute action engagée contre le client par un tiers.

L'intervention des techniciens de Ineo Infracom sur les Equipements n'aura à aucun moment pour effet de transférer à Ineo Infracom la garde des équipements propriété du Client.

En tout état de cause, la responsabilité d'Ineo Infracom sera limitée tous dommages et toutes causes confondues, à un montant qui ne saurait excéder le montant total annuel du Contrat. Le Client renonce pour son compte et pour le compte de ses assureurs à engager tous recours à l'encontre d'Ineo Infracom au-delà des limites et exclusions fixées ci-dessus.

19.2 LIMITES DE PRESTATIONS

Ineo Infracom interviendra sur tous les matériels et équipements décrits dans le présent contrat de manière exhaustive, et faisant partie de l'installation, et à l'exclusion de tous autres.

Sauf stipulations contraires, sont exclus du présent contrat :

- Les interventions sur les équipements ne présentant pas un accès sécurisé (Voir Plan de Prévention) ou ne respectant pas les règles d'installation ;
- Les opérations de maintenance améliorative (hors mise à jour logicielle possible avec le matériel existant) ;
- La prise en charge des équipements qui ne pourraient être réparés par suite de l'impossibilité de trouver les pièces de rechange nécessaires du fait de l'épuisement définitif du stock du constructeur ou de l'importateur ou du fait de la fin de commercialisation ou de l'obsolescence des matériels ;
- La prise en charge des équipements ou des installations ne respectant pas les règles environnementales ;
- Toute intervention sur un équipement nécessitant une remise à niveau ou un contrôle obligatoire (suite à une évolution réglementaire) même si cela n'a pas fait l'objet d'un signalement de la part de Ineo Infracom ;
- La mise à disposition éventuelle d'un équipement pendant le temps de la révision ;
- Les contrôles et visites réglementaires obligatoires par un organisme certifié ;
- Les remises en conformité suite aux contrôles et visites réglementaires ;
- Les prestations de génie civil, les travaux de peinture et d'isolation ;
- Les prestations de manutention et de levage (main d'œuvre qualifiée et matériel) ;
- Les travaux nécessaires à la suite d'incendies, inondations, tempêtes, gel et autres dégâts dus aux éléments naturels ou non (y compris la fluctuation de la fourniture des énergies et fluides) et autres cas de « force majeure » ;
- Toute réparation consécutive à un fait du CLIENT ou des personnes dont il doit répondre ou encore d'un tiers ;
- Toutes interventions ou travaux suite à vandalisme, malveillance, et non-respect des règles d'utilisation ;
- Tous les travaux et prestations qui ne sont pas explicitement spécifiés dans le présent document ;

Toutefois, certaines de ces prestations pourront faire l'objet d'une proposition de la part de Ineo Infracom sur simple demande du CLIENT

20 TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cas où le Client devrait communiquer à Ineo Infracom des données personnelles nécessaires à l'exécution du Contrat, les parties s'engagent à se conformer aux dispositions des lois en vigueur sur la protection des données, en particulier le Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 (le « RGDP »).

Le Client sera désigné responsable de traitement, et Ineo Infracom sera désigné Sous-traitant.

21 LITIGES – CLAUSES DE COMPETENCE

Toute difficulté relative au présent contrat sera soumise, à défaut d'accord amiable, à la compétence du seul Tribunal du ressort du siège social de Ineo Infracom

Le Contrat est soumis à l'application du droit français.

