



## CONDITIONS PARTICULIERES

# « RESEAUX ET CABLAGE – VIDEOSURVEILLANCE »

Version en vigueur au 19 juin 2026

Le présent document décrit les Conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques relatives à la vidéosurveillance.

Elles viennent préciser les conditions générales de service du Prestataire dans leur dernière version en vigueur disponible sur son site Internet à l'adresse suivante : <https://www.oci.fr/conditions-generales/> (ci-après les « **CGS** »).

### Article 1. Champs d'application

Le Prestataire est une société spécialisée dans l'installation, le paramétrage et la maintenance de solutions de vidéosurveillance.

### Article 2. Définitions spécifiques

En sus des définitions prévues aux CGS, certaines définitions sont spécifiquement applicables aux prestations couvertes par les présentes Conditions particulières :

« **Dossier technique** » : désigne le document remis au Client par le Prestataire à la fin de la phase d'installation contenant (i) la liste du Matériel caméra et leur implantation sur le Site, (ii) les modalités d'accès au Matériel caméra pour l'exploitation du Système de vidéosurveillance par le Client ainsi que (iii) les images de référence montrant les angles de vue de chaque Matériel caméra à l'issue de la phase d'installation ;

« **Garantie de temps d'intervention** » (GTI) : désigne le délai maximal devant s'écouler entre la Sollicitation du Client portant sur un Incident et la prise en charge par le Prestataire de la Sollicitation dès lors que celle-ci entre dans le périmètre des Prestations ;

« **Incident** » : désigne une panne affectant le Système de vidéosurveillance ;

« **Matériel caméra** » : désigne le matériel caméra d'un constructeur sur lequel est installée une solution logicielle permettant de traiter l'image avec des fonctionnalités dites « intelligentes » (par exemple : permet de compter des personnes sur une image, détection de départ de feu, distinguer un humain d'un animal ou d'un véhicule *etc.*) installé par le Prestataire ;

« **Serveur** » : désigne le matériel permettant l'enregistrement des métadonnées et des images de la Caméra. Il peut s'agir d'un boîtier physique appelé « *Network Video Recorder* » ou « *NVR* » ou d'un logiciel installé sur un PC ou un serveur appelé « *Video Management System* » ou « *VMS* ». Dans les deux cas, le Serveur est chez le Client ;

« **Système de vidéosurveillance** » : désigne le système mis en place par le Prestataire chez le Client à l'issue de la phase d'installation et constitué des éléments repris à l'Offre commerciale, à savoir tout ou partie des éléments suivants : Matériel caméra, Serveur, réseau, infrastructure de vidéosurveillance et poste de visualisation.

### Article 3. Périmètre des Prestations

Le Client a souscrit à des Prestations relatives à la mise en œuvre d'un Système de vidéosurveillance par le biais d'une Offre commerciale.

### Article 4. Description détaillée des Prestations 4.1. Mise en place des Prestations

En **phase d'avant-vente**, le Prestataire réalise un pré-cadrage (plan d'implantation, listing du Matériel caméra proposé, prévisionnel des prestations nécessaires à la mise en place et la maintenance d'un système de vidéosurveillance chez le Client) lui permettant d'émettre l'offre commerciale.

Après acceptation de l'Offre commerciale, le Prestataire met en place le Système de vidéosurveillance en plusieurs phases :

- La **phase de cadrage** est réalisée en co-construction avec le Client. Elle permet aux Parties, sur la base du pré-cadrage, de confirmer le choix du Matériel caméra, de prévoir plus précisément leur implantation théorique sur le plan du Site et de prendre connaissance des éventuelles contraintes du Site ou du Client. Cette phase permet d'initier la rédaction du Dossier technique et de passer à la phase d'installation.
- Durant la **phase d'installation** (« *build* »), le Prestataire procède aux opérations relatives à la mise en place du Système de vidéosurveillance, à savoir :
  - o Sécurisation du réseau par l'installation de l'infrastructure de vidéosurveillance sur un réseau cloisonné ; et
  - o Installation physique du Matériel caméra ; et
  - o Configuration du Serveur ; et
  - o Mise en œuvre des règles initiales de configuration (droit d'accès et règles d'enregistrement sur le Serveur) selon les besoins exprimés par le Client ;
  - o Transfert de compétences au Client pour l'exploitation de son Système de vidéosurveillance.

La fin de la phase d'installation est formalisée par une visite de fin de chantier qui permet au Client de valider que le Système de vidéosurveillance est conforme aux éléments définis durant la phase de cadrage. Le Client procède à la Recette du Système de vidéosurveillance en validant le Dossier technique. Sa validation constitue la Mise en service du Système de vidéosurveillance qui passe alors en phase d'exploitation.

La **phase d'exploitation** est opérée par le Client qui dispose alors d'un Système de vidéosurveillance. Il peut confier au Prestataire des Prestations récurrentes parmi les suivantes :

**4.2. Prestations récurrentes**  
**4.2.1. Maintenance curative du matériel associé au Système de vidéosurveillance**

**Description générale** – La maintenance curative correspond à une Prestation de prise en charge à distance des Incidents portant sur le matériel associé au Système de vidéosurveillance, relevés par le Client et remontés au Prestataire par le biais d'une Sollicitation selon les modalités définies entre les Parties au sein de l'Offre commerciale.

