

**SOCIETE REDAL**

**APPEL D'OFFRES**

**AO 19/2024/C**

**TELESURVEILLANCE DES LOCAUX & INTERVENTION APRES ALARME, DES  
DIFFERENTS SITES DE LA REDAL**

**CAHIER DES PRESCRIPTIONS TECHNIQUES**

**(C.P.T)**

---

**PIECE N°3**

## SOMMAIRE

ARTICLE 1. OBJET DE L'APPEL D'OFFRES.....	3
ARTICLE 2 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE .....	3
ARTICLE 3 OBLIGATIONS DE REDAL .....	4
ARTICLE 4 PROCEDURES A METTRE EN PLACE POUR LA TELESURVEILLANCE .....	4
ARTICLE 5- REVISION DE L'ETENDUE DES PRESTATIONS.....	5
ARTICLE 6- DISPOSITIONS GENERALES .....	6
ARTICLE 7- DEFAILLANCE DU PRESTATAIRE .....	6
ANNEXE1- ETAT DES ALARMES D'INTRUSION ET D'INCENDIE INSTALLES AUX DIFFERENTS SITES REDAL.....	7
ANNEXE 2- ETAT DES SITES REDAL.....	9
ANNEXE 3- MODEL DE RAPPORT QUOTIDIEN DE TELESURVEILLANCE.....	11

## **ARTICLE 1. OBJET DE L'APPEL D'OFFRES**

Le présent Appel d'Offres a pour objet d'assurer la télésurveillance des locaux Redal, par un système permettant la réception et la gestion des informations émises par le site télé-surveillé et transmises par un réseau de télécommunication à la centrale de télésurveillance du prestataire.

## **ARTICLE 2 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE**

Le prestataire s'engage à fournir les prestations de télésurveillance et/ou d'intervention après alarme :

- ✓ Gérer tous les jours 24h/24h les informations en provenance des sites télé surveillés,
- ✓ Enregistrer sur le système de réception d'alarme toutes les informations reçues. Ces informations doivent être conservées par le prestataire pendant une durée minimale de trois mois et communiquées sur simple demande, à la Redal.
- ✓ Mettre en œuvre les consignes de télésurveillance définies conjointement avec la Redal. L'application des consignes prendra effet à compter de la date effective du raccordement du site Redal à la centrale de télésurveillance du prestataire.
- ✓ Rendre compte immédiatement à Redal de tout incident, décelé dans le cadre de l'exécution de la prestation, dans la transmission des informations, ou dans l'application des consignes.

### **Pour la prestation de télésurveillance :**

Au déclenchement d'une alarme reçue et/ou transmise automatiquement par l'intermédiaire d'un transmetteur sur RTC, le prestataire s'engage à en informer immédiatement la Redal, ou l'un de ses représentants autorisés, suivant la procédure définie :

- ✓ Appel de la patrouille d'intervention mobile (pour lever le doute)
- ✓ Appel du responsable du site télé surveillé (pendant les heures de travail) ou l'ingénieur de permanence (hors des heures de travail).
- ✓ En cas de nécessité (Intrusion, incendie...), informer les autorités compétentes et le commissariat concerné ...

### **Pour l'intervention après alarme**

Dès la réception et l'identification de l'alarme, le prestataire s'engage, d'alerter dans l'immédiat, la patrouille mobile qui se déplacera sur le site pour lever le doute et assurer une vérification globale et détaillée du site concerné. Il doit :

- ✓ Déclencher la patrouille la plus proche sur les lieux de l'incident,
- ✓ Assurer le contact permanent avec la patrouille par GSM,
- ✓ Rendre compte à Redal des constatations du patrouilleur sur place,
- ✓ En cas d'incident, alerter les autorités compétentes si le patrouilleur constate qu'ils ne sont pas encore présents sur le site,
- ✓ Aviser le client des actions prises à la fin de la mission.
- ✓ Présenter dans les plus brefs délais un rapport d'incident.

