
 <p>PRÉFECTURE DE POLICE</p> <p><i>Liberté Égalité Fraternité</i></p> 	<p>Direction de l'Immobilier et de l'Environnement</p> <p>Bureau des Marchés Immobiliers</p>
---	--

MARCHE PUBLIC DE SERVICES

MARCHE DE MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES PREVENTIVE ET CORRECTIVE ET MULTISERVICES SUR LA DIRECTION DE LA POLICE JUDICIAIRE

Cahier des clauses techniques particulières Générale (CCTP-G)

Consultation n° **E2024BMI25**

SOMMAIRE

1.	GENERALITES	6
1.1.	DESIGNATION	6
1.2.	DEFINITIONS	6
1.3.	OBJET DU MARCHÉ	8
1.4.	PERIODES DU MARCHÉ	9
1.5.	ADRESSE D'EXECUTION DES PRESTATIONS ET DESCRIPTION DU SITE	10
1.6.	STRUCTURE DU MARCHÉ	10
1.7.	NORMES, REGLEMENTS ET DOCUMENTS DE REFERENCE	10
2.	REFERENTIELS ET NORMES	10
2.1.1.	REGLEMENT DE SECURITE	13
3.	OBLIGATIONS DU TITULAIRE	14
3.1.	OBJECTIF GENERAL	14
3.2.	SERVICES D'EXPLOITATION MAINTENANCE	14
1.1.1.	SERVICES DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN	14
3.2.	OBLIGATION DE RESULTATS	15
3.3.	ENGAGEMENT DE MOYENS MINIMUMS	15
4.	CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATION	16
4.1.	PERSONNEL DU TITULAIRE ET DE SES SOUS-TRAITANTS	16
4.1.1.	« CHEF DE SITE », ADJOINT CHEF DE SITE ET « GESTIONNAIRES DE SITE »	16
4.1.2.	CONTROLES OBLIGATOIRES ET AUTRES CONTROLES	17
4.1.3.	PERMANENCE D'EXPLOITATION SUR SITE	17
4.1.3.1.	Présence d'exploitation sur site	17
4.1.3.2.	Permanence technique.	18
4.1.3.1.	Unité d'œuvre au BPU.	18
4.1.4.	AGENTS DE MAINTENANCE ET D'ENTRETIEN	18
4.1.5.	LOCAUX MIS A DISPOSITION	19
4.2.	STABILITE DU PERSONNEL ET VACANCE DE POSTE	19
4.3.	EFFECTIFS ET FICHES SIGNALETIQUES	19
4.4.	COMPORTEMENT ET MORALITE DU PERSONNEL	19
4.5.	TENUES VESTIMENTAIRES ET PORT DU BADGE	20
4.6.	HYGIENE ET SECURITE	20
4.6.1.	GENERALITES	20
4.6.2.	REGLEMENTATION ET PLAN DE PREVENTION ANNUEL	20
4.6.3.	SIGNALISATION DES CHANTIERS – ACCES – CONSIGNES	21
4.6.4.	MESURES DE CONSIGNATION	21
4.7.	MISE A JOUR DES DOCUMENTS SUITE AUX INTERVENTIONS DU TITULAIRE	21
4.8.	RESPONSABILITES DU TITULAIRE	22
4.8.1.	GENERALITES	22
4.8.2.	SECURITE	22
5.	PRESTATIONS FORFAITAIRES	23
5.1.	RELAMPING LED DE L'ENSEMBLE DE LA DRPJ	23
5.2.	REPLACEMENT DES TETES DE DETECTIONS INCENDIES ET INDICATEURS D'ACTIONS.	24
5.3.	REPLACEMENT DE L'ENSEMBLE DES EXTINCTEURS DE LA DPJ SUR LE SITE BASTION.	24
6.	CONDITIONS GENERALES RELATIVES AUX OPERATIONS D'EXPLOITATION MAINTENANCE	25

6.1.	PERIMETRE DU SERVICE	25
6.1.1.	DISPOSITIONS GENERALES ET REFERENTIELS	25
6.1.2.	LES NIVEAUX DE MAINTENANCE 1 A 5 ISSUS DE LA NORME AFNOR PRECITEE SONT RAPPELES DANS CI-APRES	25
6.1.1.	MAINTENANCE DE NIVEAU 5	25
6.1.2.	TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN RENOUVELLEMENT DE NIVEAU 5	26
6.1.3.	REFERENTIELS	27
6.1.3.1.	1 ^{er} niveau de maintenance	27
6.1.3.2.	2 ^{ème} niveau de maintenance	27
6.1.3.3.	3 ^{ème} niveau de maintenance	28
6.1.3.4.	4 ^{ème} niveau de maintenance	28
6.1.3.5.	5 ^{ème} niveau de maintenance	29
1.1.1	STRATEGIE DE MAINTENANCE	29
6.2.	PLAN DE MAINTENANCE	30
7.	CONDITIONS RELATIVES A LA PERIODE DE PRISE EN CHARGE DES PRESTATIONS	31
7.1.	DEMARCHES ADMINISTRATIVES DU MARCHE	31
7.2.	CONNAISSANCE DES SITES ET DES ETATS DE LIEUX DES EQUIPEMENTS	31
7.2.1.	PRISE DE CONNAISSANCE DE CONTEXTE ET DE L'EXPLOITATION DES SITES	31
7.2.2.	ETAT DE LIEUX INITIAL DES EQUIPEMENTS	32
7.2.3.	ETAT DES LIEUX ET PRISE EN CHARGE DE NOUVEAUX EQUIPEMENTS ET SITES	32
7.2.4.	PRISE EN COMPTE DES PRESTATIONS A CONTRAT A CEDER A ECHEANCE	32
7.3.	DEPLOIEMENT DE L'ORGANISATION ET DE LA DOCUMENTATION DE MAINTENANCE ET DE SERVICE (DMS)	33
7.4.	DEPLOIEMENT ET PARAMETRAGE DES OUTILS SI - GMAO (GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTEE PAR ORDINATEUR) / GED	34
7.4.1.	GMAO	34
7.4.2.	STRUCTURATION DE LA GED	34
7.5.	FORMATION DES INTERVENANTS DU TITULAIRE (Y COMPRIS SES SOUS-TRAITANTS)	34
7.6.	DEPLOIEMENT DES OUTILS DE PILOTAGE DES PRESTATIONS	35
7.6.1.	PREPARATION DES REPORTINGS	35
7.6.1.	PROCESS D'AUTOCONTROLES	35
7.7.	SUPERVISION DE LA PERIODE DE PRISE EN CHARGE	35
7.7.1.	SUIVI DE LA PERIODE DE PRISE EN CHARGE	35
7.7.2.	CLOTURE DE LA PERIODE DE PRISE EN CHARGE	35
7.8.	INDICATEURS DE PERFORMANCE	40
8.	CONDITIONS RELATIVES A LA PERIODE DE FIN DE CONTRAT (REVERSIBILITE)	40
8.1.	AUDITS PATRIMONIAUX EN FIN DE MARCHE	40
8.1.1.	PERIMETRE DE L'EXPERTISE	40
8.1.2.	ORGANISATION DE L'EXPERTISE	41
8.2.	ORGANISATION DU TRANSFERT DE L'ACTIVITE	41
8.3.	RECouvreMENT AVEC LE PRESTATAIRE ENTRANT	42
8.4.	SUIVI DE LA PERIODE DE REVERSIBILITE	43
8.4.1.	SUIVI DE LA PERIODE DE REVERSIBILITE	43
8.4.2.	CLOTURE DE LA PERIODE DE REVERSIBILITE	43
8.5.	INDICATEURS DE PERFORMANCE	44
9.	CONDITIONS GENERALES DE MANAGEMENT DU MARCHE ET DU PILOTAGE DES PRESTATIONS	44
9.1.	COORDINATION DE L'EXPLOITATION DU TITULAIRE ET DE L'EXPLOITATION DE L'ACHETEUR	44
9.1.1.	GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTEE PAR ORDINATEUR (GMAO)	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
9.1.2.	SUIVI DES SIGNALEMENTS ET DES DEMANDES	46
9.1.3.	DEFAILLANCE DE L'OUTIL DE MAINTENANCE	47
9.1.4.	DEFINITION ET SUIVI DES FICHES EQUIPEMENTS	47
9.2.	PLANIFICATION	48
9.2.1.	OUTIL DE MAINTENANCE	48

9.2.2.	ARRETS PROGRAMMES	48
9.2.3.	ALERTE	49
9.3.	DOCUMENTATION DE MAINTENANCE ET DE SERVICE (DMS)	49
9.4.	RAPPORTS D'ACTIVITE PERIODIQUES	49
9.4.1.	RAPPORT D'ACTIVITE HEBDOMADAIRE	49
9.4.2.	RAPPORT MENSUEL D'ACTIVITE (RMA)	50
9.4.3.	RAPPORT TRIMESTRIEL D'ACTIVITE (RTA)	50
9.4.4.	RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE	50
9.5.	REUNIONS PERIODIQUES DE PILOTAGE	50
9.5.1.	POINT HEBDOMADAIRE	50
9.5.2.	REUNION MENSUELLE ET TRIMESTRIELLE D'ACTIVITE	51
9.5.3.	REVUE ANNUELLE DU MARCHE	51
9.6.	DIAGNOSTIC ET CONTROLES	51
9.6.1.	AUTOCONTROLE DU TITULAIRE	51
9.6.2.	CONTROLE DE L'ACHETEUR DES PRESTATIONS MAINTENANCE	51
9.6.3.	EXPERTISE A CHARGE DE L'ACHETEUR EN COURS DE MARCHE	52
9.7.	ASS – MISSION D'ASSISTANCE ET DE CONSEIL	53
9.7.1.	DEFINITION DU SERVICE	53
9.7.2.	ASSISTANCE A LA DEFINITION DE TRAVAUX	53
9.7.3.	ASSISTANCE A LA RECEPTION DE TRAVAUX	53
9.7.4.	ASSISTANCE ET CONSEIL EN CAS DE SURVENANCE DE DESORDRE	54
9.7.5.	ASSISTANCE A LA REALISATION DU DOCUMENT DE MAINTENANCE SUR LE LIEU DE TRAVAIL (DMLT)	54
9.7.6.	ASSISTANCE A LA GESTION DES GARANTIES	54
9.8.	SERVICE OPERATIONNEL 24/24 H ET 7/7 J	55
9.8.1.	SERVICE DE RECEPTION ET DE TRAITEMENT DES DEMANDES UTILISATEURS	55
9.8.2.	SERVICE D'ASTREINTE	55
9.9.	PRODUITS ET MATERIELS UTILISES	55
9.9.1.	OUTILLAGE, FOURNITURES ET MATERIELS	55
9.10.	GESTION DES STOCKS	56
9.10.1.	CONSTITUTION DU STOCK	56
9.10.2.	GESTION DU STOCK	56
9.11.	PROGRAMME PLURIANNUEL DE TRAVAUX	57
9.12.	GER – SERVICE DE DEFINITION DU PLAN GER ET REALISATION DE DIAGNOSTICS	57
9.12.1.	DEFINITION DU SERVICE	57
9.12.2.	DIAGNOSTICS	57
9.12.3.	PLAN DE PERENNITE	57
9.12.4.	INDICATEURS DE PERFORMANCE	58
9.12.5.	LISTE INDICATIVE ET NON EXHAUSTIVE DES EQUIPEMENTS, OUVRAGES, CORPS DE METIERS OU PRESTATIONS CONCERNEES	58
9.13.	GN5 - REALISATION DES INTERVENTIONS DE NIVEAU 5	58
9.13.1.	DEFINITION DU SERVICE	58
9.13.2.	NATURE ET ETENDUE DES OPERATIONS RENDUES AU TITRE DU SERVICE	59
9.13.3.	PROCEDURE DE SUIVI DU PLAN DE PERENNITE	59
9.13.3.1.	Dispositions générales	59
9.13.3.2.	Études préalables et dossier technique	59
9.13.3.3.	Qualité des nouveaux équipements et installations	59
9.13.3.4.	Réalisation des opérations	60
9.13.3.5.	Admission des prestations des opérations de niveau 5	60
9.13.4.	BILAN PERIODIQUE	60
9.13.5.	INDICATEURS DE PERFORMANCE	60
9.14.	ADMINISTRATION GENERALE ET COORDINATION	60
9.14.1.	ASSISTANCE, INFORMATION ET SUIVI DE LA CONFORMITE	61
9.14.2.	DOCUMENTATION DE MAINTENANCE ET DE SERVICE (DMS)	62
9.15.	RAPPORTS D'ACTIVITE PERIODIQUES	62
9.15.1.	RAPPORT D'ACTIVITE HEBDOMADAIRE	62
9.15.2.	RAPPORT MENSUEL D'ACTIVITE (RMA)	62
9.15.3.	RAPPORT TRIMESTRIEL D'ACTIVITE (RTA)	63
9.15.4.	RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE	63
9.16.	REUNIONS PERIODIQUES DE PILOTAGE	63
9.16.1.	POINT HEBDOMADAIRE	63
9.16.2.	REUNION MENSUELLE ET TRIMESTRIELLE D'ACTIVITE	63

9.16.3. REVUE ANNUELLE DU MARCHE	63
9.17. PRESTATIONS DIVERSES	64
9.17.1. NETTOYAGE DES INSTALLATIONS ET DES LOCAUX TECHNIQUES	64
9.17.2. OUTILLAGES ET MOYENS DE LEVAGE	65
9.17.1. INSTRUMENTS DE MESURE ET DE CONTROLE	65
9.18. SUIVI DE L'EXECUTION DES TRAVAUX	65
10. PRESTATIONS HORS FORFAIT	66
<hr/>	
10.1. GENERALITES	66
10.2. PRESTATIONS SUR COMMANDE	66
10.2.1. LE BORDEAUX DE PRIX UNITAIRE	66
10.2.2. LE HORS BPU	66
10.2.3. LA DEPENSE CONTROLEE	67
11. CONDITIONS D'EXECUTION DU MARCHE	69
<hr/>	
11.1. CONTROLE EFFECTUE PAR LE POUVOIR ADJUDICATEUR	69
11.2. DELAIS DE REALISATION	69
11.2.1. DELAIS DE PRODUCTION DES DOCUMENTS	69
11.3. INFORMATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR ET AU CORRESPONDANT LOGISTIQUE DU SITE	69
11.3.1. INTERVENTION NECESSITANT UNE COUPURE DE L'ENERGIE	70
11.3.2. INTERRUPTION DANS LA PRODUCTION D'ENERGIE OU DES FLUIDES	70
11.3.3. GESTION DE L'ENERGIE ET DES FLUIDES	70
11.4. PRECAUTIONS PARTICULIERES	71
11.4.1. PROTECTION DES LOCAUX DE PROCESS	71
11.5. ACHEMINEMENT DU MATERIEL ET DES PRODUITS	71
11.6. STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS	71
11.7. SUJETIONS POUR MANUTENTION ET DEMONTAGE	71
11.8. ACCES AU SITE ET AUX INSTALLATIONS	71
11.8.1. CONDITIONS D'ACCES AU SITE	71
11.8.2. CONTRAINTE DU PERSONNEL POUR LA SECURITE ET LA SURETE	72
11.8.3. MOYEN D'ACCES	72
11.9. CONNAISSANCE DES BATIMENTS ET DES INSTALLATIONS	72
11.10. MODIFICATION DU PATRIMOINE	73

1. GENERALITES

1.1. DESIGNATION

La Direction de l'Immobilier et l'Environnement (DIE) de la Préfecture de Police est désigné ci-après par le terme :

Le « Pouvoir Adjudicateur »

L'entreprise est désignée par le terme :

Le « Titulaire »

Les Services de Police (DRPJ) sont désignés par les termes :

Les « Utilisateurs »

Le terme « site » représente l'ensemble immobilier du siège de la Direction Régionale de la Police Judiciaire (infrastructure et superstructure) sis au 36 rue du Bastion à Paris.

1.2. DÉFINITIONS

Acheteur : L'acheteur est la Préfecture de Police agissant en tant que pouvoir adjudicateur.

Admission : L'admission est la décision, prise après vérifications, par laquelle l'Acheteur reconnaît la conformité des prestations aux stipulations du marché. La décision d'admission vaut constatation de service fait et constitue le point de départ des délais de garantie. **Anomalie** : Événement non-constitutif d'un défaut.

Arrêt programmé : Interruption ou réalisation en marche dégradée d'un service du fait d'une intervention de maintenance, renouvellement ou remise à niveau d'un équipement, sur une période de temps prévue à l'avance, dont l'Acheteur a été informée préalablement et qui a été acceptée par l'Acheteur.

BPU : Le Bordereau de Prix Unitaire liste les prix unitaires relatifs à chaque prestation prévue au marché.

Contrat : Le contrat objet du présent document est un marché public passé en Appel d'offres ouvert - Code de la commande publique. Le contrat fait référence au Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux marchés publics de Fournitures Courantes et Services (CCAG/FCS) issu de l'arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et de services (JORF n°0078 du 1er avril 2021 - NOR : ECOM2106868A)

Date de réception de l'ouvrage : Désigne la date à laquelle le maître d'ouvrage déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserves. Cette date est le point de départ des délais de garanti et marque le point de départ du transfert de responsabilité de l'entrepreneur à l'acheteur. Le Titulaire du marché devra prendre en exploitation et en maintenance l'ouvrage à partir de cette date, sous réserve d'un ordre express de l'Acheteur.

Date de Signalement : Date et heure où un évènement a été porté à la connaissance du Titulaire par tout moyen, appel téléphonique, télécopie, courriel, voie orale, outil de maintenance, que l'information provienne du Titulaire ou de l'Acheteur. La date de signalement doit être saisie dans l'outil de maintenance avec l'évènement. Elle est le point de départ du délai de résolution de l'évènement si celui-ci doit faire l'objet d'une action de la part du Titulaire, définie par le présent CCTP.

Défaut : Non-obtention de la performance telle qu'elle est définie par le présent marché, et pouvant donner lieu à pénalité. Le défaut est constitué notamment par une mauvaise exécution des prestations par le Titulaire, un dysfonctionnement ou une panne d'un équipement.

Délai de Résolution : Temps écoulé entre la date de signalement d'un défaut et la constatation de la résolution de ce défaut par le Titulaire (par la clôture consécutive dans l'outil de maintenance).

Documentation de Maintenance et de Service (DMS) : Ensemble documentaire réunissant la documentation de maintenance et des Services.

Équipement : Tout élément immobilier présent dans les Sites entrant dans le périmètre du présent marché.

Équipement critique : Équipement sur lequel la survenance d'un défaut est susceptible d'avoir des conséquences dommageables (notamment en imposant de modifier une procédure de sécurité ou procédure de fonctionnement d'un ouvrage sensible ou portant à la sécurité des personnes) pour l'exploitation de l'Acheteur.

Événement : Ce terme recouvre toutes les situations atypiques ou particulières de fonctionnement des services ou équipements, constitutives d'une anomalie ou d'un défaut. Tous les événements sont saisis dans l'outil de maintenance.

Exploitation du Titulaire : Ensemble des activités menées par le Titulaire, à sa charge, au titre du marché.

Exploitation de l'Acheteur : Ensemble des activités menées sous la responsabilité de l'Acheteur.

G.M.A.O : Logiciel de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur.

G.T.C - G.T.B : Gestion Technique Centralisée – Gestion Technique du Bâtiment.

Gros Entretien Renouvellement (GER) : Dénomination relative aux opérations de maintenance relevant du niveau cinq de maintenance tel que défini par la norme NF EN 13306, et notamment celles faisant l'objet du plan de pérennité.

Indicateur de performance (ou indicateur) : Valeur chiffrée permettant de mesurer, pour les différentes Prestations ou Services, la performance obtenue par le Titulaire.

Installation : Ensemble des dispositifs de fonctionnement technique concernant un même équipement : installation de plomberie...

Installations nouvelles : Désignent tous les équipements immobiliers par nature ou par destination, installés à l'initiative de l'Acheteur après notification du marché et non pris en compte dans le cadre du présent marché. Sont exclus de ces dispositions, les équipements que le Titulaire serait autorisé, le cas échéant, à installer pour faciliter et optimiser l'exécution des prestations dont il a la charge. Ne sont pas constitutifs d'installations nouvelles, les équipements ou ouvrages ayant donné lieu à des prestations de ce marché, de mise aux normes et plus généralement de remise en état, ainsi que les équipements neufs de remplacement.

Jours : Tout délai mentionné au marché commence à courir à 0 heure, le lendemain du jour où s'est produit le fait qui sert de point de départ à ce délai. Tous les délais journaliers prévus au présent marché, sauf information contraire, sont exprimés en jours calendaires et expirent à minuit le dernier jour du délai. Le fuseau horaire utilisé est celui du lieu d'exécution des prestations (UTC+2).

Local ou espace : Dans le contrat le terme de local ou espace sont employés indifféremment. Ils désignent toute surface dont le périmètre est constitué par des murs, des grilles ou grillages, et possédant au moins un accès. Cette définition est identique pour les espaces intérieurs et les espaces extérieurs. Seront considérés comme espaces distincts chaque ensemble de parkings, chaque voirie du domaine et chaque partie d'espace vert délimitée par des voiries ou clôtures.

Marche dégradée : État de fonctionnement suivant la définition donnée par la norme NF EN 13306 (X60-319) : « État d'un bien dans lequel ce bien continue à accomplir une fonction avec des performances acceptables inférieures aux valeurs nominales de ces fonctions requises ». Ce mode de fonctionnement et sa durée prévisionnelle sont soumis à l'acceptation du représentant de l'Acheteur, et entraînant une diminution ou une exonération des pénalités correspondant au défaut qui en est l'origine.

Mesures de Sauvegarde : Opérations permettant de préserver les biens de l'Acheteur de tous dommages, consécutivement à un événement.

Mise en sécurité : Consiste à faire en sorte que, face à une situation donnée, tout risque sur l'intégrité des personnes et des biens du fait de l'événement constaté soit écarté.

Mise en Service d'un bâtiment ou installation : Désigne la date à partir de laquelle le bâtiment ou équipement concerné est officiellement susceptible d'être exploité par les usagés. Cette mise en service est décidée par le maître d'ouvrage.

Notification : La notification est l'action consistant à porter une information ou une décision à la connaissance de la ou des parties contractantes par tout moyen matériel ou dématérialisé, par le biais d'un profil d'acheteur ou par tout autre moyen de communication électronique permettant de déterminer de façon certaine la date et, le cas échéant, l'heure de sa réception.

Ordre de service : L'ordre de service est la décision de l'acheteur qui précise les modalités d'exécution des prestations prévues par le marché.

Parties : Désignent les signataires du présent marché, c'est-à-dire le Titulaire et l'Acheteur.

Pénalités/Réfections : Mesure financière sanctionnant un défaut.

Plan de pérennité : Document de programmation établi par le Titulaire et validé par l'Acheteur identifiant la planification des prestations de gros entretien renouvellement (GER).

Prestations : Les prestations désignent les fournitures courantes ou les services objets du marché.