22 ANNEXE

22.1 INVENTAIRE DES EQUIPEMENTS

Voir doc

22.2 CONVENTION DE MISE EN ŒUVRE DE LA SUPERVISION

Voir doc

« MCO_ConventionMiseEnOeuvre-V0.1

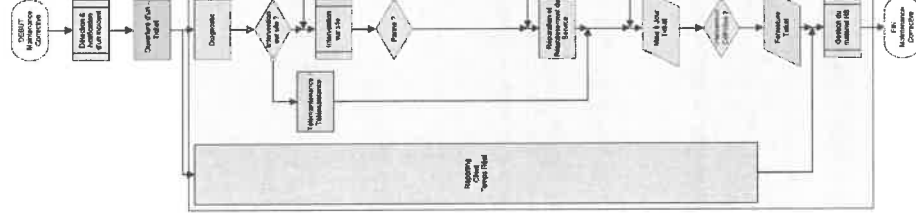
22.3 DETAILS DES PRIX

Voir Doc :

22.4 PROCESSUS DE MAINTENANCE

22.4.1 Processus générique de la maintenance corrective

La maintenance corrective de l'installation de détection d'intrusion du Client sera organisée autour du processus de maintenance suivant :



La réalisation du processus de maintenance corrective fait appel à différentes tâches ou sous-processus détaillés ci-après.

Après **détection d'un défaut**, l'**incident est notifié** (voir sous-processus « Détection & Notification d'un incident »).

Pour cela, un **ticket est ouvert**. Il est à noter que le délai d'intervention à respecter court à partir de la création de ce ticket.

Une fois informé, le **technicien procède au diagnostic** afin de déterminer si une intervention sur site est impérative.

Une fois le diagnostic réalisé, si l'**incident est solutionnable en télémaintenance**, alors le technicien **apporte les corrections nécessaires**.

En effet, les **défaillances d'origine logicielle** peuvent suivant l'équipement, être corrigées à distance via les outils des constructeurs ou par l'envoi de lignes de commandes. La télémaintenance peut également être utilisée pour une mise à jour logicielle (correction d'anomalies, améliorations, etc.).

Dans le cas contraire, le **technicien intervient sur site**.

➤ Si l'intervention est liée à une **panne matérielle** ou **logicielle**, le **technicien procède alors aux corrections / réparations** nécessaires afin de rétablir le service le plus rapidement possible.

➤ Si l'intervention est liée à un **acte de vandalisme ou à un accident** :

- Dans un premier temps, le **technicien procède à un constat**. Il prend alors les photos nécessaires en vue de la formation d'un **dépôt de plainte par le Client**.

○ Puis si l'**installation est réparable** :

- il apporte les **corrections nécessaires** pour la **remettre en service**.

▪ Sinon il **met en sécurité l'installation** :

- Consignation électrique,
- Retrait en arrière des câbles et
- lochage en chambre,
- Etc.

- o Enfin, il procède à l'établissement d'un devis pour la remise en état de l'installation.

A l'issue de son intervention (télémaintenance ou intervention site), le technicien met à jour le ticket. Si du matériel de secours a été utilisé, alors le sous-processus « Gestion du matériel HS » est lancé.

Si l'intervention est définitive, alors il procède à la fermeture du ticket. Dans le cas contraire, le technicien gèle le ticket et demande à son responsable de projet de planifier une seconde intervention avec les moyens adaptés pour une remise en état définitive (moyen lourd, spare non disponible, etc.).

Il est à noter que tant que le ticket ne sera pas fermé, vous disposerez d'un reporting temps réel sur celui-ci.

L'ensemble de l'intervention est tracé dans l'outil GMAO de suivi des interventions de maintenance proposé par Ineo Infracom au Client. Le renseignement par le technicien de maintenance de l'ensemble des champs du formulaire constitue in fine le compte rendu d'intervention.

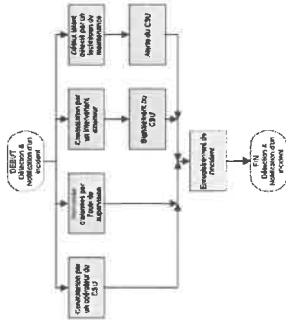
22.4.2 Sous-processus « Détection & Notification d'un Incident »

Ce sous processus est conduit sous la responsabilité du Client.