### **ARTICLE 3 OBLIGATIONS DE REDAL**

La Redal s'engage à :

- ✓ Maintenir sans aucune modification l'installation objet du présent CPT sauf accord préalable écrit du prestataire.
- ✓ Aviser le prestataire de toute anomalie de quelque nature qu'elle soit, qu'il pourrait constater dans le fonctionnement du système d'alarme sur site.
- ✓ Informer le prestataire, de tout élément de nature à nuire ou à faciliter l'exécution des consignes.
- ✓ Informer le prestataire, de toute éventuelle modification des consignes. A défaut les consignes initialisées seront maintenues.
- ✓ Acquitter les frais de raccordement et les redevances d'électricité et de téléphone, ainsi que toutes les charges pouvant résulter des modifications éventuelles de la réglementation.
- ✓ A signaler immédiatement au prestataire, tout dérangement survenu dans le fonctionnement de l'installation.
- ✓ A faciliter l'accès au niveau des installations télé surveillées, au personnel autorisé du prestataire.
- ✓ A ne faire exécuter aucune modification, extension, déplacement, réparation, par un personnel autre que celui du prestataire où agréé par lui.
- ✓ A signer les bons d'intervention qui lui seront présentés par les agents du prestataire suite à toute intervention sur l'installation.

### **ARTICLE 4 PROCEDURES A METTRE EN PLACE POUR LA TELESURVEILLANCE**

La télésurveillance et l'intervention en cas signaux d'alertes, nécessitent la mise en place de procédures bien définies, ces dernières peuvent se résumer comme suite:

#### **4-1- Données à communiquer à la centrale**

- 1/ Nom, fonction, n° de téléphone et n° de code des personnes à prévenir (Patrouille mobile, Chef d'agence ou responsable de site, ingénieur de permanence ...)
- 3/ Fixation d'horaire de fermeture du site à télé surveiller.

#### **4-2- Consignes à exécuter en cas de signaux d'alertes.**

En cas d'anomalie, l'alerte se fera par ordre de priorité :

- 1/ Appel de la patrouille d'intervention mobile (pour lever le doute)
- 2/ Appel du responsable du site télé surveillé (pendant les heures de travail) ou ingénieur de permanence (hors des heures de travail).
- 3/ En cas de nécessité (Intrusion, incendie...), information de la Redal, et alerte des autorités compétentes : Police, sapeurs-pompiers...

#### **4-3- Prestations (non limitative) a assurée par la centrale de télésurveillance:**

- ✓ Gestion d'alarme globale
- ✓ Prise en compte de l'absence secteur au delà de trente minutes
- ✓ Prise en compte du défaut batterie
- ✓ Vérification périodique de la continuité de la ligne téléphonique toutes les heures.
- ✓ Levée de doute par analyse des déclenchements zone par zone
- ✓ Levée de doute par écoute, depuis la centrale, du site télé surveillé
- ✓ Surveillance des mises en services et des mises hors services de l'installation suivant les horaires d'ouverture/fermeture du site, relève et changement des vigiles, .... Si la centrale de télésurveillance ne reçoit pas la mise en service ou mise hors service dans les délais fixés, application des consignes mises en place.
- ✓ Gestion par zone des alarmes intrusion/incendie.
- ✓ Gestion de l'alarme autoprotection
- ✓ Gestion des fausses alarmes
- ✓ Exécution des consignes en cas de réception d'une alarme : alarme intrusion, alarme incendie,
- ✓ Alarmes techniques à définir et exécution des consignes.
- ✓ Programmation des jours fériés pour la gestion horaire
- ✓ Edition mensuelle et communication à la Redal du listing des anomalies, des alarmes et des mises et hors service enregistrés.
- ✓ La liste des noms, fonctions, téléphone et n° de code des personnes habilités à mettre en et hors service l'installation, devront être communiqués par Redal au prestataire.
- ✓ Mise en service de l'installation à distance depuis la centrale de télésurveillance, sur appel d'une personne habilitée qui devra décliner son identité, sa fonction et son numéro de code
- ✓ Contrôle par la centrale du prestataire, de liaison téléphonique 24H/24H : La moindre anomalie doit être automatiquement et immédiatement signalée.

#### **4-4- Rapport d'évènements**

Un rapport journalier d'évènements des sites télé surveillés par la Centrale de Télésurveillance du Prestataire doit parvenir à la Redal (voir model en annexe 3). En cas d'incident, un rapport détaillé de l'incident est à fournir dans l'immédiat.

#### **ARTICLE 5- REVISION DE L'ETENDUE DES PRESTATIONS**

Le prestataire reconnaît par son acceptation du présent CPT, que les sites en annexe 1, ne sont pas tous télé surveillés, la rémunération et le chiffres d'affaires correspondants seront basés sur le paiement des redevances des sites reliés et télé surveillés dans le cadre du futur contrat issu du présent CPT.

La Redal est tenue dans le cas d'une modification de la liste des sites concernés, de communiquer au Prestataire, par écrit, la liste des modifications apportées aux dites prestations. Cette liste entre en vigueur dès la date de réception, aux mêmes conditions techniques et tarifaires en vigueur.