Prestataire extérieur : Entreprise ou groupement responsable en tout ou partie de l'exécution des prestations non prévues au marché.

Services : Désignent les prestations dues par le Titulaire au titre du marché, incluant le management du marché et l'exploitation maintenance des Sites.

SI : système d'information

Site : Détermine un ensemble de bâtiments intégrés dans une zone.

Signalement : Désigne l'action de porter à la connaissance du Titulaire un événement, notamment par l'inscription ou l'enregistrement dans l'outil de maintenance.

Titulaire : Le titulaire est l'opérateur économique qui conclut le marché avec l'Acheteur. En cas de groupement d'opérateurs économiques, le « titulaire » désigne le groupement, représenté par son mandataire.

Zone : Ensemble de Locaux situés à proximité les uns les autres et/ou ayant la même destination : zone de bureaux, zone extérieure, date center, zone de restauration etc.

Unité d'œuvre : L'unité d'œuvre est une journée de travail comme définit dans le CCTP-G

1.3. OBJET DU MARCHÉ

L'objet du marché est de confier au Titulaire, pour le compte du SGAMI (Secrétariat Général pour l'Administration du Ministère de l'Intérieur) de Paris, les prestations multi-services et multi techniques inhérentes à l'exploitation du siège de la Direction de la Police Judiciaire à Paris 750 17.

Le respect des stipulations et notamment des objectifs de performance ou de moyens décrits dans le CCTP constitue une obligation essentielle du Titulaire et conditionne le paiement intégral du montant du marché. La non-atteinte de ces objectifs, sous réserve des cas d'exonération précisés par le marché, est sanctionnée par l'application de réfections et/ou de pénalités.

Il est expressément convenu que le choix des moyens propres à atteindre les objectifs définis, et leur utilisation, relèvent exclusivement du Titulaire et ne saurait en conséquence justifier le non-respect des objectifs contractuels. Ces moyens doivent faire l'objet d'une adaptation constante, autant que besoin, pendant toute la durée du marché.

L'exécution des prestations s'inscrit dans l'environnement particulièrement sensible de l'exploitation de l'Acheteur.

A ce titre, il est essentiel :

- Que le Titulaire veille au respect de l'éthique et un professionnalisme à la hauteur des missions de service public auxquelles il est associé,

- Que l'Acheteur et le Titulaire nouent à tous les niveaux de leur organisation un partenariat ouvert et constructif, pour la bonne exécution des prestations et services comme pour la qualité de l'exploitation de l'Acheteur.

Le marché est global, le Titulaire devant répondre à l'intégralité des prestations, qui sont indissociables. Le présent marché comprend :

- Des prestations globales et forfaitaires ;
- Des prestations sur bons de commande du Pouvoir Adjudicateur « prestations hors forfait ».

Les fonctions de coordination (mutualisées sur toutes les prestations) portent sur l'administration générale de l'ensemble des prestations entrant dans le cadre du présent marché. Le Titulaire aura notamment à charge les fonctions concourant :

- A la qualité de vie des occupants sur les sites (fonctionnaires de police, utilisateurs finaux et autres) ;
- Aux relations avec les Utilisateurs, le Pouvoir Adjudicateur, les autres entreprises extérieures intervenant pour le compte du Pouvoir Adjudicateur ;
- Au bon respect des réglementations en vigueur (réglementations du travail, de la construction, sanitaire, d'hygiène et de sécurité etc.) ;
- A la pérennisation des installations et du bâti sur le long terme ;
- A structurer la gestion de la maintenance et des services par voie de procédures écrites et de notes d'organisation ;
- A la réalisation d'un reporting complet ;
- Au suivi des petits travaux réalisés sur le site, y compris ceux réalisés par des prestataires différents du Titulaire,

Sont exclus au titre du présent marché :

- Les fournitures de fluides, d'énergie et de combustibles nécessaires à la bonne marche des installations ;
- L'ensemble des réseaux et équipements téléphoniques et informatiques.
- Le système de vidéosurveillance
- Les équipements spécialisés de la police technique et scientifique qui ne seraient pas décrit dans le marché.
- Le mobilier.

1.4. PÉRIODES DU MARCHÉ

Le marché est décomposé en trois (3) périodes :

- Une période de prise en charge :
 - ✓ Cette période de prise en charge démarre à la notification du marché.
 - ✓ Elle se superpose à la période d'exploitation. Cela doit être mise à profit par le Titulaire pour, notamment de réaliser ses audits techniques patrimoniaux et états des lieux, d'organiser le déploiement de ses ressources, outils, process et méthodes, process... Il met en place son savoir-faire et tout son expertise. L'objectif étant qu'à l'issue de cette période, le Titulaire soit pleinement opérationnel.
- Une période Exploitation :
 - ✓ Le Titulaire assure l'exploitation des sites dès le début de la période dite « Exploitation ». Elle correspond au transfert des responsabilités vis-à-vis des installations et à l'exécution des Prestations Maintenance par le Titulaire.
- Une période de Réversibilité :
 - ✓ La période de Réversibilité se superpose à la période d'exploitation ce qui signifie que les missions dues au titre de l'exploitation continuent de s'appliquer jusqu'au dernier jour du marché.

- ✓ Cette période doit être mise à profit par le Prestataire pour, notamment de réaliser l'audit patrimonial sortant, d'assurer le recouvrement avec les prestataires entrant et d'organiser la continuité d'activité et la reprise de l'ensemble des données d'exploitation par le prestataire entrant.

1.5. ADRESSE D'EXECUTION DES PRESTATIONS ET DESCRIPTION DU SITE

Les prestations, intégrées initialement à date de notification du marché, sont exécutées à l'adresse suivante :

36 rue du Bastion, 75017 PARIS

Le bâtiment, livré en 2017, comprend 4 niveaux de sous-sol et 8 étages, pour une surface de plancher d'environ 33000m².

En complément des bureaux, salles de réunion et locaux sociaux, le site inclue notamment des salles informatiques, un laboratoire, un stand de tir, des locaux de garde à vue et un appartement de direction. Une description générale du site et de ses équipements est fournie en annexe du présent CCCP.

En cas d'extension, de redéploiement suite à sinistres ou d'ouverture d'un nouveau site relevant de la police, et à charge du SGAMI de Paris, des prestations similaires pourront être rattachées au périmètre initial par acte modificatif.

1.6. STRUCTURE DU MARCHE

Les clauses générales du marché sont décrites dans le présent CCTP-G, et sont complétées dans les CCTPS-S suivants :

Pour les prestations de service :

- 1) Entretien et nettoyage
- 2) Chauffage, ventilation, climatisation, désenfumage et production
- 3) ECS / Plomberie
- 4) Courants forts
- 5) Courants faibles
- 6) Sécurité incendie
- 7) Equipements mécaniques (ascenseurs, portails automatiques, nacelles, etc.)
- 8) Stand de tir
- 9) Clos et couvert / 2nd œuvre

1.7. NORMES, REGLEMENTS ET DOCUMENTS DE REFERENCE

2. REFERENTIELS ET NORMES

Le présent marché se réfère aux normes rendues d'application obligatoire par prescription directe ou indirecte, de portée générale ou restreinte.

Le marché se réfère en outre les référentiels, normes et documents suivants (de manière non limitative) :

- NF EN 13306-2001 : Terminologie de la maintenance,
- NF X60-000 : Maintenance industrielle – Fonction maintenance,

- NF EN 13460 : Maintenance – Documentation pour la Maintenance
- NF X60-200 : Documentation technique à remettre aux utilisateurs de biens durables à usages professionnel et industriel,
- ISO 9000-2005 : Système de management de la qualité. Principes essentiels et vocabulaire
- Code de la Construction et de l'Habitation,

- DTU 20 – Maçonnerie :
 - ✓ NF DTU 20.1 : Ouvrages en maçonnerie de petits éléments – Parois et murs
 - ✓ NF DTU 20.12 : Gros œuvre en maçonnerie des toitures destinées à recevoir un revêtement d'étanchéité
 - ✓ NF DTU 20.13 : Cloisons en maçonnerie de petits éléments
- DTU 25 – Plâtrerie
 - ✓ NF DTU 25.1 : Enduits intérieurs en plâtre
 - ✓ NF DTU 25.231 : Plafonds suspendus en éléments de terre cuite
 - ✓ NF DTU 25.31 : Ouvrages en carreaux de plâtre
 - ✓ NF DTU 25.41 : Ouvrages en plaques de plâtre – Plaques à faces cartonnées
 - ✓ NF DTU 25.42 : Ouvrages de doublage et habillage en complexes et sandwiches – Plaques de parement en plâtre et isolant
 - ✓ NF DTU 25.51 : Mise en œuvre des ouvrages en staff traditionnel
- DTU 26 – Enduits, liants hydrauliques
 - ✓ NF DTU 26.1 : Travaux d'enduits de mortiers
 - ✓ NF DTU 26.2 : Chapes et dalles à base de liants hydrauliques
- DTU 27 – Enduits projetés
 - ✓ NF DTU 27.1 : Revêtements par projection pneumatique de fibres minérales de laitier avec liant
 - ✓ NF DTU 27.2 : Réalisation de revêtements par projection de produits pâteux
- DTU 31 – Constructions en bois
 - ✓ NF DTU 31.1 : Charpente et escalier bois
 - ✓ NF DTU 31.3 : Charpente en bois assemblée par connecteurs métalliques ou goussets
- DTU 32 – Construction métallique
 - ✓ NF DTU 32.1 : Charpentes et ossatures en acier
- DTU 33 – Façades légères
 - ✓ NF DTU 33.1 : Façades rideaux
 - ✓ NF DTU 33.2 : Tolérances dimensionnelles du gros œuvre destiné à recevoir des façades rideaux, semi-rideaux ou panneaux
- DTU 34 – Fermetures
 - ✓ NF DTU 34.1 : Mise en œuvre des portes et portails industriels, commerciaux et résidentiels
 - ✓ NF DTU 34.3 : Choix des portes industrielles, commerciales et de garage en fonction de leur exposition au vent
 - ✓ NF DTU 34.4 : Mise en œuvre des fermetures et stores
 - ✓ NF DTU 34.5 : Mise en œuvre des blocs-portes motorisés pour piétons
- NF EN 13241-1+A1 : Portes et portails industriels, commerciaux et de garage - Norme de produit
- NF EN 16005 - installation portes piétonnes postérieure à Avril 2013
- NF EN 16361 – Norme Produit portes motorisés pour piéton.
- Directive Machine 2006/42/CE.
- Directive Compatibilité Electromagnétique CEM 2014/30/UE.
- Directive Basse Tension 2014/35/EU
- Arrêté de 21/12/1993

- DTU 35 – Ouvrages divers d'aménagement intérieur
 - ✓ NF DTU 35.1 : Cloisons démontables
- DTU 36 – Menuiserie
 - ✓ DTU 36.1 : Menuiserie en bois - Référence normative : NF P 23-202
 - ✓ NF DTU 36.2 : Menuiseries intérieures en bois
 - ✓ NF DTU 36.3 : Escaliers en bois et garde-corps associés

- ✓ NF DTU 36.5 : Mise en œuvre des fenêtres et portes extérieures
- DTU 39 – Vitrerie – Miroiterie
 - ✓ NF DTU 39 : Travaux de vitrerie-miroiterie - NF P 78-201
- DTU 40 – Couverture
 - ✓ NF DTU 40.5 : Travaux d'évacuation des eaux pluviales
 - ✓ NF DTU 40.11 : Couverture en ardoises naturelles
 - ✓ NF DTU 40.13 : Couverture en ardoises en fibres-ciment
 - ✓ NF DTU NF DTU 40.14 : Couverture en bardeaux bitumés
 - ✓ NF DTU 40.21 : Couverture en tuiles de terre cuite à emboîtement ou à glissement à relief
 - ✓ NF DTU 40.22 : Couverture en tuiles canal de terre cuite
 - ✓ NF DTU 40.23 : Couvertures en tuiles plates de terre cuite
 - ✓ NF DTU 40.24 : Couverture en tuiles en béton à glissement et à emboîtement longitudinal
 - ✓ NF DTU 40.25 : Couverture en tuiles plates en béton
 - ✓ NF DTU 40.29 : Mise en œuvre des écrans souples de sous-titre
 - ✓ NF DTU 40.35 : Couverture en plaques nervurées issues de tôles d'acier revêtues
 - ✓ NF DTU 40.36 : Couverture en plaques nervurées d'aluminium pré laqué ou non
 - ✓ NF DTU 40.37 : Couverture en plaques ondulées en fibres-ciment
 - ✓ NF DTU 40.41 : Couvertures par éléments métalliques en feuilles et longues feuilles en zinc
 - ✓ NF DTU 40.44 : Couverture par éléments métalliques en feuilles et longues feuilles en acier inoxydable
 - ✓ NF DTU 40.45 : Couvertures par éléments métalliques en feuilles et longues feuilles en cuivre
 - ✓ NF DTU 40.46 : Travaux de couverture en plomb sur support continu
 - ✓ NF DTU 40.211 : Couverture en tuiles de terre cuite à emboîtement à pureau plat
- DTU 41 – Bardages
 - ✓ NF DTU 41.2 : Revêtements extérieurs en bois
- DTU 42 – Etanchéité des façades
 - ✓ NF DTU 42.1 : Réfection de façades en service par revêtements d'imperméabilité à base de polymères
- DTU 43 – Etanchéité des toitures
 - ✓ NF DTU 43.1 : Etanchéité des toiture-terrasse et toitures inclinées avec éléments porteurs en maçonnerie en climat de plaine
 - ✓ NF DTU 43.3 : Mise en œuvre des toitures en tôles d'acier nervurées avec revêtement d'étanchéité
 - ✓ NF DTU 43.4 : Toitures en éléments porteurs en bois et panneaux dérivés du bois avec revêtements d'étanchéité
 - ✓ NF DTU 43.5 : Réfection des ouvrages d'étanchéité des toitures terrasses ou inclinés
 - ✓ NF DTU 43.6 : Etanchéité des planchers intérieurs en maçonnerie par produits hydrocarbonés
- DTU 44 – Joints
 - ✓ NF 44.1 / Etanchéité des joints de façade par mise en œuvre de mastics
- DTU 51 – Parquets
 - ✓ NF DTU 51.1 : Pose des parquets à clouer
 - ✓ NF DTU 51.2 : Pose des parquets à coller
 - ✓ NF DTU 51.3 : Planchers en bois ou en panneaux à base de bois
 - ✓ NF DTU 51.4 : Platelages extérieurs en bois
 - ✓ NF DTU 51.11 : Pose flottante des parquets contrecollés et revêtements de sol à placage bois
- DTU 52 – Revêtements durs
 - ✓ NF DTU 52.1 Revêtements de sol scellés
 - ✓ NF DTU 52.10 Mise en œuvre de sous-couches isolantes sous chape ou dalle flottantes et sous carrelage scellé
 - ✓ NF DTU 52.2 Pose collée des revêtements céramiques et assimilés – Pierres naturelles
- DTU 53 – Revêtements souples
 - ✓ NF DTU 53.1 Revêtements de sol textiles

- ✓ NF DTU 53.2 Revêtements de sol PVC collés
- ✓ NF DTU 53.12 Préparation du support et revêtements de sol souples
- DTU 54 – Revêtements de sols coulés
 - ✓ NF DTU 54.1 Revêtements de sol coulés à base de résine de synthèse
- DTU 55 – Parements de façade rapportés
 - ✓ NF DTU 55.2 Revêtements muraux attachés en pierre mince
- DTU 57 – Planchers surélevés
 - ✓ NF DTU 57.1 Planchers surélevés (à libre accès) éléments constitutifs – Exécution
- DTU 58 – Plafonds suspendus
 - ✓ NF DTU 58.1 Plafonds suspendus modulaires
 - ✓ NF DTU 58.2 Plafonds tendus
- DTU 59 – Revêtements minces
 - ✓ NF DTU 59.1 Revêtements de peinture en feuil mince, semi-épais, ou épais
 - ✓ NF DTU 59.3 Peinture de sols
 - ✓ NF DTU 59.4 Mise en œuvre des papiers peints et des revêtements muraux
 - ✓ NF DTU 59.5 Exécution des peintures intumescents sur structures métalliques
- DTU 60 – Plomberie
 - ✓ NF DTU 60.1 Plomberie sanitaire pour bâtiments
 - ✓ NF DTU 60.2 Canalisations en fonte – Evacuations d'eaux usées, d'eaux vannes et d'eaux pluviales
 - ✓ NF DTU 60.5 Canalisation en cuivre – Distribution d'eau froide et chaude sanitaire
 - ✓ NF DTU 60.11 Règles de calcul des installations de plomberie sanitaire et d'eaux pluviales
 - ✓ NF DTU 60.31 Canalisations en chlorure de polyvinyle non plastifié : eau froide avec pression
 - ✓ NF DTU 60.32 Canalisations en polychlorure de vinyle non plastifié – Évacuation des eaux pluviales
 - ✓ NF DTU 60.33 Canalisations en polychlorure de vinyle non plastifié – Évacuation d'eaux usées et d'eaux vannes
- DTU 61 – Gaz
 - ✓ NF DTU 61.1 Installations de gaz dans les locaux d'habitation
- DTU 64 – Assainissement
- Décrets n° 92-332 et 92-333
- Les cahiers et les avis techniques du CSTB
- Lois, décrets et arrêtés en vigueur à la date de début de réalisation des travaux
- Les recommandations et préconisations du fabricant.

De manière générale et sans préjudice des dispositions du marché, le Titulaire se conforme à toutes normes, directives, procédures, réglementations et dispositions en vigueur au jour de la réalisation de ses prestations. Voir aussi les CCTP-S.

2.1.1. RÈGLEMENT DE SÉCURITÉ

Le Règlement de Sécurité est celui en vigueur à la date du permis de construire, éventuellement modifié ou complété en fonction de l'évolution de la réglementation

3. OBLIGATIONS DU TITULAIRE

3.1. OBJECTIF GENERAL

Le Titulaire assure les prestations de Services d'Exploitation Maintenance ainsi que du service et en garantit la continuité de fonctionnement de la police judiciaire pendant toute la durée du marché.

3.2 SERVICES D'EXPLOITATION MAINTENANCE

Les objectifs de ces prestations sont énoncés dans ce paragraphe et sont développés plus précisément aux différents chapitres du présent CCTP-G et des différents CCTP-S.

- a) Garantir le fonctionnement normal des équipements.

Le Titulaire réalisera l'ensemble des actions nécessaires permettant d'assurer le fonctionnement des équipements selon le niveau de performance attendu, en fonction de leur usage, de leur destination et des exigences spécifiques du site de la DPJ. Le Titulaire est soumis à une obligation de résultat en matière de fiabilité et de disponibilité des équipements, il prendra l'ensemble des mesures nécessaires de sorte à garantir le maintien de leurs performances dans le temps.

- b) Conseiller l'Acheteur pour le maintien en condition opérationnelle de ses équipements et optimiser la valeur patrimoniale.

Le Titulaire assistera l'Acheteur dans l'établissement de son plan de pérennité et participera à la définition et à la réception de travaux réalisés en application de ce plan, qu'ils soient exécutés par un tiers ou en propre.

- c) Maintenir le fonctionnement des installations pour lesquelles il a en charge le plan de pérennité.

Le Titulaire prendra en compte dans le cadre du marché comme décrit dans le présent CCTP et CCP-S le remplacement de tous les éléments défectueux ou dont la probabilité de défaillance ne permet pas de respecter les objectifs de résultat dans le cadre du périmètre du Service Gros Entretien Renouvellement – niveau 5.

Afin d'évaluer la maintenabilité du site à titre d'information des schémas et synoptiques des équipements et de certaines installations en annexe du 10 et suivant du CCTP

- d) Restituer les installations dans un état de fonctionnement et de maintenance à minima équivalent à celui des équipements confiés en début de marché.

Le Titulaire s'engage à assurer un entretien de niveau 1 à 5 tout au long du marché permettant de garantir la pérennité des installations et à proposer au meilleur coût les renouvellements jugés impérieux.

1.1.1 SERVICES DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN

Les prestations de service ont pour objectif général de garantir, le confort des utilisateurs par l'apport d'un service de qualité aux occupants et par une parfaite réactivité, le tout en adéquation avec leurs besoins, avec obligations de résultats.

- a) Garantir des locaux propres.

Le Titulaire réalisera l'ensemble des actions nécessaires permettant d'assurer le nettoyage des locaux, selon le niveau de performance attendu, en fonction de leur usage, de leur destination et des exigences spécifiques du site de la DPJ. Le Titulaire est soumis à une obligation de résultat, il prendra l'ensemble des mesures nécessaires de sorte à garantir les exigences du marché dans le temps.

- b) Garantir la gestion et la traçabilité des déchets.

Le Titulaire assistera l'Acheteur dans la gestion et la traçabilité des déchets. Il assure pour le compte de l'Acheteur le tri-sélectif réglementaire et met un place un plan de suivi. Il assure une veille juridique pour l'acheteur et l'accompagne dans la mise en place de la réglementation en vigueur ou à venir

c) Prévenir et traiter les infections parasitaires

3.2. OBLIGATION DE RESULTATS

Le Titulaire doit une obligation de résultats, qu'il s'agisse des prestations forfaitaires ou des prestations hors forfait qui lui seront éventuellement commandés.

L'obligation de résultats porte sur :

- L'obtention des seuils d'acceptabilité définis au présent marché ;
- Le respect de la réglementation ;
- Le respect des procédures et des consignes générales et particulières ;
- La maintenance préventive de toutes les installations confiées au Titulaire ainsi que leur état général, notamment en fin de marché ;
- Le fonctionnement permanent et sans panne des divers équipements centraux (production, supervision, alarmes, alarme intrusion etc.) confiés au Titulaire, pendant les périodes d'utilisation ;
- Les dispositions permettant au Pouvoir Adjudicateur de déclencher ou d'effectuer les approvisionnements des pièces détachées et matériels en temps utile ;
- Le respect des délais d'intervention (dépannages et remises en état) ;
- Le respect des dispositions relatives au service opérationnel 24/24 (demandes des utilisateurs et alarmes techniques, alarme intrusion) ;
- Le contrôle des consommations d'énergie/eau et la limitation de celles-ci, de manière compatible avec les installations mises à disposition ;

La gestion du stock de pièces détachées ;

3.3. ENGAGEMENT DE MOYENS MINIMUMS

Le Titulaire devra satisfaire à un engagement de moyens minimums qui s'applique sur :

- Les moyens humains qualifiés et présents sur le site durant la permanence d'exploitation ;
- Les moyens matériels (outillages, appareils de mesure, moyens de déplacement, moyens d'élévation, équipements de protection individuel et collective) ;
- Les ressources applicatives (GMAO, moyens informatiques et accès WEB.) ;
- Les fonctions supports du Titulaire (services centraux, service d'astreinte, gestion de la qualité, etc.).

Il appartient au Titulaire de disposer et de mettre en œuvre les moyens en personnel et en matériels y compris logiciels qu'il estime nécessaires à l'exécution des prestations qui lui sont demandées dans le cadre du marché.