Les défauts, pannes et autres incidents susceptibles de mettre en cause l'efficacité du système ou de dégrader son taux de disponibilité, seront détectés à partir des sources et dispositifs suivants :

- Constatation par le Client,
- Signalement par un intervenant extérieur :
 - o Agent de voirie,
 - o Unité de police,
 - o Usager,
 - o Etc.
- Remontées d'alarmes par l'outil de supervision,
- Détection, par le technicien de maintenance, d'un défaut latent lors d'une préventive.

L'enregistrement de l'incident et donc la notification de celui-ci aux équipements de maintenance se fera au travers de l'outil de GMAO.



22.4.3 Sous-processus « Intervention sur site »

Ce sous processus est conduit sous la responsabilité du technicien de maintenance.

Compte tenu de l'impossibilité de procéder à une correction de l'incident par télémaintenance, une intervention physique sur site doit avoir lieu.

A partir des éléments et informations fournis par le Client sur le ticket d'incident, le technicien sait :

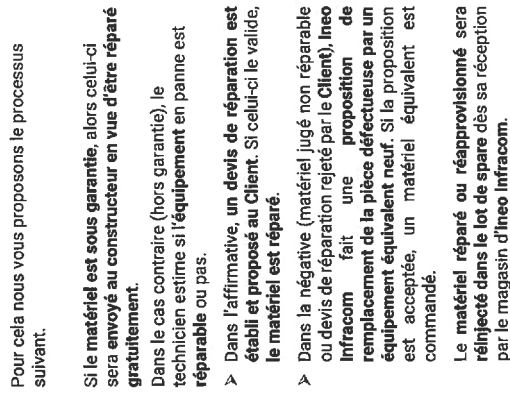
- si l'intervention est liée ou non à une panne de matériel et s'il doit donc prendre en compte du matériel de rechange et quel type de matériel (carte, module, sous-ensemble, etc.)
- s'il a besoin de moyens spécifiques pour procéder à l'intervention (nacelle, etc.).

Une fois sur site, le technicien procède à la mise en sécurité de la zone de travail et de l'installation.

Lorsque l'intervention nécessite des autorisations spéciales, celles-ci seront en gestion et à la charge du Client.



Ce sous processus est conduit sous la responsabilité d'Ineo Infracom.

[illegible]

En fonction de la complexité ou de l'impact de l'incident, une démarche d'escalade pourra être activée.

- Le premier est une escalade fonctionnelle. Ici on fait appel aux niveaux de supports techniques complémentaires.

Dans l'éventualité où le technicien d'intervention, malgré son niveau de compétence, ne réussirait pas seul à résoudre l'incident, il pourra faire appel aux experts techniques de la cellule support. Si une escalade technique devait avoir lieu, elle serait déclenchée par la cellule support auprès des constructeurs et autres éditeurs logiciels.

- Le second axe est une escalade managériale. Ce sont généralement l'impact ou l'ampleur de l'incident, le non-respect récurrent des délais contractuels et plus généralement un problème d'insatisfaction qui engendrent une escalade managériale.

Ce type d'escalade a pour principal objectif d'impliquer les managers pour accélérer une résolution par effet de pression sur les priorités.

- Trois niveaux d'escalade sont disponibles :
- Le Responsable de Projet Maintenance,
 - Le Directeur d'Agence,
 - Le Directeur Régional.

22.6 LISTE DES EQUIPEMENTS INCLUS DANS LE CADRE DU CONTRAT

Liste équipements Vidéo en annexe

3

• 1



VIDEOPROTECTION ANCENIS-ST-GEREON

CONTRAT DE MAINTENANCE



Fait à La Chapelle sur Erdre
En deux exemplaires originaux.

] le 06/06/2025]

Le Client,
(Cachet et signature du Client)

Ineo Infracom,
(Cachet et signature d'Ineo Infracom)

Thomas Leroy
Directeur d'Agence
Ineo Infracom