#### **ARTICLE 6- DISPOSITIONS GENERALES**

Le Prestataire est réputé avoir fait des prestations similaires et par conséquent avoir évalué les difficultés et conditions de travail.

Le prestataire est réputé avoir étudié toutes les conditions du présent contrat et de la législation en vigueur au Maroc.

Le Prestataire ne peut élever aucune réclamation ni demander aucune indemnité au cas où il estimerait qu'il aurait subi une perte par manque de renseignements.

#### **ARTICLE 7- DEFAILLANCE DU PRESTATAIRE**

En cas de constat d'une quelconque défaillance du prestataire entre autre :

- ✓ Manque de réactivité du personnel ;
- ✓ Désengagement ;
- ✓ Suivi non rigoureux ;
- ✓ Etc.

Le prestataire sera saisi sur le fait immédiatement par les services de Redal en cas de manquement grave ou non résolu sous un délai de 7 jours maximum, le prestataire subira immédiatement sur ses créances sans mise en demeure préalable, une pénalité de retard de 500 DH HT (cinq cent dirhams hors taxes) par jour de retard, sera appliquée pour non-respect par le prestataire des délais d'interventions convenus, les pénalités sont plafonnées à 5 000,00 HT par site.

Ce montant s'appliquera à chaque constat justifié par un courrier au prestataire.

Lu et approuvé par le soumissionnaire

Cachet et signature du soumissionnaire

## Annexe1- Etat des alarmes d'intrusion et d'incendie installés aux différents sites Redal

### Système d'alarme d'intrusion

SITES	Centrale		Contact de porte	DéTECTEURS intrusion	Sirène intérieure	Sirène Extérieure
	Qté	Marque				
Siège (immeuble Reda)	1	Tecnoalarm	2	6	1	0
Locaux SPC	1	Tecnoalarm	0	5	1	1
<b>AGENCES COMMERCIALES</b>						
Agence Hassan	1	VESTA 48B	0	6	1	1
Agence Agdal	1	Tecnoalarm	0	6	1	1
Agence Amal	1	VESTA 48B	0	7	1	1
Agence Bouknadel	1	Tecnoalarm	1	7	1	1
Agence Bouznika	1	Tecnoalarm	0	11	1	1
Agence Bab Sebta	1	Tecnoalarm	1	9	3	1
Agence Harhoura	1	VESTA 48B	2	3	2	1
Agence Hay El Fath	1	VESTA 48B	0	5	1	1
Agence Hay Essalam	1	NX8	0	9	1	1
Agence Hay Takadoun	1	NX4	2	7	0	1
Agence Hay Nahda	1	NX6	2	9	3	1
Agence Hay Rahma	1	Tecnoalarm	3	14	1	1
Agence Kariat Ouled Moussa	1	VESTA 48B	1	5	1	2
Agence Moulay Ismail	1	VESTA 48B	1	8	1	1
Agence Océan	1	ARITECH	0	4	1	1
Agence Hay Riad	1	VESTA 48B	0	6	1	0
Agence Sala Al Jadida	1	Tecnoalarm	2	9	1	1
Agence Skhirat	1	NX8	0	6	1	0
Agence Tabriquet	1	NX8	2	4	2	1
Agence Témara	1	VESTA 48B	1	5	1	1
Agence Yousoufia	1	Tecnoalarm	2	2	1	1
Agence Massira	1	Tecnoalarm	1	9	1	1
Agence laâyayda	1	Tecnoalarm	0	8	0	1
Agence Bettana	1	VESTA 48B	0	3	1	1
<b>STATIONS</b>						
Station Al Ghazia	1	Tecnoalarm	2	2	1	1
Station Al Mansour	1	Tecnoalarm	3	2	1	0
Station Tabriquet (Sidi Ben Acher)	1	NX8	2	2	0	1
Station Sidi Moussa	1	NX8	2	2	0	1
Station NordII (Sidi Haji)	1	VESTA 48B	2	1	0	1
SPRET	1	Tecnoalarm	7	3	2	2
Station Emissaire	1	Tecnoalarm	1	1	1	1
Station Nahda	1	Tecnoalarm	1	1	1	1
Station Youssofia bas	1	Tecnoalarm	2	2	1	1
<b>POSTES SOURCE</b>						
Poste Source Amer	1	Thor	0	4	1	1
Poste Source Riad	1	Tecnoalarm	8	7	1	1
Poste Riad côte ateliers	1	NX8		4	0	1
Poste Source Tabriquet	1	Tecnoalarm	11	3	0	1
<b>RESERVOIR</b>						
Réservoir Amer	1	Thor	4	9	1	1
Réservoir Berrada	1	Tecnoalarm	5	1	1	1
Magasin Agdal	1	Tecnoalarm	4	7	1	1