Il doit donc mobiliser des intervenants ayant les compétences requises (expérience, qualifications, habilitations, certifications), au fur et à mesure des besoins.

Le seul respect des engagements de moyens minimum ne se substitue pas aux obligations de résultat.

4. CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATION

4.1. PERSONNEL DU TITULAIRE ET DE SES SOUS-TRAITANTS

Le Titulaire s'engage à affecter les ressources humaines auxquelles il s'est engagé dans le cadre de son mémoire technique, du point de vue quantitatif (nombre d'ETP et volume d'heures annuel) et qualitatif (compétence et niveau de qualification des personnels).

Les personnels du Titulaire et de ses sous-traitants s'engagent à respecter le règlement des Sites de l'Acheteur ainsi que toute injonction de la part de son représentant au titre du marché.

4.1.1. « CHEF DE SITE », ADJOINT CHEF DE SITE ET « GESTIONNAIRES DE SITE »

- Le « chef de site » du Titulaire, et son adjoint, sont des personnes expérimentées dont la formation et la compétence sont en parfaite adéquation avec les responsabilités confiées.

Ils doivent obligatoirement être employés directement par le Titulaire (ces fonctions ne peuvent être sous-traitées ou confiées à des agents intérimaires) et disposer des moyens pour palier à des imprévus :

- capacité d'initiative,
- délégation de pouvoir,
- Engagement financier
- la possibilité de pouvoir répondre à une vacance de poste en urgence.

afin de garantir l'opérationnalité permanente du site.

Le « chef de site » du Titulaire et son adjoint sont les interlocuteurs uniques chargés des relations avec le Pouvoir Adjudicateur, de l'organisation/encadrement/mobilité de leurs agents, du pilotage global et du reporting, ainsi que de l'élaboration des devis et du contrôle des sous-traitants.

Ils assurent une permanence d'exploitation 5j/7 et ne sont pas remplacés pendant leur congés (si l'adjoint est oeuvrant, le Titulaire veille à tout de même respecter l'obligation de moyens minimums liée à la permanence technique au titre de l'article 4.1.3), mais ils ne peuvent en aucun cas s'absenter simultanément.

A la différence du chef de site, son adjoint peut être oeuvrant dans l'organisation quotidienne des prestations.

- Le « gestionnaire de site » est plus particulièrement responsable de la coordination des prestations de service (à ce titre il peut être salarié du sous-traitant en charge de ces prestations), de leur suivi opérationnel et du contrôle qualité.

Le « gestionnaire de site » assure une permanence d'exploitation 5j/7 est réalisée en complément de celle du « chef de site ». Le « gestionnaire de site » n'a pas vocation à être oeuvrant dans l'organisation normale des prestations, toutefois, en cas d'imprévu (ex : absence non signalée d'un agent) ou de situation de crise, il pourra seconder ses équipes, sous réserve que ces interventions ne compromettent pas ses missions initiales (réception de livraisons, contrôle et pilotage des prestations, accompagnement, reporting etc.).

Le « gestionnaire de site » doit être remplacé sur site par une autre personne disposant des mêmes compétences et moyens durant ses périodes d'absence (congés, RTT, arrêts maladie, formation, etc.). Le cas échéant, le Titulaire prévoit une période de tuilage suffisante. Pour des absences ponctuelles, **et sur accord expresse du Pouvoir Adjudicateur**, le « chef de site » ou le chargé d'affaire pourront effectuer l'intérim des « gestionnaires de site ».

Le chef et le gestionnaire de site étant les interlocuteurs privilégiés du Pouvoir Adjudicateur, ils devront :

- Etre qualifiés et autorisés à prendre toute décision immédiate à la suite des observations formulées par le Pouvoir Adjudicateur ;
- Etre en mesure d'apporter une réponse à toute demande du Pouvoir Adjudicateur sur les postes couverts par le présent marché y compris en matière d'opérations hors forfait ;
- Assister aux réunions sur demande du Pouvoir Adjudicateur (fréquence hebdomadaire),
- Être joignables à tout moment pendant les heures de présence sur site du personnel assurant la permanence d'exploitation.
- Assurer les contrôles avec les utilisateurs et autocontrôles avec les sous-traitants des prestations de services et assurer la traçabilité.

4.1.2. CONTRÔLES OBLIGATOIRES ET AUTRES CONTRÔLES

Le Titulaire doit les contrôles obligatoires prévus par la réglementation en vigueur ou définis au présent CCTPG. Il s'agit :

- Des contrôles prévus dans les CCTP-S propres à chaque corps d'état ou poste ;
- Des contrôles des grandeurs physiques (électriques ou mécaniques) qui peuvent être relevées sur les installations ;
- Des essais d'alarmes techniques locales ou centralisées ;
- Des contrôles des niveaux de bruit émis par les appareils, en périodes diurnes et nocturnes aussi souvent que nécessaire ;
- De tous les contrôles prévus par la réglementation ou recommandés par les fabricants, constructeurs, associations diverses ou organismes publics ;
- De tous les contrôles prévus au titre du classement d'Établissement Recevant du Public ou d'Établissement Recevant des Travailleurs.

La fréquence de ces contrôles doit correspondre d'une part au minimum réglementaire et, d'autre part, au minimum technique permettant d'assurer aux installations un fonctionnement sans défaut.

Ces contrôles sont entièrement à la charge du Titulaire.

Toutefois, ils ne se substituent pas aux contrôles réglementaires devant être effectués par un organisme agréé par l'Etat, ces contrôles réglementaires étant à la charge du Titulaire.

Il appartiendra au Titulaire d'informer en temps utile le Pouvoir Adjudicateur des dates auxquelles les contrôles réglementaires doivent être effectués et de porter le résultat des différents contrôles et vérifications sur les documents réglementaires dans la GMAO avec les réserves et renseigner les documents règlementaire et normatif (registres de sécurité, livrets de chaufferie, etc.).

Le Titulaire signale au Pouvoir Adjudicateur toutes les réserves, qu'il trace dans un tableau de suivi mentionnant notamment les actions en cours, la criticité et la date de levée. Ce tableau est présenté aux réunions mensuelles. Le Titulaire est chargé de réaliser les levées de réserves couvertes par son forfait, de produire des devis pour celles hors forfait, et d'alerter le Pouvoir Adjudicateur pour celles hors marché.

Outre l'émargement du registre de sécurité, le Titulaire s'assure que les rapports soient bien annexés au registre et que les réserves levées soient certifiées comme telles (daté, signé, tamponné) sur les rapports.

-

4.1.3. PERMANENCE D'EXPLOITATION SUR SITE

4.1.3.1. Présence d'exploitation sur site

La présence du personnel du Titulaire sur site devra être organisée de façon suivante :

- Les prestations de services sont réalisées, 7jours/7, y compris jours fériés. Sans que cette période ne soit limitative dans l'organisation du Titulaire, une permanence de service est tenue 5j/7 de 9h à 17h. Il est noté que le nettoyage des bureaux ne peut être réalisé qu'en présence des occupants.
- Pour les prestations techniques, de 8 heures à 18 heures, 5jours/7 hors jours fériés (à raison de 4 jour-hommes quotidiens de techniciens minimum, plus renfort selon obligations de résultat). Le Titulaire peut choisir de rendre œuvrant l'adjoint au chef de site et le comptabiliser dans la permanence technique mais en cas d'absence du chef de site il ne devient plus œuvrant, il faudra le remplacer par un technicien de même niveau.

4.1.3.2. Permanence technique.

Le titulaire soumet au Pouvoir Adjudicateur et aux Utilisateurs une organisation de sa permanence technique, il prendra en compte la maintenance préventive :

- prédictive ;
- d'opportunité;
- planifié ;

Il devra aussi prendre en compte une certaine disponibilité pour la maintenance corrective qu'elle soit planifiée ou non

Un suivi fin permet au Pouvoir Adjudicateur de connaître instantanément via la GMAO la composition de la permanence technique (techniciens multitechniques dédiés et techniciens spécialisés, en précisant la nature de la spécialisation) de la journée en cours et des journées passées.

Cette présence minimum est susceptible d'être modifiée par le Pouvoir Adjudicateur au cours du marché (réduction ou augmentation de la plage horaire, extension de la permanence au samedi et dimanche). Dans cette hypothèse, toute modification fera l'objet d'un avenant au présent marché préalablement négocié entre les parties. Néanmoins, le Titulaire s'engage, dès la date d'effet du présent marché, à être en mesure de satisfaire toute demande de ce type.

4.1.3.1. Unité d'œuvre au BPU.

Les Unités d'œuvre concernent les équipes internes du Titulaire, la main d'œuvre lors d'opération externalisée sera valorisée par les coefficients d'entreprises.

Les Unités d'œuvre incluent toutes sujestions (déplacement, repas, charges diverses...)

Les UO de nuit c'est l'article L3122-2et 22-3 qui en définit l'activation.

Les UO de prestation s'applique du weekend et les jours férié.

Les demis-UO sont la moitié de 7 jeures soit 3heurs 30minutes.

4.1.4. AGENTS DE MAINTENANCE ET D'ENTRETIEN

Il revient au Titulaire d'apprécier en fonction de la consistance des installations et des prestations et des diverses contraintes et obligations qui lui sont attribuées, l'effectif et les vacations (plein temps ou temps partiel) des agents de maintenance et d'entretien sauf stipulations contraires aux CCTP.

La qualification des agents devra être en adéquation avec la complexité des installations de Police dont le Titulaire a la charge. Des compétences renforcées et complémentaires (serrurerie, électricité, CVC plomberie et 2nd œuvre) sont attendues pour l'équipe technique.

Les agents du Titulaire devront posséder l'ensemble des habilitations requises pour l'exercice de leurs interventions et notamment les habilitations relatives aux installations électriques, travail en hauteur, etc..

Les agents de maintenance affectés sur site à titre permanent auront pour principale vocation de réaliser les tâches incluses dans les prestations forfaitaires dues par le Titulaire au titre du présent marché. La main d'œuvre n'est pas comptabilisée sur le devis lorsqu'ils interviennent sur des interventions hors forfait faisant l'objet de facturations spécifiques.

Les Utilisateurs pourront, sans avoir à justifier de leur décision, interdire à tout agent (du Titulaire ou de sous-traitant) l'accès au site.

4.1.5. LOCAUX MIS À DISPOSITION

Des locaux de bureaux, de stockage et d'atelier seront mis à disposition du Titulaire sur site.

Ces locaux et les équipements qui les composent font l'objet d'un état des lieux lors de l'entrée dans les locaux. En fin de marché, le Titulaire est tenu de remettre les locaux et les équipements mis à sa disposition en parfait état d'entretien.

Toute installation complémentaire ou adaptation que le Titulaire désirera réaliser dans ces locaux fera l'objet d'un accord préalable du Pouvoir Adjudicateur. Les frais correspondants étant à la charge du Titulaire.

Les frais d'ameublement, de téléphone, télécopie et de photocopie sont à la charge du Titulaire.

4.2. STABILITE DU PERSONNEL ET VACANCE DE POSTE

Dans le cadre des prestations forfaitaires, le Titulaire s'engage à garantir une stabilité du personnel affecté sur le site (chef de sites, gestionnaires de site, agents de maintenance et/ou d'entretien).

Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour que les remplacements s'effectuent dans de parfaites conditions (connaissance des installations, des prestations, des consignes, etc.) et ne perturbent pas le bon fonctionnement du site.

4.3. EFFECTIFS ET FICHES SIGNALÉTIQUES

Le Titulaire est tenu de communiquer aux Utilisateurs **une liste de son personnel permanent sur site et personnel d'astreinte**, admis à intervenir dans les locaux du Pouvoir Adjudicateur. Cette liste intègre un vivier de personnel de remplacement pour faire face aux absences ou événements majeurs. Il remet pour chacun d'eux une fiche signalétique indiquant ses noms, âge, adresse, postes occupés précédemment, expérience professionnelle, habilitations particulières et fonctions assurées dans le cadre du présent marché.

Ce fichier est tenu à jour et consultable à tout moment par le Pouvoir Adjudicateur. Les changements ou mouvements de personnel devront être signalés au minimum quatorze (14) jours calendaires à l'avance.

Ce personnel doit être agréé par le Pouvoir Adjudicateur et/ou les Utilisateurs qui peuvent, sans avoir à justifier de leur décision, demander le remplacement d'un intervenant.

4.4. COMPORTEMENT ET MORALITE DU PERSONNEL

Le Titulaire est seul responsable de la discipline et de la bonne tenue de son personnel ou du personnel de ses sous-traitants. Il communique au personnel les règles de discipline générales édictées par les Utilisateurs et établit des consignes particulières à leur intention, ces règles et consignes sont communiquées aux Utilisateurs avant diffusion au personnel.

En particulier, les règles de disciplines générales ci-après doivent être respectées :

- Interdiction de fumer en dehors des zones extérieures autorisées ;
- Tenue vestimentaire en parfait état de propreté, identifiant la société intervenant ;
- **Interdiction d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ;**

- Interdiction de tenir des réunions, en dehors de celles prévues par le présent marché, dans l'enceinte du site ;
- **Interdiction formelle d'introduire des marchandises destinées aux personnes détenues ;**
- **Interdiction de solliciter ou de recevoir de quiconque un pourboire quelconque en échange de quelque service que ce soit ;**

En outre, il est indiqué que le comportement du personnel participe au respect des valeurs et à l'image du Pouvoir Adjudicateur : **la présentation, l'expression, la tenue vestimentaire, l'attitude, la moralité, la neutralité d'opinion et l'état d'esprit du personnel devront être irréprochables.**

4.5. TENUES VESTIMENTAIRES ET PORT DU BADGE

Le Titulaire et toute entreprise intervenant pour son compte dotera son personnel de tenues vestimentaires permettant d'être facilement identifiable, adaptées aux conditions climatiques et aux contraintes techniques et de sécurité des postes tenus.

Le port du badge est obligatoire dans l'enceinte des Sites, il doit être visible et est strictement personnel.

Les Utilisateurs se réservent le droit d'interdire l'accès au site à un agent non revêtu de son vêtement de travail ou s'il présente une tenue négligée.

4.6. HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

4.6.1. GÉNÉRALITÉS

Le Titulaire a la responsabilité des conditions d'hygiène et de sécurité liées à ses activités. Il prend toute disposition pour que l'exécution de ses prestations et services n'induisent aucun risque sur la sécurité et la santé des personnes, conformément aux dispositions de son document unique.

4.6.2. RÉGLEMENTATION ET PLAN DE PRÉVENTION ANNUEL

Le Titulaire prend toute disposition pour que soient respectées les procédures imposées par le code du travail en particulier en matière d'évaluation des risques, de coordination sécurité et protection de la santé ou de plan de prévention (décret n°92-158 du 20 février 1992).

Il apporte à l'Acheteur expertise et conseil pour la mise au point des mesures de coordination et de prévention des risques. En particulier, dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions du décret n°92-158 du 20 février 1992, le Titulaire organise sous l'autorité de l'Acheteur, pour ce qui concerne la mise en œuvre des activités dont il est en charge, l'ensemble des procédures et réunions et notamment établira la rédaction du plan de prévention dont il présentera le projet à la signature l'Acheteur au plus tard à la date de démarrage effectif des prestations.

Ce document sera intégré dans la Documentation de Maintenance et de Service.

Les mesures prévues par le plan de prévention comportent au moins des dispositions dans les domaines suivants :

- La définition des phases d'activité dangereuses et des moyens de prévention spécifiques correspondants,
- L'adaptation des matériels, installations et dispositifs à la nature des opérations à effectuer ainsi que la définition de leurs conditions d'entretien,
- Les instructions à donner aux agents du Titulaire,
- L'organisation mise en place pour assurer les premiers secours en cas d'urgence et la description du dispositif mis en place à cet effet par le Titulaire,
- Les conditions de la participation des cotraitants et des sous-traitants aux prestations objets du présent marché, en vue d'assurer la coordination nécessaire au maintien de la sécurité et, notamment, de l'organisation du pilotage,
- Les mesures liées aux situations exceptionnelles (pandémie, couvre-feu, confinements).

Un plan de prévention annuel par site, communiqué à l'Acheteur, est établi pour les interventions courantes ou répétitives du Titulaire et des entreprises travaillant pour son compte sur les Sites. Le Titulaire prend l'initiative, en concertation avec l'Acheteur, de l'organisation des réunions de coordination de façon à en assurer périodiquement l'actualisation dans les conditions définies par le code du travail.

Le Titulaire respectera la réglementation en vigueur ainsi que les procédures mises en place sur les Sites de l'Acheteur pour les interventions nécessitant un travail par point chaud.

4.6.3. SIGNALISATION DES CHANTIERS – ACCÈS – CONSIGNES

L'article 11.8 sur l'accès au site s'applique et il est un préalable pour pouvoir accéder au site.

Pour toute intervention de travaux ou d'entretien impliquant de consigner tout ou partie de la surface, le Titulaire a la responsabilité de la mise en place après approbation par l'Acheteur et à ses frais de l'ensemble des moyens de protection, notamment les dispositifs de canalisation des mouvements des personnels et tiers, et de signalisation définis dans le cadre du plan de prévention.

En cas de carence ou en cas de danger, l'Acheteur se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du Titulaire, sans mise en demeure préalable et sans que cette action ne puisse dégager la responsabilité du Titulaire en cas d'accident. Dans ce cas, le Local concerné est considéré en situation de défaut pour le service correspondant à l'intervention concernée et pénalisé en conséquence.

Après validation par l'Acheteur, il est remis au Titulaire à son arrivée sur site, des clés et/ou badges permettant l'accès aux installations dont il assure la maintenance. Ces éléments seront restitués à la fin de chaque intervention.

Le Titulaire est responsable de l'utilisation des clés et/ou badges remis à son personnel et de leur garde. Ces clés et/ou badges sont restitués à tout moment sur simple demande de l'Acheteur. L'absence de restitution peut donner lieu à poursuites et à rupture du marché. Dans ce cas, il peut être demandé de remplacer toutes les serrures concernées.

Toute copie de ces clés et/ou badges est interdite et peut donner lieu à des poursuites et à la rupture du marché. Le Titulaire est tenu de signaler immédiatement à l'Acheteur toute perte de clé et/ou de badge. Le Titulaire s'assure de verrouiller à nouveau les locaux après intervention et veille à éteindre l'éclairage des locaux y compris techniques.

Le Titulaire restituera l'ensemble des clefs et badges d'ouvertures des locaux à la fin de chaque intervention. Ces moyens d'accès ne pourront en aucun cas être sortis des Sites.

4.6.4. MESURES DE CONSIGNATION

Lorsque le Titulaire doit réaliser la consignation d'un équipement dans le cadre d'une maintenance préventive ou corrective, il transmettra pour validation de l'Acheteur toute demande d'autorisation spécifique de travaux ou de consignation munie de son visa technique au moins 48h à l'avance. Ce délai ne sera pas exigé dans les cas d'urgence.

Il est rappelé au Titulaire la présence de certains équipements alimentés au gaz de ville. Aussi, il prendra toutes les dispositions nécessaires pour effectuer ses opérations de maintenance.

4.7. MISE À JOUR DES DOCUMENTS SUITE AUX INTERVENTIONS DU TITULAIRE

Suite à toute intervention le nécessitant, le Titulaire doit :

- Assurer la mise à jour de la Documentation de Maintenance et de Service pour les pièces concernées (notamment DOE et DIUO, sous format numérique),
- Plans de récolement des ouvrages exécutés
- Plans de et schémas techniques (plomberie, portes et portails mécanisés)
- Documentations du matériel technique installé
- Notices d'exploitation
- Fiches techniques des produits et matériaux mis en œuvre munis de leur étiquetage sanitaire
- Assurer auprès de l'Acheteur la formation des utilisateurs et l'assistance à la prise en main des installations, équipements, outils, systèmes informatiques et nouveaux process,
- Donner sans délai les éléments permettant de renseigner le registre de sécurité à l'issue de toute intervention réglementaire.

4.8.RESPONSABILITES DU TITULAIRE

4.8.1.GÉNÉRALITÉS

Le Titulaire exécute, sous sa responsabilité exclusive, l'ensemble des prestations nécessaires à l'exécution du marché. Il est seul responsable de l'organisation du travail, de la discipline, du respect des consignes et de l'efficacité de son personnel.

En cas d'arrêt de travail consécutif à un mouvement social de son personnel, le Titulaire est tenu d'assurer les prestations définies dans les CCTP indispensables au fonctionnement des installations et à la sécurité du site.

Le Titulaire est responsable de toutes les installations sur lesquelles il est intervenu, tant d'une façon partielle que sur l'ensemble de celles-ci. Les installations doivent notamment, après intervention du Titulaire, être en parfait état de fonctionnement et de sécurité et avoir, si cela doit être, un aspect de finition au moins identique à celui qu'elles avaient.

Le Titulaire est responsable de l'observation des lois, décrets et arrêtés concernant le périmètre du marché, tant sur le plan de la sécurité que celui des économies d'énergie et de la lutte contre la pollution. Il doit en particulier respecter la réglementation en matière de rejet dans l'environnement, et fournir sur simple demande du Pouvoir Adjudicateur la preuve du respect de la réglementation (bordereau de destruction et autres systèmes de traçabilité des rejets).

4.8.2.SÉCURITÉ

Le Titulaire est responsable de la sécurité et la protection de son personnel et de ses sous-traitants effectuant des opérations de maintenance ou des travaux sur les installations qui lui sont confiées. A ce titre, il fournit à sa charge tous les équipements de protection individuels et collectifs. La responsabilité du Pouvoir Adjudicateur ne pourra en aucune façon être engagée pour tout défaut de sécurité des installations confiées au Titulaire.

Dans le cadre d'une situation de crise sanitaire, le Titulaire assume à sa charge les équipements de protections dédiés à son activité (masques, gants, gel hydro alcoolique, lingettes désinfectantes, etc.), aussi bien pour « protéger son personnel de l'environnement d'intervention » que pour « protéger l'environnement de l'intervention de son personnel ».

La responsabilité du Titulaire sera recherchée en cas d'incident, d'accident ou de dommages causés directement ou indirectement à l'occasion de l'exécution du présent marché :

- à son personnel, aux Utilisateurs ou à des tiers ;
- à ses biens et aux biens appartenant au Pouvoir Adjudicateur ou à des tiers.

5. PRESTATIONS FORFAITAIRES

Les prestations ci-après sont incluses dans le montant forfaitaire du marché quel que soit le corps d'état ou le poste sauf dispositions particulières mentionnées dans les CCTP-S.

Les prestations comprennent notamment :

- Assistance et conseil ;
- Coordination et contrôle des prestations ;
- Reporting d'activité et de qualité ;
- Présence d'agents sur site ;
- Réception et traitement des demandes utilisateurs ;
- Astreintes d'exploitations ;
- Fourniture des consommables ;
- Gestion des stocks ;
- Gestion de l'énergie des fluides ;
- Prestations diverses.