<b>Prestation</b>	Accès au service client du Prestataire et prise en charge par le Prestataire des Sollicitations du Client en cas d'Incident
<b>Type d'intervention</b>	<p>En premier lieu, l'Intervention du Prestataire a lieu à distance. Si l'Intervention à distance ne suffit pas, le Prestataire peut intervenir sur Site aux fins de remplacer le matériel concerné.</p> <p>Spécifiquement pour le Matériel caméra, le Prestataire remplace le Matériel défectueux par un Matériel caméra identique ou par un Matériel caméra équivalent. Dans le cas où le Prestataire remplace le Matériel caméra défectueux par un modèle équivalent, il pourra réintervenir sur Site à une date convenue entre les Parties, pour remplacer le Matériel de remplacement temporaire par un Matériel caméra identique (sauf cas où le Matériel caméra initial n'est plus fourni).</p> <p>Spécifiquement pour le Serveur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si NVR ou VMS fourni par le Prestataire : Le Prestataire remplacera le NVR ou le VMS dans les mêmes conditions que pour le Matériel caméra.</li> <li>- Si NVR ou PC / serveur sur lequel est installé le VMS fourni par le Client : le Prestataire prend en charge les Incidents relatifs au logiciel installé. Tout remplacement de PC ou serveur sera fait sur devis complémentaire.</li> </ul>
<b>GTI</b>	A distance : huit (8) Heures Ouvrées Sur Site : J+1 après identification par le Prestataire qu'une intervention sur Site est nécessaire (dans ce cas, les frais de déplacement du Prestataire sur Site sont inclus dans la Prestation de maintenance curative)
<b>Location de nacelle, consommables et mises à jour</b>	Non-inclus (Prestation complémentaire le cas échéant)

**4.2.2. Visite préventive annuelle**

Une fois par an, à une date convenue entre les Parties, le Prestataire procède, à distance et durant les Heures Ouvrées, à une vérification du Système de vidéosurveillance. Ce contrôle permet de :

- Vérifier le Matériel caméra et le Serveur et notamment que les angles de vue sont toujours bons, que le Matériel caméra et le Serveur répondent bien, et
- Implémenter les éventuelles mises à jour rendues disponibles par l'éditeur et/ou le constructeur sur le Matériel caméra et/ou le Serveur en fonction des éléments couverts par la visite préventive annuelle souscrite par le Client.

**4.3. Options complémentaires**

Le Prestataire propose également deux options :

- Le nettoyage des objectifs du Matériel caméra,
- La supervision du Serveur et du Matériel caméra consiste à détecter si le Serveur est disponible, si l'espace de stockage du Serveur est suffisant et si le Matériel caméra fonctionne (seuils paramétrés : Serveur et Matériel caméra on/off, capacité de stockage du Serveur). En cas d'alerte relevée dans le cadre de la supervision, le Prestataire en informe le Client et traite l'Incident dans le cadre de la Prestation de maintenance curative si le Client y a souscrit.

**4.4. Limites générales des Prestations**

**Câblage** – Le Client peut confier le câblage nécessaire au Système de vidéosurveillance à un tiers. Dans ce cas, le Client s'engage à en informer le Prestataire qui lui indiquera les prérequis nécessaires pour la mise en place du Système de vidéosurveillance et que le Client s'engage à respecter préalablement à l'installation du Système de vidéosurveillance par le Prestataire. Toute conséquence d'un câblage non-conforme à ces prérequis peut avoir pour conséquence l'allongement de la phase d'installation et des frais supplémentaires pour le Client.

**Utilisation de l'IA** – Le logiciel contenu dans le Matériel caméra utilise un système d'IA permettant au Matériel caméra et au Serveur de lire intelligemment les images qui peut être activé par le Prestataire en phase d'installation, en fonction des besoins du Client. Ce système est édité par un tiers et détaillé par le constructeur.

**Règles applicables au Système de vidéosurveillance** – Le Client reconnaît qu'il a décidé de mettre en place le Système de vidéosurveillance et que c'est lui qui procède à son exploitation. Le Système de vidéosurveillance constitue un dispositif qui obéit à un cadre légal auquel le Client est soumis. Plus particulièrement, le Prestataire rappelle que sont à l'appréciation exclusive du Client les éléments suivants :

- Le cadre applicable au contexte de mise en place du Système de vidéosurveillance et des obligations (notamment légales) qui peuvent en découler (présence dans l'espace public ou non et demande d'autorisation le cas échéant, information aux usagers, prise d'avis sur le Système de vidéosurveillance aux instances concernées au sein de l'entreprise du Client conformément au Code du travail si nécessaire etc.),
- Le Système de vidéosurveillance constitue un traitement de Données à caractère personnel au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données et que des obligations sont faites au Client dans ce cadre (emplacement du Matériel caméra, analyse d'impact, information des personnes concernées, exercice des droits des personnes, durée de rétention des images conforme, définition des habilitations pour accéder au Système de vidéosurveillance par des personnes habilitées),
- Le traitement de demandes d'autorités (notamment les réquisitions judiciaires) le cas échéant.



De manière plus générale, le Système de vidéosurveillance s'inscrit dans les mesures permettant au Client de renforcer sa sécurité et il lui est fortement recommandé de disposer de procédures définissant les modalités d'exploitation et de visualisation des informations provenant du Système de vidéosurveillance et les moyens de contrôle qu'il met en œuvre.

#### **4.5. Réversibilité**

La Réversibilité est constituée à la remise du Dossier technique et à l'issue du transfert de compétences réalisé durant la phase d'installation.