## Système d'alarme d'incendie

SITES	Centrale d'incendie			Détecteur de fumée	Sirène
	Qte	Marque	Nbre de Zone		
<b>SIEGE REDAL</b>					
Immeuble Reda	1	KILSEN	2 Zone	63	4
Siège (Hubgrade)	1	KILSEN	2 Zone	7	1
Siège (Couloirs)	1	KILSEN	2 Zone	0	8
Siège Nouvel imm	1	KILSEN	2 Zone	130	14
Siège nouveau lacale Archive	1	KILSEN	2 Zone	18	1
Locaux cos	1	KILSEN	2 Zone	14	2
Locaux SPC	1	TECNOFIRE	256 point	50	3
<b>AGENCES COMMERCIALES</b>					
Agence Hassan	1	UTC Fire &Securiry	4 Zone	41	6
Agence Agdal	1	KILSEN	2 Zone	5	1
Agence Amal	1	KILSEN	2 Zone	4	2
Agence Bouknadel	1	KILSEN	4 Zones	13	2
Agence Bouznika	1	UTC Fire &Securiry	4 Zones	24	3
Agence Bab Sebta	1	Tecnoalarm	2 Zone	14	4
Agence Harhoura	1	KILSEN	3 Zone	5	2
Agence Hay El Fath	1	KILSEN	2 Zone	5	2
Agence Hay Essalam	1	KILSEN	2 Zone	7	2
Agence Bettana	1	KILSEN	2 Zone	2	1
Agence Hay Nahda	1	KILSEN	2 Zone	12	2
Agence Hay Rahma	1	KILSEN	8 Zone	17	2
Agence Kariat Ouled Moussa	1	KILSEN	2 Zone	7	2
Agence Moulay Ismail	1	KILSEN		9	2
Agence Ocean	1	KILSEN	2 Zone	5	2
Agence Hay Riad	1	KILSEN	3 Zone	6	2
Agence Sala Al Jadida	1	UTC Fire &Securiry	4 Zone	10	2
Agence Skhirat	1	KILSEN	3 Zone	3	1
Agence Tabriquet	1	KILSEN	2 Zone	5	2
Agence Témara	1	KILSEN		4	2
Agence Youssoufia	1	KILSEN	2 Zone	7	3
Agence Takkadoun	1	C-TEC		8	2
Agence Massira	1	KILSEN	2 Zone	11	2
Agence laâyayda	1	UTC Fire &Securiry	4 Zone	15	3
<b>POSTES SOURCE</b>					
Poste Source Amer	1	KILSEN	8 Zone	23	1
Poste Source Tabriquet	2	KILSEN	4 Zone	33	2
Poste Source Agdal	2	KILSEN	4 Zone	92	
Magasin Agdal	1	UTC Fire &Securiry	4 Zone	33	1
Poste Source Riad	2	KILSEN	4 Zone	23	2
Poste source riad côte ateliers	1	KILSEN	4 Zone	33	4
<b>MAGASIN</b>					
Magasin Hay Essalam	1	KILSEN	4 Zone	29	3
Magasin Siège	1	KILSEN	2 Zone	9	1
<b>STATION</b>					
Station Al Mansour	1	Tecnoalarm	8 Zone	2	1
Station Tabriquet (Sidi Ben Acher)	1	Tecnoalarm	8 Zone	1	1
Station Sidi Moussa	1	Tecnoalarm	8 Zone	1	1
Station NordII (Sidi Haji)	1	Tecnoalarm	8 Zone	1	1
Station Salé Plage (1)	1	KILSEN	4 Zone	6	1
Station Al Ghazia	1	Tecnoalarm	8 Zone	2	0
Station Souissi	1	Tecnoalarm	8 Zone	2	0
Station Emissaire	1	Tecnoalarm	8 Zone	1	0
Station Nahda	1	Tecnoalarm	8 Zone	2	0
Station Youssoufia bas	1	Tecnoalarm	8 Zone	2	0