Spécifique aux prestations de service :

- Nettoyage des locaux, vitrerie et entretien des espaces verts
- Fourniture des consommables d'entretien/nettoyage/sanitaire ;
- Fourniture et entretien des appareils sanitaires ;

Spécifique aux prestations techniques :

- Maintenance préventive systématique et conditionnelle ;
- Maintenance corrective (dépannages et réparations, main d'œuvre + fourniture) ;
- Visites d'entretiens périodiques réglementairement obligatoires ;
- Assistance aux contrôles périodiques réglementaires ;
- Réception et traitement des alarmes techniques ;
- Fourniture, mise en œuvre, exploitation et maintenance d'un système de GMAO comme indiqué au 9.1.1 ;
- Fourniture des pièces détachées dans la limite du seuil défini au présent CCTPG
- Elaboration d'un programme pluriannuel de travaux ;
- Mesure et contrôle des grandeurs physiques ;

Cette liste n'a pas un caractère exhaustif, le Titulaire devant dans le cadre de son forfait l'ensemble des prestations décrites dans le présent CCTP.

5.1.RELAMPING LED DE L'ENSEMBLE DE LA DRPJ

Les prestations sont décrites dans le CCTP-S CFO

Un planning de remplacement de l'ensemble des éclairages de la DRPJ devra être établi sur les 4 années.

Le paiement sera forfaitaire sur 4 ans. Tous dépassement de budget ne pourra prétendre à indemnisation ou compensation.

Les équipements posés devront correspondre au CCTPS CFO et devront être soumis à validation et s'adapté sans coût supplémentaire pour le pouvoir adjudicateur

Les fiches techniques des équipements devront correspondre au descriptif des CCTPS

Les équipements LED devront être standardisés (exemple les même type d'éclairage pour tous les bureaux)

Un planning et mémoire technique en indiquant la méthodologie ainsi que les fiches techniques des équipements mis en œuvre devront être fournis lors de la remise des offres

5.2.REMPLACEMENT DES TETES DE DETECTIONS INCENDIES ET INDICATEURS D' ACTIONS.

Les prestations sont décrites dans le CCTP-S SSI

Un planning de remplacement de l'ensemble des DI et DAI de la DRPJ devra être établi sur les 2 années. Le paiement sera forfaitaire sur 2 ans. Tout dépassement de budget ne pourra prétendre à indemnisation ou compensation.

Les équipements posés devront correspondre au CCTPS SSI et devront être soumis à validation et s'adapter sans coût supplémentaire pour le pouvoir adjudicateur

Les fiches techniques ainsi que le nombre et le positionnement des équipements devront correspondre au descriptif des CCTP-S aux extincteurs déjà positionnée et au plan d'évacuations ainsi qu'à l'inventaire des équipements.

Les équipements posés devront être associatif à l'existant, tout défaut sera à la charge du titulaire et pourrait engendrer réfections et pénalités.

Un planning et mémoire technique en indiquant la méthodologie ainsi que les fiches techniques des équipements mis en œuvre devront être fournis lors de la remise des offres

5.3.REMPLACEMENT DE L'ENSEMBLE DES EXTINCTEURS DE LA DPJ SUR LE SITE BASTION.

Les prestations sont décrites dans le CCTP-S SSI à l'article 2.5.

Un planning de remplacement de l'ensemble des extincteurs de la DRPJ devra être établi sur les 2 années.

Le paiement sera forfaitaire sur 2 ans. Tout dépassement de budget ne pourra prétendre à indemnisation ou compensation.

Les équipements posés devront correspondre au CCTPS SSI et devront être soumis à validation et s'adapter sans coût supplémentaire pour le pouvoir adjudicateur

Les fiches techniques ainsi que le nombre et le positionnement des équipements devront correspondre au descriptif des CCTP-S aux extincteurs déjà positionnée et au plan d'évacuations ainsi qu'à l'inventaire des équipements.

Un planning et mémoire technique en indiquant la méthodologie ainsi que les fiches techniques des équipements mis en œuvre devront être fournis lors de la remise des offres

6. CONDITIONS GENERALES RELATIVES AUX OPERATIONS D'EXPLOITATION MAINTENANCE

6.1. PÉRIMÈTRE DU SERVICE

6.1.1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET RÉFÉRENTIELS

Le Titulaire met en œuvre une organisation opérationnelle, une planification technique et budgétaire des interventions ainsi que les outils de suivis adaptés afin de répondre aux objectifs du marché.

Il proposera à l'Acheteur la définition de la stratégie et politique de maintenance, le plan de maintenance, ainsi qu'un projet de plan de pérennité concernant les travaux de GER à réaliser.

L'ensemble des termes utilisés dans le présent document relatif aux questions d'entretien maintenance et de gros entretien est à comprendre exclusivement selon les définitions fournies par la norme AFNOR NF X60-000 et la norme NF EN 13306 (X60-319).

6.1.2. LES NIVEAUX DE MAINTENANCE 1 À 5 ISSUS DE LA NORME AFNOR PRÉCITÉE SONT RAPPELÉS DANS CI-APRÈS

Le Titulaire assure l'ensemble des opérations de maintenance des niveaux 1 à 4 ainsi que certaines opérations de niveau 5 énumérées au paragraphe suivant.

Dans le cadre de la maintenance préventive des installations, tout usage ou remplacement de pièces, de consommables et d'équipements est forfaitisé au titre du présent marché.

Dans le cadre de la maintenance curative d'un Défaut, **le remplacement d'une pièce ou d'un équipement est inclus au forfait à hauteur de 1000 € HT/pièce unitaire base marché**, révisable selon la formule de révision appliquée au BPU, la main d'œuvre étant réputée incluse au forfait.

En cas de Défaut imputable à la suite d'une des situations suivantes et sur justification du Titulaire, la prestation fera l'objet d'un engagement hors forfait :

- Dégradations relevant de la responsabilité de l'Acheteur,
- Survenance d'un cas de force majeure entravant de façon insurmontable l'exécution par le Titulaire de ses Prestations,
- Dommage causé par un tiers intervenant pour le compte de l'Acheteur.

Le Titulaire propose les gammes de maintenance minimales afin de répondre à son obligation de résultats. Les gammes actuelles mis en place à la DRPJ sont en annexe 8 du CCTP. Celles-ci peuvent être renforcées, le cas échéant, par des fréquences plus rapprochées pour respecter les impératifs spécifiques de maintenance de certains équipements.

Ces fréquences de passage supérieures sont incluses au forfait du présent Contrat dans le cadre de l'obtention des résultats contractuels.

Les prestations de maintenance de base comprennent la main d'œuvre et les déplacements, y compris matériels et outillages hors moyens de levage exceptionnels (location de grue par exemple), de toutes les interventions de maintenance préventive et corrective jusqu'au niveau de maintenance retenu.

6.1.1. MAINTENANCE DE NIVEAU 5

Le Titulaire assure les prestations de maintenance de niveau 5 sur tous les équipements et ouvrages des services limitativement énumérés dans l'annexe 4 du CCAP, quel que soit leur état de fonctionnement au démarrage du marché.

Il prend en charge techniquement et financièrement au titre du forfait ce type de prestations dans les cas suivants :

1. Le remplacement ou le renouvellement des éléments et équipements listés à l'annexe 4 du CCAP selon les fréquences qui y sont précisées,
2. Les travaux de fin de Marché limitativement énumérés à l'article 8.2 du CCTP.

Dans ce cadre, le Titulaire est également en charge de toutes les opérations annexes de remise en état, quel que soit le service considéré. A titre d'exemple, dans le cas d'une opération nécessitant des travaux de finition, ces derniers sont également à la charge du Titulaire.

Ces opérations font l'objet d'un suivi par le Titulaire via un tableau joint en annexe du Rapport Mensuel d'Activité.

En guise de précision, il est expressément convenu que tout renouvellement d'élément à l'unité est considéré comme une maintenance de niveau 4, incluant le remplacement complet de ce dernier ou l'extension à plusieurs éléments.

A titre d'exemple, le remplacement de la résistance chauffante d'un ballon d'eau chaude sanitaire ou de tout autre organe pouvant être remplacé de manière indépendante relève de la maintenance de niveau 4, alors que le remplacement complet du ballon d'eau chaude sanitaire relève de la maintenance de niveau 5 dans la limite de 1000 euros HT.

6.1.2. TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN RENOUVELLEMENT DE NIVEAU 5

Les travaux de modernisation de niveau 5 proposés par le Titulaire dans le cadre du plan de pérennité restent à la charge de l'Acheteur. Il lui revient de faire réaliser ou non ces orientations d'investissement par les supports juridiques de son choix, ce qui sous-entend que le Titulaire ne réalisera pas nécessairement ces travaux.

Au cas où l'Acheteur ne réaliserait pas en temps voulu les opérations de maintenance de niveau 5, les obligations de performance du Titulaire restent maintenues. Le Titulaire réalisera notamment toutes interventions de niveau 1 à 4 permettant d'assurer la continuité de fonctionnement des ouvrages objet du marché. Le Titulaire ne saurait invoquer cet état de fait pour s'exonérer de ses obligations contractuelles et particulièrement pour la résolution des défauts.

En cas de défaut directement imputable à la non-réalisation ou à la réalisation tardive d'une intervention du plan de pérennité de la responsabilité de l'Acheteur, et ne pouvant être résolu sans la réalisation de celle-ci, le Titulaire peut proposer, sous réserve d'une justification technique circonstanciée, la mise en œuvre d'une marche dégradée.

En cas d'acceptation de celle-ci, le Titulaire bénéficiera d'une exonération de pénalité pour le défaut correspondant.

En cas de refus de la marche dégradée, les parties s'efforceront de régler leur différend selon les modalités prévues au CCAP.

Le Titulaire s'interdit d'exécuter directement ou indirectement les travaux dont la charge incombe à l'Acheteur en vertu du partage de responsabilités opéré par le marché et pour lesquels il assure une mission de conseil et d'assistance à la définition et à la réception.

6.1.3. RÉFÉRENTIELS

L'ensemble des termes utilisés dans le présent document relatif aux questions d'entretien et de maintenance et de gros entretien est à comprendre exclusivement selon les définitions fournies par la norme **AFNOR NF X 60-000** et la norme **NF EN 13306 (X 60-319)**.

Afin de répondre pour les opérations de maintenance aux objectifs du marché, le Titulaire mettra en œuvre une organisation opérationnelle, une planification technique et budgétaire des interventions ainsi que les outils de suivis adaptés.

A cet effet, le Titulaire proposera à l'Acheteur la définition de la stratégie et politique de maintenance, le plan de maintenance, ainsi qu'un projet d'optimisation du plan de pérennité transmis dans le cadre de la consultation concernant les travaux de GER qu'il réalise ou conseille l'Acheteur.

La norme NF X 60-000 définit les termes de « maintenance » comme Ensemble des activités destinées à maintenir ou à rétablir un bien dans un état ou dans des conditions données de sûreté de fonctionnement pour accomplir une fonction requise. Ces activités sont une combinaison d'activités techniques, administratives et de management.

Sous réserve des précisions apportées par le présent marché, les niveaux 1 à 5 sont définis par la norme AFNOR et la norme précitée dont la reformulation est reprise ci-dessous :

6.1.3.1. 1^{er} niveau de maintenance

Ce sont des actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements de soutien intégrés au bien.

Le Niveau 1 est réalisé par un agent de maintenance sans outillage particulier et à l'aide des instructions de maintenance, procédures qualité, notices d'utilisation.

Exemple :

Niveau 1	Maintenance préventive
	<ul style="list-style-type: none">• Ronde de surveillance d'état de bon fonctionnement : exemple des ballons d'eau chaude (Voyant), ouvrants, plomberie, revêtements, étanchéité,• Manœuvre manuelle d'organes mécaniques (exemple : test groupe de sécurité d'un ballon eau chaude sanitaire)• Certains graissages, lubrifications (paumelles des portes, fenêtres, etc.),• Relevés de valeurs d'état ou d'unités d'usage.• Réglages simples prévus par le constructeur au moyen d'organes accessibles sans démontage ou ouverture du matériel.
Niveau 1	Maintenance corrective
	<ul style="list-style-type: none">• Remplacements de consommables accessibles en toute sécurité.• Opérations de serrurerie courantes sur caractérisation, racleurs, bavettes, frotteurs, Réglages nécessaires suite à ces vérifications, notamment les jeux des menuiseries, resserrage des poignées de portes• Contrôle de la robinetterie,• Remplacement des galets de portail.• Ajustage, remplacement d'éléments d'usure ou détériorés, sur des éléments composants simples et accessibles• Ajustage, remplacement d'éléments d'usure ou détériorés, sur des éléments composants simples et accessibles.

6.1.3.2. 2^{ème} niveau de maintenance

Ce sont des actions qui nécessitent des procédures simples et/ou des équipements de soutien (intégrés au bien ou extérieurs) d'utilisation ou de mise en œuvre simple.

Ce type d'action de maintenance est effectué par un technicien habilité et qualifié avec les procédures détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance.

Un personnel est qualifié lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur un bien présentant certains risques potentiels, et est reconnu apte pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés, compte tenu de ses connaissances et de ses aptitudes.

Exemple :

Niveau 2	Maintenance préventive
	<ul style="list-style-type: none"> • Opérations simples de maintenance préventive (graissage, contrôle de fonctionnement, réglage simple, vérification du bon fonctionnement de tous les éléments de second-œuvre) • Contrôle des organes de coupure (capteur, palpeur portail, disjoncteurs, fusibles), de sécurité... • Vérification du bon écoulement des EV et EU • Nettoyage des descentes EP, désherbage des terrasses.
	Maintenance corrective
	<ul style="list-style-type: none"> • Dépannages par échange standard d'éléments et remplacement par échange standard de pièces : fusibles, disjoncteur... • Remplacement de tresses, de presse étoupes du câblage des portes et portails. • Manœuvre d'organes de coupure. Test bouton arrêt d'urgence. • Retouche de peinture et de revêtements • Dégorgement de canalisation avec du matériel léger

6.1.3.3. 3^{ème} niveau de maintenance

Ce sont des opérations qui nécessitent des procédures complexes et/ou des équipements de soutien portatifs, d'utilisation ou de mise en œuvre complexes.

Ce type d'opération de maintenance peut être effectué par un technicien qualifié et habilité, à l'aide de procédures détaillées et des équipements de soutien prévus dans les instructions de maintenance.

Exemple :

Niveau 3	Maintenance préventive
	<ul style="list-style-type: none"> • Visite de maintenance préventive sur les équipements complexes. • Intervention de maintenance préventive intrusive. • Contrôle et réglages impliquant l'utilisation d'appareils de mesure externes au bien : Test disconnecteur • Contrôle d'étanchéité des ouvrants en façade, des terrasses • Repérage des fissurations
	Maintenance corrective
	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenance nécessitant une méthodologie structurée de diagnostic • Reprise partielle du calorifuge ballon eau chaude • Diagnostic d'état avec usage d'équipements de soutien portatifs et individuels (Pocket, automate, multimètre). • Reprise de dégradation partielle sur porte, fenêtre, plinthe. • Remplacement de sous-ensembles et réglages : serrures, ferme-portes, robinetteries... • Remplacement de vitrerie simple ou panneau de mur rideau : 1 m2

6.1.3.4. 4^{ème} niveau de maintenance

Ce sont des opérations dont les procédures impliquent la maîtrise d'une technique ou d'une technologie particulière et/ou la mise en œuvre d'équipements de soutien spécialisés.

Ce type d'opération de maintenance est effectué par un technicien ou une équipe spécialisée à l'aide de toutes instructions de maintenance générales ou particulières.

Exemple :

Niveau 4	Maintenance préventive
	<ul style="list-style-type: none"> • Révision partielle ou générale ne nécessitant pas le démontage complet d'un équipement (ex : carte alimentation coffret portail automatique). • Contrôle des delta P disconnecteur
	Maintenance corrective
	<ul style="list-style-type: none"> • Réparation de fissures et défauts d'étanchéité • Réparation d'une pompe, suite à défaillance • Reprise de fuite en toiture (test fumigène) • Reprise de clôtures extérieures

6.1.3.5. 5ème niveau de maintenance

Ce sont des opérations de rénovation, reconstruction et de gros travaux d'amélioration dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels.

Par définition, ce type d'opération de maintenance est effectué par le constructeur ou par un service ou une société spécialisée avec des équipements de soutien définis par le constructeur et donc proches de la fabrication du bien concerné.

Exemples :

Niveau 5	<ul style="list-style-type: none"> • Inspection complète de tous les organes, reprise complète ou remplacement des pièces déformées par des pièces d'origine ou des pièces neuves équivalentes. • Révision générale avec le démontage complet du bien • Réparation importante réalisée par le constructeur pour le reconditionnement du bien • Remplacement de biens obsolètes ou en limite d'usure. • Réfection complète d'une zone terrasse en étanchéité • Réfection complète d'une chaussée ou d'un réseau • Reprise complète d'un revêtement d'au faux plafond • Réfection complète d'une zone terrasse en étanchéité
----------	--

Nonobstant les dispositions de la norme précitée, il est expressément convenu qu'est réputé de niveau 4 tout renouvellement d'éléments à l'unité, même s'il s'agit du renouvellement complet d'un équipement et qu'il concerne plusieurs éléments.

Rappel : A titre d'exemple, le remplacement de la résistance chauffante d'un ballon d'eau chaude sanitaire ou de tout autre organe pouvant être remplacé de manière indépendante relève de la maintenance de niveau 4, alors que le remplacement complet du ballon d'eau chaude sanitaire relève de la maintenance de niveau 5.

L'annexe 4 du CCTP établit une liste non exhaustive des principaux travaux ou opérations de niveau 4 ou 5 relevant de la responsabilité du Titulaire ou l'Acheteur. Le Titulaire devra assurer un suivi des travaux réalisés dans le cadre de cette annexe via un tableau de suivi joint en annexe du RMA.

1.1.1 STRATÉGIE DE MAINTENANCE

La stratégie de maintenance, au sens où ce terme est défini par la norme AFNOR cité ci-dessus fera l'objet d'un document transmis à l'Acheteur pour visa au plus tard trois (3) mois après la date de démarrage des prestations.

Ce document prend en compte les orientations définies pour la politique de maintenance et transmis pour visa. Les choix de moyens ou de méthodes formulés par ce document relèvent de l'entière responsabilité du Titulaire.

Celui-ci doit répondre à toute demande de précision formulée par l'Acheteur. L'Acheteur peut aussi formuler des observations qui sont intégrées dans le document.

Le document de stratégie de maintenance permet d'élaborer, de développer et d'adapter les méthodes de maintenance afin de permettre de comprendre les actions réalisées sur tous les Équipements, et notamment sur les équipements Critiques et/ou ceux à longue durée de vie.

Ce document fournit les indications nécessaires à l'élaboration du plan de maintenance et du projet de plan de pérennité (ou plan GER).

Il explicite particulièrement les critères objectifs d'affectation des opérations de maintenance soit au plan de maintenance, soit au projet de Plan de Pérennité, en cohérence avec la distinction opérée par la norme NF X60-000 entre les différents niveaux de maintenance.

La stratégie de maintenance est établie pour une période d'au moins quatre (4) ans. Elle fait l'objet d'une révision obligatoire tous les deux (2) ans. Une révision intermédiaire est autorisée si les circonstances l'exigent ou à la demande de l'Acheteur.

6.2. PLAN DE MAINTENANCE

Le plan de maintenance est élaboré selon la norme NF X60-000 comme « l'ensemble structuré de tâches qui comprend les activités, les procédures, les ressources et la durée nécessaire pour exécuter la maintenance » sur les opérations de niveau 1 à 5. Il définit les gammes de maintenance sur l'ensemble des locaux, zones, équipements et installations prévus au marché et précise le poste technique affecté, les activités à effectuer, la durée des interventions, les ressources et fournitures nécessaires, les mesures de sécurité appliquées, etc.

Le plan de maintenance est établi en cohérence avec la stratégie de maintenance et présenté à l'Acheteur pour visa trois (3) mois après la date de démarrage des prestations à l'issue de l'audit de prise en charge. Il couvre une période de quatre (4) ans glissants, notamment les années après échéance du marché.

Il sera révisé chaque année à date d'anniversaire et mis à jour dans la DMS avec les éventuelles remarques de l'Acheteur. Le plan de maintenance intégrera les choix du Titulaire concernant la répartition entre la maintenance préventive et la maintenance corrective telles que ces notions sont définies dans la norme déjà citée.

7. CONDITIONS RELATIVES A LA PERIODE DE PRISE EN CHARGE DES PRESTATIONS

La période de prise en charge se superpose à la période d'exploitation.

Cette période doit être mise à profit afin de :

- Prendre de connaissance des sites par tous les intervenants opérationnels
- Mettre à jour la liste des installations fournie dans le dossier de consultation et la mesure des écarts éventuels.
- Mettre en place les modes de fonctionnement avec l'Acheteur pour initialiser une dynamique de relation partenariale,
- Constituer l'organigramme fonctionnel des équipes, l'affectation des tâches, les procédures d'échanges et de communication internes et externes,
- Mettre en place les différents rapports demandés par l'Acheteur,
- Déployer des systèmes d'information.
- Mettre en œuvre les processus d'exploitation et de maintenance pour chaque service
- Rédiger des procédures d'exploitation, modes opératoires
- Monter et mettre en œuvre les plannings de gestion et d'exploitation,
- Garantir un niveau de service des prestations au jour du démarrage conforme aux exigences qualité du contrat.

Le Titulaire met cette période à profit pour déployer son savoir-faire, son ingénierie et ses outils d'exploitation.

Pendant cette période, le Titulaire instaure un véritable dialogue avec les interlocuteurs de l'Acheteur pour garantir une interface opérationnelle et la coordination des actions de prise en charge.

La conclusion de cette période se traduira par une remise formelle d'un dossier de prise en charge décrit ci-après.

L'Acheteur attend une véritable méthodologie de projet au cours de cette période. Le Titulaire doit détailler dans son mémoire technique, le plan projet et toute sa méthodologie qu'il compte mettre en œuvre.

7.1. DÉMARCHES ADMINISTRATIVES DU MARCHÉ

Le Titulaire procède dès le début de la prise en charge du marché aux différentes démarches administratives liées à l'exécution des prestations comme mentionné au CCAP, notamment :

- Le criblage de ses intervenants auprès de l'Acheteur :
 - ✓ Processus d'habilitation / accréditation aux Sites du personnel
 - ✓ Processus d'habilitation / accréditation aux Sites des sous-traitants

7.2. CONNAISSANCE DES SITES ET DES ETATS DE LIEUX DES EQUIPEMENTS

7.2.1. PRISE DE CONNAISSANCE DE CONTEXTE ET DE L'EXPLOITATION DES SITES

Le Titulaire doit mettre en œuvre les moyens nécessaires pour prendre connaissance de l'ensemble des sites et appréhender clairement leurs contraintes et leurs spécificités.

Il doit donc :

- Prendre en compte et intégrer les activités, les méthodes de travail et la culture de l'Acheteur,
- Prendre connaissance précisément des lieux, des équipements, des missions, du fonctionnement de l'immeuble,
- Connaître parfaitement les caractéristiques des bâtiments et des abords, des espaces extérieurs, des équipements mis à disposition.
- Assurer à l'occasion du recouvrement de prestation, le transfert de connaissances et de compétences avec les interlocuteurs représentants la Maîtrise d'Ouvrage.

Il est demandé au Titulaire entrant d'assurer le recouvrement avec les prestataires sortants ou le cas échéant être en interface avec l'Acheteur afin de collecter et analyser :

- Les carnets de santé des bâtiments à jour,
- L'ensemble de la documentation technique,

- L'ensemble de la documentation réglementaire (Rapports de visites et contrôles réglementaires, document de suivi des levées de réserves...),
- Les états des lieux de sortie réalisés,
- Les plans,
- L'historique des opérations de maintenances préventives et correctives,
- Les références des matériels et consommables,
- La liste des matériels spécifiques,
- Les relevés des compteurs d'énergie, plan de comptage, et localisation,
- Les consignes particulières,
- Les procédures et modes opératoires des logiciels,
- Les Documents Uniques de sites.

Le Titulaire entrant doit tenir à jour ce listing qu'il présente lors des réunions de suivi de la période de recouvrement.

Le Titulaire doit informer l'Acheteur dans les plus brefs délais de la survenance de « points de blocage » dans la collecte de ces différents éléments auprès des prestataires sortants.

7.2.2. ETAT DE LIEUX INITIAL DES EQUIPEMENTS

Le Titulaire assurer un état des lieux initial des équipements et du patrimoine dont il aura la charge au titre du marché.

L'état des lieux formera une base pour la définition de la stratégie de maintenance, du plan de maintenance, du catalogue des marches dégradées, la création de la base de données pour l'outil de maintenance, ainsi que pour la définition du plan GER.

Cet audit, assuré par le Titulaire ou par un organisme extérieur, sera réputé comme étant le plus objectif possible et permettra de conforter la liste des équipements, d'évaluer leur état (vétusté, obsolescence...) et d'identifier les matériels critiques.

Cet état des lieux initial sera la base de comparaison pour chaque diagnostic ou audit effectués pendant le marché. Le rendu devra reprendre des éléments de l'annexe 5, le titulaire pourra préciser les informations qu'il jugera important, préciser les coûts ou d'autres éléments s'il le juge important pour informer le pouvoir adjudicateur.

Cette période inclut :

- La mise en place d'une équipe d'audit,
- L'établissement de l'état des lieux sur la base des éléments fournis par les prestataires actuels si existants du marché de maintenance. Le Titulaire pourra, s'il le souhaite, effectuer la visite de quelques Sites si les informations à sa disposition ne sont pas complètes,
- La réalisation et la fourniture du rapport d'audit,
- La réalisation et la fourniture des stratégies et plans de maintenance,
- La réalisation et la fourniture du plan de pérennité,
- La réalisation et la fourniture des ébauches du catalogue des marches dégradées,
- La réalisation et la fourniture des ébauches des protocoles de maintenance et service tels qu'attendus dans la DMS,
- La mise en place de l'organisation des équipes d'exploitation pour les périodes suivantes du marché.

7.2.3.ÉTAT DES LIEUX ET PRISE EN CHARGE DE NOUVEAUX ÉQUIPEMENTS ET SITES

A la livraison de nouveaux équipements, le Titulaire effectuera un état des lieux entrant décrit précédemment et transmettra les rapports dans un délai de deux (2) mois.

L'intégration de nouveaux patrimoines et équipements se fera par voie de clause de réexamen.

7.2.4.PRISE EN COMPTE DES PRESTATIONS À CONTRAT À CÉDER À ÉCHÉANCE

Les prestations de maintenance pour les domaines suivants font l'objet de contrats non parvenus à échéance à ladite date de ce présent marché :

- Fermetures automatiques

- Assainissement et relevage des eaux

A échéance des contrats actuels, les prestations seront reprises directement par le Titulaire au forfait.

Les dates de transfert de responsabilité pour ces domaines sont mentionnées au chapitre 4.1 du CCAP.

Le Titulaire intègre la prise en charge et la maintenance des installations dans ses couts forfaitaires.

7.3. DÉPLOIEMENT DE L'ORGANISATION ET DE LA DOCUMENTATION DE MAINTENANCE ET DE SERVICE (DMS)

Le Titulaire met en œuvre l'ensemble de la Documentation de Maintenance et de Service dans l'outil de GED de l'Acheteur selon un plan de classement documentaire structuré.

La Documentation de Maintenance et de Service précise notamment la nature et l'organisation des Prestations dues au titre du présent Marché au travers de :

- La documentation Générale,
- La documentation de Maintenance,
- La documentation des Services,
- La documentation Qualité du Titulaire,
- La documentation Sécurité du Titulaire.

Elle est établie et soumise à validation de l'Acheteur dans les trois (3) mois de prise en charge des prestations.

Le contenu de la Documentation de Maintenance et de Service est détaillé en annexe 2 du CCTP.

Au-delà des éléments demandés, il est attendu du Titulaire de présenter également son Plan d'Assurance Qualité (PAQ).

Le déploiement de l'organisation du Titulaire doit notamment prendre en compte les points suivants :

Maîtrise des prestations réalisées en propre

- Les organigrammes et les plannings de présence
- La liste du personnel intervenants et les fiches de postes comportant les fonctions et les qualifications.
- Les procédures : procédures d'accès, organisation de la conduite et de l'exploitation, modes opératoires pour chaque prestation, de contournement, Catalogue de marche dégradée, Protocoles de maintenance et de service / plan de pérennité des équipements ...
- Le dossier Maintenance : gammes et plan de maintenance, fiches de rondes, livret d'astreinte,
- Les moyens mis en place : vêtements de travail siglés, équipements de protections individuels et collectifs, moyens de communication, outillage...
- Les dispositions propres à la formation du personnel du Titulaire aux procédures spécifiques de l'Acheteur.
- Les agréments des produits.
- La rédaction du plan de prévention et l'évaluation des risques par site

Organisation du pilotage des prestations sous-traitées

- Liste des sous-traitants (criblage et acte de sous-traitance).
- Mise en place des prestations : organisation, planning prévisionnel de visites, contrôles...,
- Procédures (modes opératoires, astreinte, suivi des indicateurs de qualité et de performance...).
- Moyens et procédures d'accès.
- Indicateurs qualité en place.
- Visites sites, signature de plans de prévention entre les parties : Titulaire et ses sous-traitants.

Mise en œuvre d'un système de management opérationnel

- Revue des exigences : moyens humains, outils et matériels, niveaux de services.
- Rédaction de l'ensemble des procédures d'exploitation et le suivi des indicateurs de qualité et de performance,
- Performance des méthodes et management de la Qualité.
- Politique de maîtrise des risques.
- Suivi de la satisfaction et dynamique de progrès.

7.4.DÉPLOIEMENT ET PARAMÉTRAGE DES OUTILS SI - GMAO (GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTÉE PAR ORDINATEUR) / GED

7.4.1. GMAO

Le déploiement de la GMAO sur tous les sites doit se faire dans les conditions définies dans ce document au chapitre 9.

Il s'agit notamment de procéder :

- A) Déploiement de la GMAO sur tous les sites
- Repérage des équipements et installations par site,
 - Définition des arborescences fonctionnelles et des synoptiques,
 - Identification des équipements et des fournitures par site,
 - Renseignement des gammes de maintenance préventives et planification des interventions,
 - Formation des techniciens.

En fonctionnement nominal et effectif, une démonstration de la GMAO paramétrée est à effectuer par le Titulaire.

- B) Déploiement du portail sur tous les sites
- Définition des domaines d'intervention par site
 - Paramétrage des délais d'intervention
 - Intégration annuelle / interlocuteurs l'Acheteur
 - Mise en place des processus d'information et de validation.
 - Prise en compte des demandes d'interventions déjà formulées dont la réalisation est à effectuer par le Titulaire

La formation des techniciens à l'outil et à son module de mobilité est à la charge du Titulaire. Le Titulaire doit la fourniture des appareils de mobilité connectés pour ses techniciens.

En fonctionnement nominal et effectif, une démonstration de la GMAO paramétrée est à effectuer auprès de l'Acheteur.

7.4.2. STRUCTURATION DE LA GED

Le Titulaire met en œuvre l'ensemble de la Documentation de Maintenance et de Service dans l'outil de GED de l'Acheteur selon un plan de classement documentaire structuré et validé par l'Acheteur en période de prise en charge.

7.5. FORMATION DES INTERVENANTS DU TITULAIRE (Y COMPRIS SES SOUS-TRAITANTS)

Pendant la période de prise en charge, les techniciens (en poste affecté au contrat ou « de réserve » et sous-traitants) doivent être formés sur les sites aux lieux, missions, consignes et moyens techniques spécifiques des sites.

A ce titre le Titulaire prévoit, la mise en place et la formation sur site de ses équipes complètes (y compris d'astreinte et sous-traitants) pendant la période de prise en charge.

Cette période est destinée à former l'ensemble des équipes aux modalités de fonctionnement des différents sites. Elle concerne essentiellement :

- La connaissance des lieux et des installations.
- La connaissance des consignes générales.
- La connaissance des consignes particulières.
- La connaissance des outils utilisés du Prestataire et ceux du client (notamment la GMAO SAM FM de Planon)
- L'objectif de la mission à effectuer par poste de travail.
- Les éventuelles conditions particulières d'intervention,
- Les procédures spécifiques propres à des contraintes particulières d'exploitation.

Dans tous les cas, pour chaque collaborateur amené à intervenir, le Titulaire fournit un dossier complet recensant l'ensemble des habilitations exigibles pour les différents types d'intervention.

Le Titulaire doit remettre le dossier administratif (Personnels, agréments, accréditations, formations...) complet à la clôture de la prise en charge.

7.6. DÉPLOIEMENT DES OUTILS DE PILOTAGE DES PRESTATIONS

7.6.1. PRÉPARATION DES REPORTINGS

Au cours de cette période, le Titulaire propose une trame des différents types de rapport d'activité attendus qui devront être validés par l'Acheteur. Le Titulaire prend comme base la trame de reporting mensuel communiqué dans le marché et proposera des adaptations à l'Acheteur.

Dans son offre commerciale, le Titulaire présente un modèle de reporting type correspondant aux attendus de l'Acheteur qui peut servir de base à la réflexion.

Le Titulaire déploie l'ensemble de ses outils de gouvernance afin de répondre aux attendus en terme de reporting (Hebdomadaire, Mensuel, Annuel...) ainsi que sur la Documentation de Maintenance et de Service.

7.6.1. PROCESS D'AUTOCONTRÔLES

Au cours de cette période, le Titulaire communique son programme d'autocontrôles de prestations. Il présente notamment :

- Les fiches de contrôle détaillant les points de vérification réalisés
- Le calendrier des contrôles sur l'année des différents sites qu'il réalise,
- Les acteurs en charge de réalisation des contrôles
- Les trames de plans de d'actions et process de l'amélioration continue

Le process des contrôles contradictoires de l'Acheteur sera également partagé.

7.7. SUPERVISION DE LA PÉRIODE DE PRISE EN CHARGE

7.7.1. SUIVI DE LA PÉRIODE DE PRISE EN CHARGE

Durant toute la période de prise en charge, les instances suivantes seront instaurées :

- Comité de lancement de la période de prise en charge afin d'échanger sur le planning et méthodologie de prise en charge déployé pendant les mois à venir de prise en charge
- Comités opérationnels hebdomadaires afin d'échanger sur la bonne tenue de la prise en charge, la prise de connaissance des sites et l'avancement le quantitatif des équipements et leurs états de vétusté.
- Comités de pilotage mensuel : Points d'échanges et de restitution des attendus, arbitrage sur les éventuels points bloquants.
- Comité de clôture de la période de prise en charge

NOTA : Ces points d'échanges ne se substituent pas aux réunions d'exploitation hebdomadaires (Cf. Chapitre 9.5.1) et les réunions mensuelles d'activité (Cf. Chapitre 9.5.2). Les points d'échanges évoqués dans ce paragraphe portent spécifiquement sur la période de prise en charge et ses attendus.

Toute réunion avec l'Acheteur fait l'objet d'un compte-rendu établi sous trois (3) jours par le Titulaire et validé par l'Acheteur.

7.7.2. CLÔTURE DE LA PÉRIODE DE PRISE EN CHARGE

Une réunion de fin de période de prise en charge est organisée par le Titulaire. Elle a pour objet la présentation et de la remise formelle d'un dossier de prise en charge comprenant au minimum les éléments suivants :

Ces livrables qui devront être consultables sur site et dans sa GED (Gestion Électronique du Document à mettre en place) et mis à jour pendant toute la durée du marché.

	Tâches	Livrables à fournir en période de Prise en charge	MOIS M+1	MOIS M+2	MOIS M+3
Démarches administratives	Autorisations administratives liées à l'exécution des prestations,	<ul style="list-style-type: none"> Processus d'habilitation / accréditation aux Sites du personnel (Dossiers d'agrément du personnel (criblage)) Processus d'habilitation / accréditation aux Sites des sous-traitants Autres autorisations administratives (CCAP) 	X X X		
Cohérence des éléments du CDC / réalité du site	Validation du périmètre du contrat	<ul style="list-style-type: none"> Quitus de validation de cohérence entre les éléments du CDC et la réalité des équipements du site Traitement des écarts éventuels 			X X
Connaissance des sites et des Equipements	Inventaire des lieux, des installations et des équipements	<ul style="list-style-type: none"> Planning des états de lieux Rapport d'états des lieux patrimoniaux et listing exhaustif de l'inventaire des équipements Prise en compte des prestations à contrat à céder à échéance PV de prise en charge 	X		X X X
	Inventaire documentaire (procédures, plans, schémas, notices techniques...)	<ul style="list-style-type: none"> Listing exhaustif de l'inventaire documentaire Prise en compte des documentations Acheteur (DOE, DIUO, DTA, Document unique, procédures...), 	X		X
	Inventaire et état des lieux des locaux et des moyens mis à disposition par l'Acheteur	<ul style="list-style-type: none"> PV de prise de charge et d'état des lieux Fiche inventaire du matériel mis à disposition par le Client 			X X
	Inventaire des moyens mis en place par le Titulaire	<ul style="list-style-type: none"> Fiche inventaire moyens mis en place par le Titulaire 			X

	Tâches	Livrables à fournir en période de Prise en charge	MOIS M+1	MOIS M+2	MOIS M+3
Déploiement de l'organisation et de la Documentation de Maintenance et de Service (DMS)	Maîtrise des prestations internes : personnel, organisation, astreinte, plan de prévention	<ul style="list-style-type: none"> Présentation des interlocuteurs, des organigrammes, des fiches de postes, habilitations, Organisation de l'astreinte : équipes, procédure et livret d'astreinte Système de management : Modes opératoires, registre de traçabilité / rondes, plans de continuité d'activité ; de contournement et de reprise opérationnel, Dossiers de Maintenance Visite préalable / Plan de prévention signé, 	X X		X
	Maîtrise des prestations sous-traitées	<ul style="list-style-type: none"> Listes des sous-traitants (criblage) Planning prévisionnel des visites / gammes de maintenance, process de contrôle Plans de prévention signés, 	X	X	X
	Documentation de Maintenance et de Services (DMS)	<ul style="list-style-type: none"> Documentation Générale, Documentation de Maintenance Documentation des Services, Documentation Qualité Documentation Sécurité 			X X X X X
	Inventaire du stock (fournitures/consommables) mis à disposition par le Titulaire dans le cadre de son forfait	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place des espaces de stockage (chez le Titulaire) Constitution des stocks Fiche inventaire stock Procédure d'approvisionnement / achat de pièces en rupture ou urgentes 	X	X X X	
	Prise en charge des prestations intégrant le marché à leur échéance.	<ul style="list-style-type: none"> Présentation des interlocuteurs Prise en compte des marchés intégrant le périmètre technique Mise en place d'une 	X		

	Tâches	Livrables à fournir en période de Prise en charge	MOIS M+1	MOIS M+2	MOIS M+3
		méthodologie de gestion à échéance.			
Outils SI	<p>GMAO :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Repérage et identification des installations, ✓ Paramétrage des gammes, ✓ Planification du plan de charge, ✓ Fonctionnement nominal et effectif. 	<p>Transmission :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des exemplaires de gamme de maintenance • Du planning maintenance préventive et réglementaire. <p><u>Si GMAO Prestataire :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Démonstration Client en fonctionnement effectif et nominal • Module de supervision du portail <p><u>Si GMAO Client (SAM FM Planon)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte des modalités d'utilisation de la GMAO • Paramétrage des données technique dans le format d'import des données SI • Paramétrage des données maintenance dans le format d'import des données SI • Mise en place de la mobilité / interface SI 	X		X
			X	X	
			X	X	X
	Gestion de la documentation	<ul style="list-style-type: none"> • Accès / structuration GED • Process de suivi documentaire 	X X		
Formation	Formation	<ul style="list-style-type: none"> • Formation personnel / équipe d'astreinte/ sous-traitants : visite des installations, appropriation des procédures, l'outil SAM, GEd... 			X
Outils de pilotage	Mise en place des réunions de coordination	<ul style="list-style-type: none"> • Comptes rendu réunion • Relevés de décisions • Suivi des actions / points en suspens 	X		

	Tâches	Livrables à fournir en période de Prise en charge	MOIS M+1	MOIS M+2	MOIS M+3
	Contrôles des prestations	<ul style="list-style-type: none"> Grille et planning des autocontrôles / plans d'actions et report Client Process des contrôles Client (inopinés / contradictoires) Méthodologie de la mesure et report des indicateurs soumis à pénalité Réalisation d'un Contrôle « blanc » avec le client 		X X X X	X
	Rapports d'activité périodiques et autres rapports de pilotage	<ul style="list-style-type: none"> Trames des Rapports hebdomadaires, Trames des Rapports mensuels, trimestriels, Trames des Rapports annuels, Trame GER et autres Trames des Rapports contractuels Validation des trames par le Client 	X X	X	X X
	Gestion du hors forfait, GER	<ul style="list-style-type: none"> Trame de devis, GER 		X	
Hygiène & Sécurité	Préparation des plans de prévention Agrément des produits chimiques Équipement de Protection Individuel	<ul style="list-style-type: none"> Identification des situations à risque Organisation des visites de site avec les instances concernées Présentation d'un dossier d'agrément des produits chimiques Montage et signature du plan de prévention Règles d'utilisation obligatoire des EPI Procédures de type Protection du Travailleur Isolé Habilitations 	X X X X X X X		
Clôture de la période	Quitus sur les obligations contractuelles de la période de déploiement	<ul style="list-style-type: none"> Remise d'un dossier de compilation de la période de déploiement Déclaration opérationnelle des prestations 			X X

Conformément à l'annexe 6 « Revue de pénalités du CCAP, si l'un des livrables demandés par l'Acheteur n'est pas remis dans les délais prévus, il est appliqué des pénalités.

7.8. INDICATEURS DE PERFORMANCE

Référence	Objet	Définition indicateur	Délai Résolution Maximal	Pénalités
PRISE EN CHARGE DES PRESTATIONS				
PRI-01	Gestion de Prise en charge	Absence non excusée du Titulaire à une réunion de prise en charge fixée par l'Acheteur Non réalisation de la réunion de prise en charge	<i>Par constat</i>	<i>20 x Po / constat</i>
PRI-02	Gestion de Prise en charge	Non tenue du tableau de bord de prise en charge Non remise des compte-rendu de prise en charge	<i>Suite à la réunion</i>	<i>30 x Po / par jour de retard</i>
PRI-03	Restitution des documents/ actions	Non restitution des autres livrables ou actions attendus à la clôture de la période de prise en charge	<i>Absence des livrables au-delà du délai des 8 jours suivant la clôture de la période</i>	<i>10 xPo par document et par jour calendaire de retard</i>
Se référer à GER-01	Etat des lieux	Absence de réalisation d'un état des lieux entrant Non-transmission du rapport d'état de lieux ou document incomplet		

8. CONDITIONS RELATIVES A LA PERIODE DE FIN DE CONTRAT (REVERSIBILITE)

La Période de Réversibilité permet d'assurer le recouvrement entre le prestataire entrant et le prestataire sortant. Elle permet d'établir le transfert de l'ensemble des outils et informations nécessaires à la reprise de l'activité par le prestataire entrant.

La période de réversibilité démarre trois (3) mois avant la date de fin de contrat. Cette période est automatiquement enclenchée à l'initiative du Prestataire, dans l'un des cas suivants :

- Le contrat arrive à son échéance.
- Le contrat est résilié dans les conditions définies par le contrat.

Pendant cette période, le Titulaire doit notamment :

- Réaliser les états des lieux de sortie.
- Assurer le recouvrement avec le Prestataire entrant.

8.1. AUDITS PATRIMONIAUX EN FIN DE MARCHÉ

8.1.1. PÉRIMÈTRE DE L'EXPERTISE

Lors de la dernière année de renouvellement du marché ou en cas de résiliation anticipée de celui-ci, le Titulaire fait réaliser un audit patrimonial à ses frais par un expert indépendant désigné et dûment habilité.

Cet audit porte une appréciation sur la qualité de la maintenance préventive et corrective et la pertinence du programme GER mis en œuvre par le Titulaire dans le cadre du présent marché. L'analyse sera réalisée sur la base :

- Du mémoire technique,
- De la Documentation de Maintenance et de Service la plus récente,
- De l'organisation et des moyens mis en œuvre présentés dans l'outil de maintenance,
- Du plan de pérennité,

- Des rapports de diagnostic et de contrôle réglementaire antérieurs.

Les livrables attendus sont :

- Un bilan rédigé et argumenté sur la qualité de la maintenance préventive, corrective et le respect des exigences contractuelles,
- Une liste exhaustive des fiches équipements devant être créées et/ou mises à jour,
- Une liste de tous les défauts constatés lors de la visite,
- Une liste exhaustive des anomalies constatées dans le plan de pérennité,
- Une liste exhaustive des actions correctives à mettre en œuvre par le Titulaire en précisant pour chacune leur coût et leur délai de réalisation,
- Une mise à jour du plan de pérennité conformément à la trame annexée (annexe 3 du CCTP, Modèle GER), en précisant notamment l'historique des renouvellements sur la durée du marché qu'ils aient été ou non réalisés par le Titulaire.

8.1.2. ORGANISATION DE L'EXPERTISE

Au plus tard six (6) mois avant le lancement de la réalisation des audits, le Titulaire soumettra pour validation à l'Acheteur l'entreprise extérieure retenue pour réaliser l'audit.

Le candidat présentera :

- Les dossiers relatifs aux habilitations de l'entreprise (personne morale),
- Les dossiers relatifs aux déclarations de sous-traitance,
- La méthodologie envisagée (notamment planning de visite),
- Le nombre de jour de missions,
- Le profil des auditeurs,
- La maquette des livrables attendus (y compris grille d'audit).