## Annexe 2- Etat des sites Redal

Poste	Stes Redal	Ville	Situation
<b>SIEGE ET AGENCES COMMERCIALES</b>			
1	Siège Redal	Rabat	Equipé
2	Agence Hassan	Rabat	Equipé
3	Agence Agdal	Rabat	Equipé
4	Agence Amal	Rabat	Equipé
5	Agence Hay El Fath	Rabat	Equipé
6	Agence Hay Nahda	Rabat	Equipé
7	Agence Riad	Rabat	Equipé
8	Agence youssoufia	Rabat	Equipé
9	Agence Océan	Rabat	Equipé
10	Agence Takadoum	Rabat	Equipé
11	Agence Hay Errahma	Salé	Equipé
12	Nouvelle Agence Hay Rahma	Salé	Equipé
13	Agence My Smaïl	Salé	Equipé
14	Agence Bab Sebta	Salé	Equipé
15	Agence Hay Essalam	Salé	Equipé
16	Agence Sala Al Jadida	Salé	Equipé
17	Agence bouknadel	Salé	Equipé
18	Agence Kariat Oulad Moussa	Salé	Equipé
19	Agence Tabriquet	Salé	Equipé
20	Agence Laâyayda	Salé	Equipé
21	Agence Bettana	Salé	Equipé
22	Agence Massira	Témara	Equipé
23	Agence Témara	Témara	Equipé
24	Agence Harhoura	Témara	Equipé
25	Agence Skhirat	Skhirat	Equipé
26	Agence Bouznika	Bouznika	Equipé
<b>POSTES SOURCE ELECTRIQUES</b>			
27	Poste source Agdal	Rabat	Equipé
28	Poste source Tabriquet	Salé	Equipé
29	Poste source Hsain	Salé	Equipé
30	Poste source Amer	Salé	Equipé
31	Poste source skhirat		
32	Poste source Riad - côté poste	Témara	Equipé
33	Poste source Riad - côté logistique	Témara	Equipé
<b>COMPLEXES HYDRAULIQUES ET RESERVOIRS</b>			
34	Réservoir Abdelhamid Berrada	Rabat	Equipé
35	Réservoir Ambassador	Rabat	Equipé
36	Réservoir Hay Ennadha	Rabat	Non équipé
37	Réservoir Takaddoum	Rabat	Non équipé
38	Réservoir Hay Inbaât	Salé	Equipé
39	Complexe Hydraulique Hay Salam	Salé	Equipé
40	Réservoir Maâmoura	Salé	Non équipé
41	Réservoir Ouled Hlal	Salé	Equipé
42	Réservoir Sala Al Jadida	Salé	Equipé
43	Réservoir Bouknadel (Ameur)	Salé	Equipé
44	Réservoir Témara	Témara	Equipé
45	Réservoir Loulalda	Témara	Equipé
46	Réservoir Skhirat	Skhirat	Equipé
47	Réservoir lalla Zina	Skhirat	Equipé
<b>STATIONS</b>			
48	Station Ghazia	Rabat	Equipé
49	Station Al Mansour	Rabat	Equipé
50	Station Youssoufia Bas	Rabat	Equipé

51	Station Hay Nahda	Rabat	Equipé
52	SPRET de Rabat	Rabat	Equipé
53	Emissaire Marin	Rabat	Equipé
54	Station Sala Al Jadida	Salé	Non équipé
55	Station Salé plage	Salé	Equipé
56	Station Bouknadel	Salé	Non équipé
57	Station My Smail	Salé	Non équipé
58	Station Kariat Ouled Moussa	Salé	Non équipé
59	Station Tabriquet (Sidi Ben Acher)	Salé	Equipé
60	Station Sidi Moussa	Salé	Equipé
61	Station Nord II (Said Hajji)	Salé	Equipé
62	Station Oulja	Salé	Non équipé
63	Station Brahma	Salé	Non équipé
64	STEP de Skhirat	Skhirat	Non équipé
65	Station de refoulement Skhirat centre	Skhirat	Non équipé
66	Station Balnéaire Skhirat	Skhirat	Non équipé
67	Station Mers El Keir	Témara	Non équipé
68	Station Rnnour	Témara	Non équipé
69	Suppresseur Rnnour	Témara	Non équipé

### Annexe 3- Model de rapport quotidien de télésurveillance

Rapport quotidien de télésurveillance des sites Redal									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Site Télé- surveillé		Evénement			Auteur de l'évènement (**)				Rapport
Nom	Code	Date	Heure	Nature (*)	Vigile	Patrouilleur	Responsable du site	Autres (à signaler)	

(\*) Mise en service, mise hors service, réception test périodique, début défaut secteur, ...

(\*\*) Nom, code, ...