Lors de l'expertise, les auditeurs pourront être accompagnés par un représentant de l'Acheteur lors des déplacements sur site.

Trois (3) mois après la date de démarrage de l'audit, le rapport final sera remis aux deux parties pour réaliser un bilan croisé des conclusions portées.

A la suite de l'audit, le Titulaire devra réaliser à ses frais les actions rectificatives présentées par l'expert dans un délai de six (6) mois et actualisera en conséquence les données de l'outil de maintenance et le plan de pérennité.

Un mois avant cette échéance, l'expert réalisera une expertise complémentaire portant :

- Sur les travaux réalisés et restant à entreprendre en réponse aux réserves émises lors de l'audit,
- Sur les conditions dans lesquelles ces actions ont été réalisées,
- Sur les actions demeurant à réaliser et sur le coût de ces actions.

Lors de l'état des lieux de sortie, toute indisponibilité totale ou partielle d'un équipement ayant fait l'objet de travaux ou pour tout constat d'au moins 6 signalements pour un équipement critique sur une période de 6 mois précédent l'échéance du marché.

Un montant équivalent à 115% du coût TTC estimé des actions demeurant à réaliser, sur la base des montants indiqués par l'expert indépendant, sera recouvré dans les conditions prévues au CCAP.

8.2. ORGANISATION DU TRANSFERT DE L'ACTIVITÉ

❖ Étape n° 1 : Réalisation d'un audit patrimonial de fin de marché

Le Titulaire fera réaliser un audit patrimonial des ouvrages et Équipements entrant dans le périmètre du marché dans les conditions définies au CCTP.

❖ Étape n° 2 : Constitution d'un Dossier d'Exploitation

Le Titulaire préparera pour le compte de l'Acheteur un dossier détaillant les principales informations et données techniques permettant d'assurer le transfert de l'activité dans des conditions optimales et par voie de conséquence de garantir la continuité du service. Le dossier d'exploitation comprend à minima les documents et informations suivantes. Il sera remis au plus tard trois (3) mois avant le terme normal du marché.

- Documentation technique et réglementaire :
 - o Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE) (notamment Plan des Sites mis à jour),
 - o Documentation relative à la sécurité et à la sûreté du site (classement, modalités d'accès, plan de prévention, déclarations, attestations registre de sécurité, inspections et contrôles...),
 - o Notices des installations techniques,
 - o Rapports et contrôles réglementaires réalisés depuis le démarrage du marché, ainsi que les levées des réserves.
- Documentation d'exploitation :
 - o Plan de GER mis à jour, indiquant notamment l'historique des opérations de GER réalisées depuis le démarrage des Prestations,
 - o Tableau de suivi des consommations des énergies et des fluides depuis le démarrage des Prestations.

❖ Étape n° 3 : Travaux de fin de marché

En complément des Prestations d'Exploitation Maintenance que le Titulaire mène dans le respect des objectifs définis au CCTP, le Titulaire doit réaliser les interventions suivantes :

- o La révision et le cas échéant le renouvellement des équipements mis à disposition du Titulaire ou fournis par lui-même et qui seront laissés en place à la fin du marché.

Le Titulaire présentera à l'Acheteur, au plus tard douze (12) mois avant l'échéance du marché, un planning détaillé des opérations précitées.

A défaut de réalisation des travaux précités avant le terme normal du marché, l'Acheteur se réserve la faculté de les faire exécuter aux frais et risques du Titulaire. Le montant des Prestations prises en charge par l'Acheteur est alors recouvré dans les conditions prévues au CCAP.

❖ Étape n° 4 : Réalisation d'un état des lieux sortant

Le Titulaire organise un état des lieux décrivant l'état des locaux techniques et Équipements critiques de chaque site et atteste de la bonne réalisation des travaux de fin de marché.

Le prestataire doit garantir un état de fonctionnement à minima identique à celui des ouvrages confiés au démarrage des prestations.

❖ Étape n° 5 : Transfert des équipements

Il est expressément convenu que les Équipements mis en place par le Titulaire en cours de marché deviendront à l'échéance de ce dernier la propriété de l'Acheteur sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit puisse être réclamée par le Titulaire.

De même, les Équipements mobiles et mobiliers mentionnés ci-dessous sont conservés par l'Acheteur sans qu'aucune indemnité ne soit due au Titulaire :

- o Consommables et stocks de pièces de rechanges utilisés dans le cadre des Prestations,
- o Équipements utilisés pour l'exécution des Prestations.

8.3. RECOUVREMENT AVEC LE PRESTATAIRE ENTRANT

Le Titulaire s'engage à assurer le recouvrement avec le prestataire entrant. Durant cette période, le Titulaire doit sans que cette liste ne soit exhaustive communiquer à l'Acheteur et au prestataire entrant :

- Les dossiers d'Exploitation
- Les stocks

- L'ensemble de la documentation produite au cours du contrat.

Le Titulaire s'engage à remettre des documents à jour et à répondre en toute transparence aux sollicitations de L'acheteur relativement à sa connaissance du Site, et de l'historique de sa gestion.

Le Titulaire s'engage à assister à toutes réunions qui pourraient être organisées à la demande de l'acheteur avec les représentants du prestataire entrant afin de réaliser la passation des actions ou dossiers en cours.

8.4. SUIVI DE LA PÉRIODE DE RÉVERSIBILITÉ

8.4.1. SUIVI DE LA PÉRIODE DE RÉVERSIBILITÉ

Une réunion de lancement est organisée entre le Titulaire et l'Acheteur afin de préciser l'organisation ainsi que le plan de Réversibilité mis en place par le Titulaire

Après la réunion de lancement, des réunions de suivi toutes les deux semaines sont organisées. Elles permettent de suivre l'avancement du plan réversibilité pendant toute la durée de la période.

Pour chaque réunion, un compte rendu est rédigé par le Titulaire.

8.4.2. CLÔTURE DE LA PÉRIODE DE RÉVERSIBILITÉ

Une réunion de clôture de la période de réversibilité est organisée par le Titulaire.

Tous les livrables sont transmis formellement en fin de la période de Réversibilité. En cas de non remise, l'application de Pénalités peut être prononcée par l'Acheteur.

La clôture de la Période de Réversibilité se fait à l'issue de cette remise officielle.

Un procès-verbal de clôture doit être formalisé et contre signé par les deux parties.

	Tâches de la Période de Réversibilité	Document de synthèse à fournir en fin de Contrat
Supervision de la Réversibilité	Présentation du planning de Réversibilité	<ul style="list-style-type: none"> • A remettre dans le dossier commercial et au début de la période de Réversibilité
	Relation avec le client	<ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu réunion • Relevés de décisions • Suivi des actions / points en suspens
Audit patrimonial	Audit patrimonial de fin de marché	<ul style="list-style-type: none"> • Révision / le cas échéant le renouvellement des équipements • Etats des lieux de sortie/ audit patrimonial de fin de marché
	Remise de la documentation	<ul style="list-style-type: none"> • Documentation produite au cours du contrat (Constitution d'un Dossier d'Exploitation, DOE...)
	Transfert de stock / Equipements	<ul style="list-style-type: none"> • Restitution des stocks de Consommables de pièces de rechanges, Équipements utilisés pour l'exécution des Prestations
	Moyens accès	<ul style="list-style-type: none"> • Restitution des moyens d'accès
Recouvrement avec le Prestataire entrant	Réunions périodiques en place	<ul style="list-style-type: none"> • Réversibilité d'exploitation • Compte rendu réunion • Relevés de décisions • Suivi des actions / points en suspens

	Tâches de la Période de Réversibilité	Document de synthèse à fournir en fin de Contrat
Clôture de la fin de contrat	Réalisation des états des lieux de sortie/ audit patrimonial de fin de marché	<ul style="list-style-type: none"> PV / Quitus de fin de Contrat Dossier de réversibilité

Conformément à l'annexe 6 du CCAP, si l'un des livrables demandés par l'Acheteur n'est pas remis dans les délais prévus, il est appliqué des pénalités.

8.5. INDICATEURS DE PERFORMANCE

Référence	Définition indicateur	Délai Résolution Maximal	Pénalités
REVERSIBILITE DES PRESTATIONS / FIN DE CONTRAT			
REV-01	Lors de l'état des lieux de sortie, indisponibilité totale ou partielle d'un Equipement ayant fait l'objet de travaux	Sans délai	115 % du montant TTC des travaux
REV-02	Lors de l'état des lieux de sortie, non réalisation des maintenances règlementaires	Sans délai	40 x P0 par jour de retard
REV-03	Non restitution de la documentation à jour ou des données d'exploitation	Totalité des documents et bases de données à jour à la date du dernier jour de contrat	6% du prix global et forfaitaire annuel H.T. du contrat sera appliqué
REV-04	Non restitution des autres livrables ou actions attendus à la clôture de la période de prise en charge	Absence des livrables au-delà du délai des 8 jours suivant la clôture de la période	10 x P0 par document et par jour calendaire de retard
Se référer à GER-01	Absence de réalisation d'un état des lieux sortant et des audits patrimoniaux Non-transmission du rapport d'état de lieux, document incomplet		

9. CONDITIONS GENERALES DE MANAGEMENT DU MARCHE ET DU PILOTAGE DES PRESTATIONS

Le Titulaire supporte l'intégralité des risques afférents à la non atteinte des objectifs définis dans le présent marché. Les prestations qui lui sont confiées forment un tout indissociable. Par conséquence, il coordonne et gère de façon autonome et exclusive, sous sa responsabilité, l'action de toutes les personnes qui interviennent pour son compte (personnel propre, sous-traitants, fournisseurs...).

Les missions définies ci-après sont assorties d'obligations de résultat en termes de performance.

9.1. COORDINATION DE L'EXPLOITATION DU TITULAIRE ET DE L'EXPLOITATION DE L'ACHETEUR

9.1.1. GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTÉE PAR ORDINATEUR (GMAO)

L'Acheteur s'est engagé dans une démarche de modernisation de son suivi des prestations de maintenance et des interventions techniques réalisées par ses Prestataires. A ce titre, la Préfecture de Police a déployé une GMAO propre. Il s'agit de la solution SAM FM de Planon, solution ouverte Full Web. Il appartient au Titulaire, et ce à sa charge, de mettre en place les personnels qu'il jugera nécessaire et permettant de renseigner la solution SAM FM via le portail web et /ou les outils de mobilité. La licence «

SAM FM » et le matériel nécessaire est à la charge du Titulaire. L'acheteur se chargera alors de la création des comptes en accord avec les vérifications de sécurité.

Le Titulaire devra se conformer à la charte de paramétrage et d'utilisation de la GMAO SAM FM édité par l'acheteur.

Le Titulaire doit former ses équipes à la solution SAM FM ainsi qu'à son module de mobilité. Les formations à l'utilisation de l'outil des équipes dédiées au marché sont à la charge du Titulaire, l'acheteur s'assurera de la conformité du programme de formation.

Dans le cadre de ses Missions de maintenance, le Titulaire assure au minimum les actions suivantes :

- Incrémentation et mise à jour des gammes de maintenance préventives personnalisées aux équipements et installations du site (dans les formats d'import de données compatibles)
- Planification des interventions et l'élaboration du calendrier de maintenance,
- Traitement des ordres de travail préventifs, réglementaires) et correctifs générés

L'outil de maintenance de l'Acheteur permettra au titulaire d'assurer les prestations suivantes :

- d'assurer le pilotage et le suivi de l'activité de maintenance,
- d'échanger les informations entre le Titulaire et l'Acheteur,
- de gérer tous les équipements des Sites,
- de gérer toutes les actions de maintenance (préventive et corrective)
- d'avoir un historique de maintenance effectuées sur chaque équipement,
- de gérer les événements,
- de réaliser un reporting via indicateurs,
- de gérer les stocks.

Le responsable technique doit posséder un PC portable afin d'assurer le suivi d'exploitation et d'être en capacité d'échanger de données et faire le suivi et la réception d'informations lors des réunions d'exploitation.

Les techniciens doivent disposer d'un outil informatique pour assurer les échanges nécessaires avec l'Acheteur, d'informations et la saisie d'opération de maintenance. Cet outil doit être relié à un réseau internet à la charge du Titulaire.

Le Titulaire assure la mise à jour au fur et à mesure des modifications des installations, même si ce dernier n'exécute pas les travaux. Cette information sera transmise à l'Acheteur via une procédure définie par ce dernier.

Une fiche et un protocole d'utilisation de l'outil GMAO de l'Acheteur seront fournis au Titulaire pour lui permettre d'assurer ses missions :

- La programmation standard des actions de maintenance préventive, sur l'année et tenant compte de la durée et de la saison d'utilisation des équipements,
- La génération automatique des bons préventifs, dans un planning courant sur la durée de la prestation,
- Le classement et la tenue historique des bons préventifs,
- La mise à jour de l'inventaire et des gammes de maintenances associées, compris les visites réglementaires,
- La gestion de la maintenance curative.

Toutes les interventions, y compris en astreinte, font l'objet d'un rapport et sont remontées automatiquement dans la GMAO. Les techniciens du Titulaire complètent les rapports préventifs et correctifs dans l'outil de GMAO après action. Ces rapports doivent être renseignés avec un niveau d'information suffisant pour identifier clairement :

- le type d'intervention,
- la durée,
- les actions prises par le technicien,
- les actions à prendre par l'acheteur,
- l'état des installations,

Le Titulaire établit sur des fiches :

- Les locaux et les équipements concernés,
- La nature des actions,
- La périodicité des actions qu'il préconise selon les règles définies ci-dessus,
- Les contraintes éventuelles (immobilisation des équipements, etc.).

Le Titulaire établit :

- Le calendrier de maintenance préventif et réglementaire annuel pour le site de la DRPJ et (à la prise en charge du marché et chaque année) qui précise le numéro de la semaine de l'intervention,
- Un bon pour chaque intervention qui peut regrouper plusieurs actions sur une même installation à effectuer lors d'une visite unique.

9.1.2. SERVICE DE RÉCEPTION ET DE TRAITEMENT DES DEMANDES UTILISATEURS

L'Acheteur inclut dans la GMAO un service de réception et de traitement des demandes des utilisateurs, permettant la traçabilité des demandes et des actions.

Le Titulaire pour des raisons opérationnelles sur les demandes complexes ou urgentes, permet aux Utilisateurs d'établir une communication directe (face-à-face ou téléphone) avec les gestionnaires de site, sans que cette possibilité ne les dispense d'une rétro-saisie sur la GMAO.

De même, pour les interventions ayant un impact direct sur l'exploitation du site, les gestionnaires effectuent un reporting complémentaire, au fil de l'eau, et un lien direct avec le représentant des services utilisateurs.

9.2. SUIVI DES SIGNALEMENTS ET DES DEMANDES

Tout évènement de type Défaut dans le fonctionnement du Site identifié par le Titulaire ou l'Acheteur sera systématiquement enregistré sous la forme d'un Signalement, sans sélection à priori de son caractère fondé ou non.

Le Titulaire est en charge de la saisie des informations du Signalement dès qu'il en a connaissance et contrôle que l'Acheteur n'a pas déjà renseigné l'outil pour éviter les doublons. L'identification des évènements a lieu notamment suite aux procédures de contrôle (y compris contrôle réglementaires ou rapport d'audit) de l'Acheteur ou du Titulaire, aux autocontrôles réalisés par le Titulaire...

La saisie des informations (ouverte et clôture) du signalement est faite en temps réel (sans délai).

En cas de manquement du Titulaire à son obligation de saisie du signalement ou erreur du signalement, l'Acheteur a la possibilité de régulariser le signalement sur la base des dates et heures d'appel au Titulaire. Cette possibilité de régularisation est réservée à l'Acheteur et est strictement limitée. Le Titulaire porte la responsabilité de ses retards, omissions ou erreurs.

Les modalités de saisie des Signalements dans l'outil de maintenance sont convenues entre le Titulaire et l'Acheteur pour le site considéré dans les trente (30) jours suivant la date de démarrage des prestations. Ces modalités et leurs évolutions adoptées entre les parties feront l'objet d'un document intégré dans la DMS. Elles pourront consister en une ou plusieurs solutions conjointes telles que :

- Saisie par l'Acheteur directement dans l'outil de maintenance,
- Appel téléphonique par l'Acheteur auprès du titulaire puis saisie dans l'outil de maintenance par le Titulaire,
- Envoi des informations par mail pour intégration directe dans l'outil de maintenance.

L'outil de maintenance constitue l'unique moyen pour le Titulaire de saisir un évènement.

Une fois la saisie du Signalement validée, ce dernier est « en cours ». Le Délai de Résolution Maximal (DRM) court à partir de cette date et ne s'interrompt qu'à la clôture, sous réserve que le Défaut soit effectivement résolu.

La fiabilité et l'exhaustivité des informations saisies, leur fidélité aux situations objectives ou à la formulation des Signalements est une condition essentielle pour la qualité globale des Services et une obligation pour le Titulaire. Le Titulaire a la possibilité de faire valoir des observations pour corriger les informations portées par le Signalement. Par ailleurs, ce dernier doit identifier précisément, au moment de la clôture, la fiche équipement concernée par le Défaut ainsi qu'éventuellement son état. Si nécessaire, le titulaire est en charge de proposer à l'Acheteur la création de la fiche équipement permettant la clôture du signalement.

Il est demandé au Titulaire de systématiquement rattacher tous ordres de travail (émanant soit des signalements ou autres) à l'équipement unitaire en question dans la GMAO (notamment pour les fermetures automatiques).

9.2.1. DÉFAILLANCE DE L'OUTIL DE MAINTENANCE

En cas d'inaccessibilité de l'outil de maintenance, les demandes et les signalements seront effectués selon les mêmes modalités qu'avec. Le Titulaire saisira dans un registre des signalements chaque événement signalé par l'Acheteur ou par les équipes du Titulaire. Ce registre servira de base lors de revues d'activité pour faire valoir ce que de droit.

Lors de la remise en fonctionnement de l'outil de maintenance, le Titulaire mettra à jour celui-ci en intégrant les éléments (signalement, préventif, ...) traités dans le registre.

Le plan de maintenance sera modélisé par un planning de type « Excel » ou équivalent.

9.2.2. DÉFINITION ET SUIVI DES FICHES ÉQUIPEMENTS

L'outil de maintenance permet la création de fiches équipements, avec un type de suivi niveau unitaire ou groupé selon le type.

Le Titulaire est en charge de transmettre à l'Acheteur les besoins en actualisation, création et modification quotidienne des données des fiches équipements. L'ensemble des équipements (y compris les installations techniques et ouvrages) indiqués dans l'arborescence technique du présent CCTP doit figurer dans une fiche équipement de l'outil de maintenance trois (3) mois suivant le démarrage des prestations, dans les limites des prestations définies au marché, soit à l'issue de la période d'audit de prise en charge des installations.

Les équipements sont classés suivant une double arborescence géographique et technique :

- Arborescence géographique : chaque équipement doit être rattaché à la localisation la plus fine possible sur l'arborescence topo-fonctionnelle proposée par l'outil de maintenance,
- Arborescence technique : chaque équipement doit être rattaché à un type d'équipement conformément à l'arborescence technique indiquée par l'Acheteur.

Chaque fiche équipement présente dans l'outil de maintenance porte un certain nombre d'informations, notamment :

- Equipement (désignation),
- Localisation,
- Responsabilité (Titulaire),
- Famille d'équipement,
- Type d'équipement,
- Type de suivi (unitaire ou groupé)..

Certaines autres informations (état, année prévisionnelle de renouvellement...) sont obligatoires si l'équipement est considéré comme critique.

Le renseignement des fiches équipements doit permettre la création d'une trame de plan de pérennité.

Par ailleurs, le Titulaire devra assurer le renseignement dans l'outil de maintenance des éléments nécessaires à :

- La création des procédures pour la planification des opérations de contrôle (notamment les opérations de maintenance préventive ou les vérifications périodiques réglementaires) pour chaque groupe d'équipement,
- La validation des opérations de contrôles réalisées en indiquant notamment si le contrôle est conforme ou non,
- La création d'une trame de plan de pérennité. A ce titre, le Titulaire est en charge des groupes d'équipements concernés par des opérations de GER,
- La mise à jour des informations des groupes d'équipements et des équipements (notamment suite à renouvellement). Ces informations doivent être renseignées dans les trois (3) mois suivant la prise en charge des prestations.

9.3. PLANIFICATION

9.3.1. OUTIL DE MAINTENANCE

L'outil de maintenance a pour objectif de préparer, planifier, contrôler et assurer la traçabilité des interventions de maintenance et d'exploitation du Titulaire. Il est tenu de mettre en place les moyens nécessaires à l'utilisation de l'outil de maintenance sur le site pour l'ensemble de la durée du marché. Le Titulaire remettra la base de données selon le format fourni par l'Acheteur trois (3) mois après la date de démarrage suite à l'audit de prise en charge. L'Acheteur intégrera la base technique dans ses serveurs. Cette base de données est réalisée notamment dans le but de :

- Gérer les équipements en proposant :
 - ✓ Un inventaire des installations techniques, des équipements et des ouvrages propres au Site. Un historique des interventions de maintenance préventives et correctives par équipements ou par zone concernant les prestations de service,
 - ✓ Une gestion d'information dédiée par équipement ou par type d'équipement,
 - ✓ Une documentation technique par équipement ou ouvrage.
- Gérer les actions de maintenance permettant :
 - ✓ De planifier la maintenance préventive et les échéances des contrôles et vérifications périodiques réglementaires pour chaque équipement : à cet effet, le Titulaire doit garantir l'édition du planning de maintenance préventive pour chaque équipement sur trois (3) années,
 - ✓ D'éditer pour un équipement donné les interventions de maintenance réalisées, en cours et prévisionnelles.
 - ✓ La gestion des outillages et des moyens pour réaliser les opérations de maintenance,
 - ✓ De connaître l'historique de toutes les interventions de maintenance par équipement,
 - ✓ D'éditer automatiquement des bilans de l'activité indiquant en outre le temps affecté à la maintenance préventive, à la maintenance corrective, à l'accompagnement, les délais d'intervention, etc.

9.3.2. ARRÊTS PROGRAMMÉS

Pour l'ensemble des opérations de maintenance, de renouvellement, de remise à niveau de service d'une prestation, menées par le Titulaire et nécessitant une interruption de fonctionnement d'un Service, l'Acheteur définit les modalités de l'arrêt et sa programmation notamment :

- Les conditions de marche dégradée, les performances associées y compris les délais de résolution maximaux en cas de non atteinte de ces performances.
- Les moyens complémentaires éventuellement nécessaires en matière d'équipements techniques
- Les moyens nécessaires en matière de surveillance de l'Acheteur.
- Les conditions de réalisation de l'arrêt (horaires, moyens...).
- La durée éventuelle d'un arrêt complet sans marche dégradée possible.
- Les délais de mise en œuvre de la marche dégradée et sa durée maximale de mise en œuvre.

Ces conditions sont intégrées dans la documentation de maintenance et de service transmis à l'Acheteur. Une intervention nécessitant un arrêt programmé non identifié au préalable dans le DMS devra être proposé à l'Acheteur au préalable pour validation au moins un (1) mois avant l'intervention.

Des arrêts programmés peuvent également être prévus pour les interventions réalisées par l'Acheteur ou toute entité mandatée par ce dernier pour réaliser des travaux. Le Titulaire en est informé préalablement. A l'issue de la période de temps définie au préalable et acceptée pour l'arrêt programmé, si les performances exigées par le présent CCTP pour le service concerné ne sont pas rétablies, un défaut est signalé et pris en compte aux conditions normales de résolution et de pénalités pour l'indicateur concerné.

9.3.3. ALERTE

Chaque défaut susceptible de mettre en jeu la santé ou la sécurité des personnes fait l'objet d'un message d'alerte de la part du Titulaire ou de son représentant. Ce message est transmis au représentant de l'Acheteur dûment habilité dans l'heure qui suit le constat. Il décrira l'événement et les mesures de sauvegarde mises en place ainsi que les actions correctives prévues et/ou les travaux préconisés.

9.4. DOCUMENTATION DE MAINTENANCE ET DE SERVICE (DMS)

La Documentation de Maintenance et de Service, mise en place lors de la prise en charge du marché, précise notamment la nature et l'organisation des Prestations dues au titre du présent Marché au travers de :

- La documentation Générale,
- La documentation de Maintenance,
- La documentation des Services,
- La documentation Qualité du Titulaire,
- La documentation Sécurité du Titulaire.

Le contenu de la Documentation de Maintenance et de Service est détaillé en annexe 2 du CCTP.

Le Titulaire doit également la mise à jour de son Plan d'Assurance Qualité (PAQ).

La DMS est tenue à jour en permanence par le Titulaire, et est remise à jour une fois par an au minimum dans les trois (3) mois après la date d'anniversaire du marché. Toute remise à jour fait l'objet d'une présentation lors des réunions mensuelles ou annuelles. A minima, la DMS est présentée au moins une fois par an.

Après validation, l'ensemble de ces documents est tenu en permanence à disposition de l'Acheteur.

9.5. RAPPORTS D'ACTIVITÉ PÉRIODIQUES

9.5.1. RAPPORT D'ACTIVITÉ HEBDOMADAIRE

Le Titulaire communique chaque fin de semaine, au plus tard le vendredi avant 12h00, une fiche synthétique indiquant :

- Les points marquants de la semaine écoulée, les interventions réalisées, les dysfonctionnements et problèmes rencontrés pendant la semaine écoulée,
- La planification de toutes les tâches et activités programmées au titre du marché les deux semaines suivantes, avec l'indication des contraintes résultantes pour l'exploitation des bâtiments et du site,
- La liste des signalements ouverts,
- La liste des signalements fermés et leur traitement.

Cette fiche est transmise à l'Acheteur.

9.5.2. RAPPORT MENSUEL D'ACTIVITÉ (RMA)

Le Titulaire fournit mensuellement un rapport d'activité complet et commenté au cours d'une réunion organisée par l'Acheteur.

Le rapport d'activité est renseigné selon le modèle fourni ou validé par l'Acheteur et est diffusé en un exemplaire à la demande de l'Acheteur avant le 10 de chaque mois. Le format du rapport est donné par l'Acheteur (joint en annexe 1 du présent CCTP) mais peut-être modifié par le Titulaire après validation de l'Acheteur.

Ce rapport présentera l'évolution de l'ensemble des données relatives au Marché tant en détail qu'en synthèse par prestation.

Ce rapport est présenté au cours de la réunion sous forme de tableau de bord présenté en état mensuel et/ou en cumul sur douze mois sous forme de graphiques, tableaux et commentaires.

Un rapport incomplet est réputé non transmis et pourra faire l'objet d'un signalement.

Sur demande de l'Acheteur, le Titulaire joint tout document annexe pouvant compléter ou détailler les éléments du rapport d'activité. Le contenu et la forme du rapport d'activité peuvent être révisés après analyse concertée entre le Titulaire et l'Acheteur.

9.5.3. RAPPORT TRIMESTRIEL D'ACTIVITÉ (RTA)

Trimestriellement, le Titulaire communique un rapport trimestriel qui associe en complément du RMA l'instruction des revues de pénalités et de paiement avec le Titulaire.

Concernant les signalements donnant lieu à une pénalité et que le Titulaire entend contester, un argumentaire écrit est présenté par ce dernier. Le Titulaire fait figurer cet argumentaire pour chaque signalement concerné.

9.5.4. RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

Le Titulaire présente à l'Acheteur un rapport d'activité annuel. Ce rapport sera remis avant le 31 janvier de chaque année.

La structure de ce rapport est identique à celle des rapports mensuels dont il constituera la consolidation annuelle et la synthèse complétée des historiques depuis la notification du marché. Ce rapport comprendra également une analyse critique matérialisant les écarts entre la planification des opérations et leur réalisation ainsi que la justification de chaque écart.

9.6. RÉUNIONS PÉRIODIQUES DE PILOTAGE

9.6.1. POINT HEBDOMADAIRE

La présentation du rapport d'activité hebdomadaire et l'examen de la planification de la maintenance, des mesures et procédures à mettre en œuvre ainsi que le bilan des interventions effectuées dans la semaine précédente donnera lieu à une réunion hebdomadaire à laquelle le représentant du Titulaire et le représentant de l'Acheteur participeront.

Cette réunion pourra être tenue par corps de métiers/domaine de service si l'Acheteur juge nécessaire d'effectuer un bilan plus précis sur un ou plusieurs domaines du contrat.

9.6.2. RÉUNION MENSUELLE ET TRIMESTRIELLE D'ACTIVITÉ

Ces réunions permettent de faire le point sur les résultats obtenus, les difficultés rencontrées, les améliorations à apporter dans l'exécution des Prestations comme dans les moyens mis en œuvre par le Titulaire et ses sous-traitants, ainsi que par l'Acheteur, pour une exécution optimale du Marché.

Elles permettront également au Titulaire de justifier le niveau de qualité obtenu, Service par Service, le respect des objectifs de résultats impartis et l'ensemble des Défauts survenus au cours du mois écoulé.

La présentation du RMA et RTA se fera lors de ces réunions.

9.6.3. REVUE ANNUELLE DU MARCHÉ

Le Titulaire procédera en coordination avec l'Acheteur à l'organisation d'une revue annuelle du marché au cours de laquelle il présentera l'ensemble du programme de Maintenance et de Service.

Au cours de cette réunion, le Titulaire présente à l'Acheteur un rapport d'activité annuel.

Au cours de cette revue de Marché, l'Acheteur procédera à une analyse critique :

- Des prestations réalisées par le Titulaire au cours de l'année écoulée.
- Du plan de pérennité proposé par le Titulaire (GER).
- De la mise à jour du plan de pérennité proposé par le Titulaire pour l'année à venir.
- Des contrôles réglementaires que le Titulaire a réalisés et les éventuelles levées de réserves

Toutes réunions avec l'Acheteur font l'objet d'un compte-rendu établi sous trois (3) jours par le Titulaire et validé par l'Acheteur.

9.7. DIAGNOSTIC ET CONTRÔLES

9.7.1. AUTOCONTRÔLE DU TITULAIRE

Dans le cadre de la DMS, le Titulaire remet à l'Acheteur les procédures et calendriers d'autocontrôles managériaux qu'il prévoit de réaliser. Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre ce programme d'autocontrôles.

En complément de vérifications régulières en fin d'opérations de maintenance, des autocontrôles sont réalisés par les représentants managériaux du Titulaire et feront l'objet de rapports consultables à tout moment par l'Acheteur. Ces fiches d'autocontrôles devront, à minima, comporter le(s) plan(s) d'action(s) décidé(s) pour remédier au défaut. L'Acheteur pourra consulter et vérifier la bonne application des actions, et ce, de manière inopinée.

Le Titulaire organise et réalise des autocontrôles fréquents pour l'ensemble des prestations confiées (que les prestations soient réalisées par ses équipes ou par celles de ses sous-traitants) afin de suivre en proximité les activités et de mesurer la qualité rendue.

Il est tenu de reporter les résultats de ses autocontrôles à l'Acheteur et de les mentionner dans le reporting périodique ainsi que le plan d'actions associé.

9.7.2. CONTRÔLE DE L'ACHETEUR DES PRESTATIONS MAINTENANCE

Contrôle inopiné de l'Acheteur :

Pendant toute la durée du contrat, l'Acheteur se réserve le droit de vérifier le respect des engagements contractuels par ses propres moyens ou par un Tiers de son choix.

L'Acheteur a la possibilité de réaliser à tout moment des contrôles inopinés des prestations. Ces contrôles peuvent avoir lieu à tout moment sans la présence du Titulaire et sans que celui-ci n'en soit informé.

Contrôle contradictoire de l'Acheteur :

L'Acheteur se réserve le droit de vérifier le respect des engagements contractuels par ses propres moyens, par un contrôle qualité contradictoire, tant sur les prestations techniques, que de pilotage.

Le contrôle des prestations peut être réalisé contradictoirement avec l'Acheteur et le Titulaire.

Le contrôle contradictoire consiste en :

- La vérification de la bonne exécution des différentes prestations et missions prévues dans le marché
- Un contrôle du respect des délais de traitement, par l'analyse des interventions et de la conformité des reports d'activité à l'aide des données provenant des systèmes d'information et sur site.

Préalablement à toute réalisation d'un contrôle, l'Acheteur en informe le Titulaire sous un préavis de 4 heures ouvrées. Il se doit alors de faciliter l'exécution de ces contrôles, notamment par la mise à disposition des informations demandées et par l'accès aux informations d'exploitation.

Audit Tiers indépendant

L'Acheteur se réserve le droit de vérifier le respect des engagements contractuels par tout autre Intervenant de son choix, par un audit externe, tant sur les prestations techniques ou de pilotage.

Le contrôle peut porter notamment sur les domaines suivants :

- Respect des principes de transparence.
- Application et mise en œuvre du Plan d'Assurance Qualité.
- Outils et procédures mis en œuvre par le Titulaire pour l'exécution du Contrat,
- Processus de gestion.
- Respect des certifications et normes réglementaires.
- Exactitude des éléments administratifs et de traçabilité (compte-rendu, rapports d'activité...).
- Respect des règles HSE incluant les aspects Santé Sécurité du Travail.

Le rapport d'audit est adressé à l'Acheteur et au Titulaire et fait l'objet d'un examen commun. En cas de dysfonctionnement révélé, le Titulaire doit proposer un plan d'actions correctives qui sera mis en place à ses frais.

9.7.3. EXPERTISE À CHARGE DE L'ACHETEUR EN COURS DE MARCHÉ

L'Acheteur peut réaliser ou faire réaliser, à sa libre initiative, un diagnostic complet ou partiel des prestations du Titulaire telles que décrites dans le présent marché (y compris dans l'offre du Titulaire).

Il peut notamment recourir à cette faculté :

- Lorsque des actions prévues dans la documentation maintenance et service ne sont pas mises en œuvre, sans justification satisfaisante de la part du Titulaire,
- Après chaque remise à jour annuelle de la DMS,
- En cas de non-respect récurrent des objectifs de résultat,
- Dans le cadre de son plan de contrôle des prestations déléguées par des contrôleurs interne de l'Acheteur ou des tiers.

L'expertise est réalisée de manière à perturber le moins possible l'accomplissement par le Titulaire de ses obligations contractuelles. Le Titulaire apporte à l'Acheteur, à titre gratuit, toute assistance nécessaire.

Suite à la remise du rapport de diagnostic, le Titulaire a six (6) semaines pour se mettre en conformité avec les conclusions de l'expert, nonobstant l'application des pénalités correspondantes aux défauts constatés. Les défauts constatés par l'expert doivent être saisis dans les cinq (5) jours dans l'outil de maintenance. Pour ces défauts, le DRM est porté à 20 jours.

9.8. ASS – MISSION D'ASSISTANCE ET DE CONSEIL

9.8.1. DÉFINITION DU SERVICE

Le service consiste à l'assistance et au conseil de l'Acheteur pour la définition et la réception de travaux réalisés par l'Acheteur, notamment dans le cadre de travaux de rénovation, de GER ou de reprise de dommage relevant de sa responsabilité.

La performance consiste à obtenir un service adapté par la remise en temps des documents demandés, par rapport aux délais précisés dans la définition du service et par une action efficace au service des intérêts de l'Acheteur et assurant un bon déroulement des procédures concernées (exemple dommage...).

9.8.2. ASSISTANCE À LA DÉFINITION DE TRAVAUX

Dans le cadre de l'assistance à la définition de travaux, le Titulaire accompagne l'Acheteur dans la validation de pièces techniques soumis lors des périodes études de projets pour un GER ou de l'investissement. Il sera notamment sollicité pour avis sur les fiches techniques produites par l'installateur, sur la maintenabilité des équipements proposés et la pertinence des plans d'implantation du matériel.

Le Titulaire attestera dans un rapport écrit la conformité des travaux vis-à-vis des spécificités définies au plan de pérennité et des objectifs de performance attendus au présent CCTP. Les cas échéants, le Titulaire justifiera techniquement chacune des réserves émises dans le rapport.

Celui-ci est remis dans un délai de deux (2) semaines après soumission des éléments précités.

En l'absence de retour dans le délai imparti, il sera considéré que le Titulaire n'a aucune réserve sur les documents communiqués. A cet égard, il est expressément convenu qu'aucune réclamation ultérieure du Titulaire sur la définition des travaux ne sera admise.

L'Acheteur examinera le rapport et fera les modifications jugées nécessaire dans le descriptif et CCTP par le maître d'œuvre et communiquera au Titulaire la liste des modifications réalisées. Le Titulaire confirmera par écrit sous une (1) semaine la conformité des documents modifiés. En l'absence de réponse, les travaux seront supposés conformes. En cas de désaccord sur les modifications des documents, les parties régleront les différends selon les modalités du CCAP.

De manière plus générale, le Titulaire pourra participer activement à l'élaboration de référentiels techniques rédigés par l'Acheteur.

9.8.3. ASSISTANCE À LA RÉCEPTION DE TRAVAUX

Concernant l'assistance à la réception, le Titulaire assiste l'Acheteur dans toutes les opérations de suivi et de réception des travaux dans le cadre des ouvrages objet du marché. Il vérifie pour le compte du maître d'ouvrage la conformité des travaux réalisés au regard des spécifications techniques.

Il assure l'ensemble des prestations préparatoires et d'accompagnement aux travaux ainsi que les opérations post-réception nécessaires au redémarrage et bon fonctionnement présent et à venir des équipements et installations concernées par les travaux GER ou autres travaux opérés par l'Acheteur.

Il assiste l'Acheteur au cours des opérations de réception dont il coordonne le déroulement avec les différents intervenants. Il assure une information régulière et documentée.

Le Titulaire établit un rapport écrit comprenant, le cas échéant, la liste exhaustive des réserves qu'il juge nécessaire de faire lever par l'entreprise ayant réalisé les travaux.

Ce rapport est remis dans un délai de sept (7) jours avant le jour de la réception des travaux. En l'absence de ce délai, les travaux sont supposés conformes et aucune réclamation ultérieure ne sera admise.

Après les travaux de levée de réserves, constatés lors d'une réception complémentaire à laquelle il participe, le Titulaire confirme par écrit la levée effective des réserves. En l'absence de réponse dans un délai d'une (1) semaine suivant la date de réception précitée, les réserves sont supposées intégralement levées.

Une fois les réserves levées, le Titulaire ne pourra arguer d'un défaut de réalisation des travaux concernés pour demander une exonération ou minoration de pénalités.

En cas de désaccord sur la liste des réserves et leur levée effective, les parties s'efforceront de régler leurs différends selon les modalités prévues au CCAP.

9.8.4. ASSISTANCE ET CONSEIL EN CAS DE SURVENANCE DE DÉSORDRE

Le Titulaire assure une mission d'assistance et de conseil en cas de survenance de désordre postérieurement à la réception des travaux. Il conseille l'Acheteur sur les options juridiques et techniques envisageables, diligente à ses frais les expertises et les diagnostics techniques, établit les projets de courriers à l'attention des intéressés et le rapport ou note technique joint à l'appui de ces courriers.

Le Titulaire assistera l'Acheteur dans toutes ses démarches, procédures précontentieuses ou contentieuses relatives aux désordres nés ou révélés postérieurement à la réception des travaux.

9.8.5. ASSISTANCE À LA RÉALISATION DU DOCUMENT DE MAINTENANCE SUR LE LIEU DE TRAVAIL (DMLT)

Le Titulaire assistera l'Acheteur dans le cadre de la rédaction et de la mise à jour du Document de Maintenance sur le Lieu de Travail, notamment sur la fourniture de données techniques relatives aux fonctionnements des installations.

9.8.6. ASSISTANCE À LA GESTION DES GARANTIES

Pour les éléments concernés, le Titulaire assure, à partir de la prise en charge des installations jusqu'à la fin de la période concernée les garanties suivantes :

Garantie	Durée
<i>Constructeur</i>	Selon équipement
<i>Parfait achèvement</i>	1 an
<i>Bon fonctionnement</i>	2 ans
<i>Décennale</i>	10 ans

Le Titulaire assure l'édition des fiches d'anomalies, dont le format est tout d'abord validé par l'Acheteur. Les fiches sont transmises dès leur élaboration à l'Acheteur, qui se chargera de leur diffusion pour les interventions des entreprises de travaux concernées. Le Titulaire assure le suivi des interventions des entreprises et tient à jour les fiches d'anomalies et un tableau de synthèse (états d'avancement, clôtures...).

Ces dispositions s'appliquent à l'ensemble des garanties (Parfait achèvement, Bon fonctionnement, décennale) dont bénéficie le Pouvoir Adjudicateur. Les éventuelles garanties en cours à date de démarrage du marché sont communiquées au Titulaire à l'occasion de la prise en charge technique.

Le Titulaire pendant les périodes de garantie au titre des marchés de travaux, doit la mise en sécurité des installations en panne et informer immédiatement le Pouvoir Adjudicateur et les Utilisateurs.

Cette information devra s'effectuer sous la forme d'un rapport d'incident dans lequel figurera :

- Equipement en panne ;
- Nature de la panne au dysfonctionnement et date ;
- Cause(s) probable(s) ;
- Conséquences sur l'exploitation du site ;
- Moyen(s) palliatif(s) possible(s).

Le Titulaire assistera ensuite le Pouvoir Adjudicateur pour la mise en jeux des garanties :

- En notifiant sans délai au Pouvoir Adjudicateur les actions à entreprendre (constructeurs ou installateurs) ;
- En évaluant les dégâts ;
- En participant à la rédaction de l'ensemble des argumentaires et dossiers techniques ;
- En participant à toutes les réunions.

9.9. SERVICE OPERATIONNEL 24/24 H ET 7/7 J

Le Titulaire devra assurer **24 heures / 24 et 7 jours sur 7** un service opérationnel qui consiste en :

- La réception et la qualification des demandes de toute nature des utilisateurs et des alarmes techniques, alarme intrusion ;
- La mise en œuvre des actions de toute nature correspondantes.

L'organisation et les contraintes du service opérationnel varient en fonction des plages horaires :

- Pendant les heures de permanence : le personnel du Titulaire sur site doit être en mesure de réceptionner et traiter l'ensemble des demandes des utilisateurs, et traiter l'ensemble des alarmes techniques.
- En dehors des heures de permanence : le Titulaire doit assurer un service d'astreinte en mesure de réceptionner et traiter l'ensemble des demandes urgentes du Pouvoir Adjudicateur ou du service d'astreinte du Pouvoir Adjudicateur, et traiter les reports des alarmes de synthèse.

9.9.1. SERVICE DE RÉCEPTION ET DE TRAITEMENT DES DEMANDES UTILISATEURS

Le Titulaire inclut dans la GMAO un service de réception et de traitement des demandes des utilisateurs, permettant la traçabilité des demandes et des actions.

En complément, et pour des raisons opérationnelles sur les demandes complexes ou urgentes, les Utilisateurs peuvent établir une communication directe (face-à-face ou téléphone) avec les gestionnaires de site, sans que cette possibilité ne les dispense d'une rétro-saisie sur la GMAO.

De même, pour les interventions ayant un impact direct sur l'exploitation du site, les gestionnaires effectuent un reporting complémentaire, au fil de l'eau, et un lien direct avec le représentant des services utilisateurs.

9.9.2. SERVICE D'ASTREINTE

En dehors des heures de permanence sur site du Titulaire, le Titulaire assure **7 jours / 7** un service d'astreinte, avec un numéro de téléphone unique, chargé de prendre les mesures correctives (a minima mise en sécurité ; si possible réarmement en marche dégradée ou non, et réparation palliative ou corrective) en cas d'incident urgent sur les installations.

Les principes de traçabilité des demandes et des actions pour le service d'astreinte, sont identiques à ceux définis pour le service de réception et de traitement des demandes utilisateurs.

Aucune dérogation à ce dispositif et à ces contraintes n'est accordée au Titulaire.

Le personnel d'astreinte du Titulaire dépêché sur site devra disposer des qualifications, des habilitations, de l'outillage et des moyens en adéquation avec l'objet de l'intervention.

Les Utilisateurs ou le Pouvoir Adjudicateur devront pouvoir joindre à tout moment le responsable de l'astreinte du Titulaire.

Le délai d'intervention en dehors des heures de permanence sur site est de deux (2) heures.

9.10. PRODUITS ET MATÉRIELS UTILISÉS

9.10.1. OUTILLAGE, FOURNITURES ET MATÉRIELS

Le Titulaire dispose de l'ensemble des outillages et moyens de manutention, d'accès en hauteur, nécessaires à la bonne exécution de ses prestations, et précise dans le mois suivant la notification du marché :

- La liste de l'outillage, des matériels et des protections proposés pour l'exécution des prestations et la sécurité des usagers et de son personnel,
- Une notice technique précisant la provenance et l'origine de ces matériels,
- Des références d'utilisation.

Dans le cas où des outillages spéciaux seraient fournis par le constructeur ou l'installateur d'un équipement, ces outillages sont réputés faire partie intégrante de l'équipement considéré et doivent être maintenus au même titre que celui-ci. La liste de ces matériels, outillages et produits entreposés sur le Site est soumise à l'accord préalable de l'Acheteur le Titulaire en demeure le responsable.

Les matériels sont en conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel non conforme ou dangereux est mis immédiatement hors service et remplacé par le Titulaire, à ses frais.

Toute modification ultérieure du parc de matériel est soumise à l'accord préalable de l'Acheteur qui se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation lui paraît susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers. Le Titulaire est tenu de remplacer, à ses frais, tout matériel refusé.

Les échafaudages sont conformes à la réglementation. Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités des échelles et escabeaux doivent prendre appui par l'intermédiaire de protections souples de manière à ne pas détériorer les revêtements (patins protecteurs). En aucun cas, les meubles ne peuvent être utilisés comme moyen de surélévation.

Le Titulaire évite de laisser l'eau couler inutilement et évite toute destruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

Le Titulaire a l'obligation de communiquer à l'Acheteur la fiche de sécurité des produits dangereux utilisés, le lieu et la quantité maximale stockée dans le cadre de la DMS. La validation préalable de l'Acheteur est indispensable pour tout approvisionnement de produits chimiques, notamment les produits de nettoyage. Il en est de même pour le matériel utilisé. Le Titulaire sera également responsable de la mise en place des mesures de protection adéquates associées à ces produits, notamment les bacs de rétention et armoires ventilées.

9.11. GESTION DES STOCKS

9.11.1. CONSTITUTION DU STOCK

Pour assurer la continuité et la sécurité du service, le Titulaire fera son affaire de la constitution d'un stock de pièces de rechange dans ses propres locaux et pour les pièces exclusives à l'opération., sauf en cas d'opérations ponctuelles et sur autorisation expresse de l'Acheteur.

Le Titulaire constitue sous sa propre responsabilité et fait son affaire du stock de pièces, quel que soit le montant de celles-ci. Pour ce faire, le Titulaire établit la liste des pièces détachées qu'il juge minimum et de première urgence, durant la période de prise en charge. (À communiquer dans son mémoire technique).

Il est précisé que le Titulaire doit mettre en stock toutes les pièces dont le délai d'approvisionnement est incompatible avec l'urgence de la réparation.

Les caractéristiques techniques des pièces de rechange indispensables à un fonctionnement correct sont celles identiques à celles d'origine, préconisées ou agréées par le constructeur ; si le Titulaire était amené à utiliser des pièces dites adaptables ou standard, il doit en justifier le choix auprès de l'Acheteur.

9.11.2. GESTION DU STOCK

Après constitution du stock, le Titulaire en devient responsable et doit en assurer la gestion (inventaire, approvisionnement, maintien des pièces en état).

Le suivi des stocks sera réalisé via l'outil de maintenance. Le Titulaire remet mensuellement le mouvement du stock (entrées et sorties) et l'état final du stock, des pièces de rechange et consommables de la période précédente, quel qu'en soit le coût, avec la désignation, la codification complète des pièces, et pour les pièces utilisées le lieu de l'utilisation. Il est précisé qu'en principe toutes les pièces entrant sur le Site, doivent entrer dans le stock avant utilisation. Cette disposition concerne notamment les pièces installées immédiatement par le Titulaire et ses éventuels sous-traitants. Le stock doit être reconstitué dans son intégralité à la fin de chaque exercice annuel. Il est précisé que le stock est constitué à l'usage exclusif du présent marché.

Pour chaque stock, le Titulaire tient à jour l'outil de maintenance de manière à pouvoir justifier, tous les six mois, de son état ou à une quelconque demande de l'Acheteur. Pour les pièces détachées, il est distingué

clairement celles dont le renouvellement est inclus dans la prestation de maintenance préventive courante et corrective et celles dont le réapprovisionnement est réalisé au coup par coup par l'Acheteur.

Le Titulaire assure la livraison des pièces détachées jusqu'au lieu de stockage et la mise en stock et saisie dans l'inventaire informatique. Il assure la conservation de ces pièces et matériels en qualité et quantité dans le lieu de stockage situés dans les propres locaux du Titulaire. La mise à disposition des zones de stockage sur le site de l'Acheteur est impossible pour un stockage permanent sur le site.

Le matériel constaté manquant ou dégradé dans cette catégorie du stock, lors des inventaires et en fin de marché, sera déduit de la facture du Titulaire après établissement d'un constat de perte ou de dégradation contresigné par les deux parties au prix d'achat justifié à la date du constat de la perte, à moins que le Titulaire ne réapprovisionne sous 24h le matériel incriminé à sa charge.

En fin de marché, le stock de pièces détachées et de consommables reste la propriété de l'Acheteur. Ces mêmes stipulations s'appliquent en cas de résiliation du marché.

9.12. PROGRAMME PLURIANNUEL DE TRAVAUX

9.13.GER – SERVICE DE DÉFINITION DU PLAN GER ET RÉALISATION DE DIAGNOSTICS

9.13.1. DÉFINITION DU SERVICE

Le service consiste à assister l'Acheteur pour le maintien de la valeur patrimoniale du Site de la police judiciaire et des équipements entrant dans le périmètre du marché.

9.13.2. DIAGNOSTICS

Ce service est décrit à l'article 7.2 du présent CCTP.

L'état des lieux décrit au paragraphe 7.2 constituera la base pour la définition du plan GER.

Cet audit permettra de conforter la liste des équipements, d'évaluer leur état (vétusté, obsolescence...) et d'identifier les matériels critiques.

9.13.3. PLAN DE PÉRENNITÉ

Ce document propose pour l'ensemble des locaux, équipements et installations objet du marché, une planification des interventions relatives aux opérations de Gros Entretien Renouvellement pour une durée de 10 ans.

Le plan de pérennité élaboré est une proposition de mise à jour et d'adaptation du plan déjà existant par le Titulaire. Il y planifie l'ensemble des renouvellements nécessaires pour garantir la continuité de fonctionnement et le maintien des performances des installations objet du marché.

Cette actualisation est destinée à anticiper ou à décaler le renouvellement des ouvrages ou des équipements en fonction :

- Du vieillissement,
- De l'obsolescence,
- De la performance constatée des équipements (taux de pannes, durée d'immobilisation, temps de maintenance corrective, etc.),
- De la criticité dans l'exploitation du site et de l'éventuel impact sur les ouvrages ou équipements amont et aval.

Le plan de pérennité décrit pour chaque équipement et ouvrage :

- La localisation,
- La quantité totale,
- L'état,
- La durée de vie résiduelle,
- Les travaux à prévoir, les quantités renouvelées et les montants correspondants pour chaque année du Marché.

Le Titulaire s'assurera de sa cohérence avec les données des fiches équipements de l'outil de maintenance et distinguera les opérations de GER qui lui incombent de celles à la charge de l'Acheteur. Pour les travaux à sa charge, le Titulaire décrira succinctement les causes et raisons de cette programmation, ainsi que les éventuelles contraintes à la réalisation des travaux.

Le plan de pérennité sera transmis pour validation au plus tard trois (3) mois après la date de démarrage des prestations et respectera le modèle proposé en annexe 3 au CCTP.

Il sera mis à jour annuellement en fonction des travaux engagés et réalisés durant l'année écoulée. La version mise à jour sera remise au plus tard un (1) mois après le début de chaque nouvel exercice et au plus tard avant le 30 mars de chaque année.

En cas de défaut nécessitant le remplacement d'un équipement absent du plan de pérennité, le Titulaire doit fournir dans un délai de dix (10) jours un rapport d'analyse expliquant les causes du défaut ainsi que les préconisations visant à la résolution pérenne du défaut.

Le plan de pérennité fera l'objet d'une révision complète à l'occasion des diagnostics prévus en fin de marché.

9.13.4. INDICATEURS DE PERFORMANCE

Référence	Définition indicateur	Délai Résolution Maximal	Pénalité
GER-1	Absence de réalisation d'un état des lieux entrant ou sortant	Art. 7.2 & 8.1/8.2 du CCTP	50 x Po / site
GER-2	Non-transmission du rapport d'analyse suite à un défaut nécessitant le remplacement d'un Equipement absent du plan de pérennité	10 jours	100 x Po / tranche de DRM
GER-3	Retard sur la transmission du plan de pérennité, document incomplet ou non actualisé	Art. 12.4.2 du CCTP	100 x Po / tranche de DRM

9.13.5. LISTE INDICATIVE ET NON EXHAUSTIVE DES ÉQUIPEMENTS, OUVRAGES, CORPS DE MÉTIERS OU PRESTATIONS CONCERNÉES

- Rédaction et mise à jour de la documentation Maintenance,
- Diagnostics sur l'état des ouvrages,
- Elaboration du Plan de Pérennité,
- Réalisation des opérations de maintenance préventives concernées.

9.14. GN5 - RÉALISATION DES INTERVENTIONS DE NIVEAU 5

9.14.1. DÉFINITION DU SERVICE

Le présent service détermine la performance attendue lors de la réalisation des opérations de niveau 5 au sens de la norme NF EN 13306.

A ce titre, le Titulaire s'engage à garantir le fonctionnement des équipements ou installations quel que soit leur état initial ou leur durée de vie résiduelle (y compris les équipements ou installations « hors d'usage ») pendant toute la durée du marché.

Les équipements ou installations identifiés comme « hors d'usage » dans le cadre des états des lieux entrant seront remis en état de fonctionnement ou remplacés par le Titulaire dans les douze (12) mois suivant la date de démarrage effectif des prestations objet du marché sous réserve de validation des devis par l'Acheteur.

Le Titulaire sera exonéré de pénalité pour tout défaut constaté sur ces équipements et ces installations jusqu'à leur remise en état ou remplacement et au plus pendant une période de douze (12) mois suivant la date de démarrage des prestations objet du marché.

9.14.2. NATURE ET ÉTENDUE DES OPÉRATIONS RENDUES AU TITRE DU SERVICE

Le Titulaire réalise toutes les opérations de niveau 5 nécessaires au fonctionnement des équipements et installations et s'engage à réaliser toutes les opérations curatives, les travaux de renouvellement et de mise aux normes des équipements ou installations compris dans l'annexe 4 du CCTP dans le cadre de la rémunération forfaitaire.

Afin de garantir le fonctionnement des équipements ou installations, le Titulaire réalise les opérations ou travaux précités qu'ils aient été mentionnées ou non dans le plan de pérennité.

Le Titulaire ne pourra se prévaloir d'aucune erreur ou manque dans ce plan pour solliciter une rémunération supplémentaire relative aux travaux de GER.

9.14.3. PROCÉDURE DE SUIVI DU PLAN DE PÉRENNITÉ

9.14.3.1. Dispositions générales

Dès la notification, le Titulaire élabore un plan de GER conformément aux dispositions de l'article 9.13.3 du CCTP. Il assure les objectifs de continuité de fonctionnement des équipements et des installations et le maintien des performances nonobstant le plan de GER élaboré par ses soins.

9.14.3.2. Études préalables et dossier technique

Chaque opération de niveau 5 donne lieu à la présentation préalable d'un dossier technique au représentant de l'Acheteur détaillant :

- Les équipements ou installations faisant l'objet de l'opération (fiches techniques mentionnant notamment la durée de vie théorique, plans),
- La nature et l'étendue des opérations, notamment les spécifications techniques ou technologiques des équipements renouvelés,
- Les conditions de réalisation des opérations (horaires, moyens...) ainsi que les contraintes sur l'exploitation de l'Acheteur et les marches dégradées envisagées,
- Le planning prévisionnel des travaux en détaillant les éventuelles périodes de l'opération,
- Les différents intervenants (entreprises, sous-traitant...),
- Le coût détaillé des opérations,
- Tout autre document rendu nécessaire par la nature des opérations envisagées.

Le dossier technique est présenté au visa du représentant de l'Acheteur.

9.14.3.3. Qualité des nouveaux équipements et installations

Les équipements et Installations renouvelés dans le cadre des Plans GER devront présenter des fonctionnalités et atteindre des performances au moins équivalentes à celles des équipements antérieurs à l'état neuf. Le Titulaire devra s'assurer du respect du programme fonctionnel du site ou du bâtiment s'il existe.

En cas de renouvellement partiel d'un équipement ou d'une installation, les caractéristiques techniques des nouveaux composants sont celles préconisées ou agréées par le constructeur afin de garantir une bonne interopérabilité et un bon fonctionnement de l'ensemble, notamment supervision, réseaux, équipements terminaux, etc.

Dans tous les cas, le Titulaire n'opère pas systématiquement un remplacement à l'identique et doit proposer si possible des solutions bénéficiant de l'évolution technologique, et moins énergivore.

9.14.3.4. **Réalisation des opérations**

Le Titulaire assure l'ordonnancement, la coordination, le pilotage ainsi que la réalisation des opérations tout en assumant la pleine responsabilité technique et financière.

9.14.3.5. **Admission des prestations des opérations de niveau 5**

L'admission des prestations est assurée par l'Acheteur.

La Titulaire assiste l'Acheteur dans les opérations préalables à la réception (OPR) et fournit l'ensemble des documents nécessaires à cette réception :

- Mise à jour des synoptiques et des plans des installations,
- Fourniture des DOE et DIUO au format existant le cas échéant,
- Descriptifs et fiches techniques des équipements renouvelés,
- Planning de levée de réserves identifiées à l'issue des travaux.

L'admission des prestations n'exonère pas le Titulaire d'éventuelle responsabilité en cas de dysfonctionnement partiel ou total des équipements ou installations.

9.14.4. **BILAN PÉRIODIQUE**

Le Titulaire présente lors de chaque Réunion Mensuelle d'Activité un état d'avancement des opérations programmées.

Un bilan technique et financier est présenté annuellement à l'Acheteur. Il comprend notamment :

- La liste des travaux effectués en respectant la trame du plan GER,
- Le montant des investissements réalisés,
- Décompte précis de l'avancement du budget forfaitaire du niveau 5
- Les coordonnées de l'entreprise ayant effectué les travaux,
- Le bilan des réserves éventuelles.

Un bilan global est réalisé huit (8) mois avant l'échéance du marché.

9.14.5. **INDICATEURS DE PERFORMANCE**

Référence	Définition indicateur	Délai Résolution Maximal	Pénalité
GN5-1	Lors de l'état des lieux de sortie, indisponibilité totale ou partielle d'un équipement ayant fait l'objet de travaux	Sans délai	115 % du montant TTC des travaux (forfaitaire)
GN5-2	Constat d'au moins 6 signalements pour un équipement critique sur une période de 6 mois précédant l'échéance du marché.	Sans délai	115 % du montant TTC des travaux (forfaitaire)

La pénalité prévue pour l'indicateur GN5 est calculée sur la base du montant estimé des opérations curatives ou de remplacement des équipements ou installations dont le dysfonctionnement total ou partiel est constaté lors de l'état des lieux de sortie.

Il est expressément prévu que le plafond de pénalité fixé dans le cadre de l'article 15 du CCAP ne s'applique pas au présent indicateur.

9.15. **ADMINISTRATION GENERALE ET COORDINATION**

Le Titulaire est en charge des fonctions d'administration générale et de coordination dans le cadre de sa rémunération forfaitaire annuelle. Ces fonctions concernent notamment :

- L'ensemble des tâches concourant à la mise en œuvre et au suivi des actions nécessaires à l'exécution des prestations (technique et services) ;
- L'ensemble des tâches de gestion concourant à la conduite, l'exploitation et la maintenance, de l'infrastructure technique du site, de manière à limiter et pallier les effets du vieillissement et assurer une disponibilité optimale des équipements techniques ;
- L'ensemble des tâches de gestion concourant aux prestations de services.

L'ensemble de ces fonctions devra être réalisé en veillant, à tout moment, à limiter les coûts à court, moyen et long terme des prestations des postes techniques et postes de services dont le Titulaire à la charge.

Les principales fonctions liées à l'administration et à la coordination sont les suivantes :

- Coordination générale de la maintenance technique et des services prévus au marché ;
 - Gestion des permanences et astreintes d'exploitation ;
 - Gestion de l'énergie et des fluides ;
 - Gestion des clés ;
 - Gestion des obligations réglementaires ;
 - Gestion des stocks ;
 - Fourniture et mise en œuvre des moyens de communication (téléphone portable, tablettes, etc.) ;
 - Fourniture, mise en œuvre, exploitation et maintenance d'un système de GMAO ;
 - Assistance, information et suivi de la conformité à la réglementation ;
 - Assistance pour la mise en jeu des garanties ;
 - Actions de sauvegarde en cas de sinistres ;
 - Relation avec les utilisateurs et la gestion des demandes utilisateurs ;
 - Relation avec les entreprises extérieures intervenant pour le compte du Pouvoir Adjudicateur ;
 - Tenue et actualisation de la documentation technique ;
 - Consolidation et centralisation des informations techniques (documentation, plans, paramètres de régulation, ...) ;
 - Elaboration, réalisation et consolidation des contrôles qualité ;
 - Reporting (comptes rendus d'incidents, comptes rendus d'activités, bilans, ...) ;
 - Tenue des réunions de synthèse et la réalisation des comptes rendus ;
 - Participation à l'organisation des procédures de report d'information et des systèmes de report d'alarme technique ;
- Pour ce faire, il réalise les différents scénarii d'action, en fonction des typologies d'incident et compile les schémas opérationnels sous forme de consignes destinées aux différents intervenants potentiels.*
- Toute autre tâche administrative ou technique justifiée par le caractère multi techniques/services du marché.

9.15.1. ASSISTANCE, INFORMATION ET SUIVI DE LA CONFORMITÉ

Outre les vérifications réglementaires que le Titulaire fait réaliser au titre du forfait, il doit l'assistance au Pouvoir Adjudicateur pour tout autre contrôle ponctuel/exceptionnel (contre-visite à la demande du Pouvoir Adjudicateur, commission de sécurité etc.).

Par ailleurs, pendant l'exécution du marché, si les installations ou les services cessent d'être conformes à la législation en vigueur, le Titulaire a l'obligation d'en aviser le Pouvoir Adjudicateur dès qu'il en a connaissance.

Le Titulaire doit donc informer le Pouvoir Adjudicateur de l'évolution de la réglementation concernant les équipements et missions qu'il a en charge, afin que ce dernier puisse prévoir, en temps voulu, les financements nécessaires aux modifications à apporter sur les installations ou prestations.

9.15.2. DOCUMENTATION DE MAINTENANCE ET DE SERVICE (DMS)

La Documentation de Maintenance et de Service, mise en place lors de la prise en charge du marché, précise notamment la nature et l'organisation des Prestations dues au titre du présent Marché au travers de :

- La documentation Générale,
- La documentation de Maintenance,
- La documentation des Services,
- La documentation Qualité du Titulaire,
- La documentation Sécurité du Titulaire.

Le contenu de la Documentation de Maintenance et de Service est détaillé en annexe 2 du CCTP.

Le Titulaire doit également la mise à jour de son Plan d'Assurance Qualité (PAQ).

La DMS est tenue à jour en permanence par le Titulaire, et est remise à jour une fois par an au minimum dans les trois (3) mois après la date d'anniversaire du marché. Toute remise à jour fait l'objet d'une présentation lors des réunions mensuelles ou annuelles. A minima, la DMS est présentée au moins une fois par an.

Après validation, l'ensemble de ces documents est tenu en permanence à disposition de l'Acheteur.

9.16. RAPPORTS D'ACTIVITÉ PÉRIODIQUES

9.16.1. RAPPORT D'ACTIVITÉ HEBDOMADAIRE

Le Titulaire communique chaque fin de semaine, au plus tard le vendredi avant 12h00, une fiche synthétique indiquant :

- Les points marquants de la semaine écoulée, les interventions réalisées, les dysfonctionnements et problèmes rencontrés pendant la semaine écoulée,
- La planification de toutes les tâches et activités programmées au titre du marché les deux semaines suivantes, avec l'indication des contraintes résultantes pour l'exploitation des bâtiments et du site,
- La liste des signalements ouverts,
- La liste des signalements fermés et leur traitement.

Cette fiche est transmise à l'Acheteur.

9.16.2. RAPPORT MENSUEL D'ACTIVITÉ (RMA)

Le Titulaire fournit mensuellement un rapport d'activité complet et commenté au cours d'une réunion organisée par l'Acheteur.

Le rapport d'activité est renseigné selon le modèle fourni ou validé par l'Acheteur et est diffusé en un exemplaire à la demande de l'Acheteur avant le 10 de chaque mois. Le format du rapport est donné par l'Acheteur (joint en annexe 1 du présent CCTP) mais peut-être modifié par le Titulaire après validation de l'Acheteur

Ce rapport présentera l'évolution de l'ensemble des données relatives au Marché tant en détail qu'en synthèse par prestation.

Ce rapport est présenté au cours de la réunion sous forme de tableau de bord présenté en état mensuel et/ou en cumul sur douze mois sous forme de graphiques, tableaux et commentaires.

Un rapport incomplet est réputé non transmis et pourra faire l'objet d'un signalement.

Sur demande de l'Acheteur, le Titulaire joint tout document annexe pouvant compléter ou détailler les éléments du rapport d'activité. Le contenu et la forme du rapport d'activité peuvent être révisés après analyse concertée entre le Titulaire et l'Acheteur.

9.16.3. RAPPORT TRIMESTRIEL D'ACTIVITÉ (RTA)

Trimestriellement, le Titulaire communique un rapport trimestriel qui associe en complément du RMA l'instruction des revues de pénalités et de paiement avec le Titulaire.

Concernant les signalements donnant lieu à une pénalité et que le Titulaire entend contester, un argumentaire écrit est présenté par ce dernier. Le Titulaire fait figurer cet argumentaire pour chaque signalement concerné.

9.16.4. RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

Le Titulaire présente à l'Acheteur un rapport d'activité annuel. Ce rapport sera remis avant le 31 janvier de chaque année.

La structure de ce rapport est identique à celle des rapports mensuels dont il constituera la consolidation annuelle et la synthèse complétée des historiques depuis la notification du marché. Ce rapport comprendra également une analyse critique matérialisant les écarts entre la planification des opérations et leur réalisation ainsi que la justification de chaque écart.

9.17. RÉUNIONS PÉRIODIQUES DE PILOTAGE

9.17.1. POINT HEBDOMADAIRE

La présentation du rapport d'activité hebdomadaire et l'examen de la planification de la maintenance, des mesures et procédures à mettre en œuvre ainsi que le bilan des interventions effectuées dans la semaine précédente donnera lieu à une réunion hebdomadaire à laquelle le représentant du Titulaire et le représentant de l'Acheteur participeront.

Cette réunion pourra être tenue par corps de métiers/domaine de service si l'Acheteur juge nécessaire d'effectuer un bilan plus précis sur un ou plusieurs domaines du contrat.

9.17.2. RÉUNION MENSUELLE ET TRIMESTRIELLE D'ACTIVITÉ

Ces réunions permettent de faire le point sur les résultats obtenus, les difficultés rencontrées, les améliorations à apporter dans l'exécution des Prestations comme dans les moyens mis en œuvre par le Titulaire et ses sous-traitants, ainsi que par l'Acheteur, pour une exécution optimale du Marché.

Elles permettront également au Titulaire de justifier le niveau de qualité obtenu, Service par Service, le respect des objectifs de résultats impartis et l'ensemble des Défauts survenus au cours du mois écoulé.

La présentation du RMA et RTA se fera lors de ces réunions.

9.17.3. REVUE ANNUELLE DU MARCHÉ

Le Titulaire procédera en coordination avec l'Acheteur à l'organisation d'une revue annuelle du marché au cours de laquelle il présentera l'ensemble du programme de Maintenance et de Service.

Au cours de cette réunion, le Titulaire présente à l'Acheteur un rapport d'activité annuel.

Au cours de cette revue de Marché, l'Acheteur procédera à une analyse critique :

- Des prestations réalisées par le Titulaire au cours de l'année écoulée.
- Du plan de pérennité proposé par le Titulaire (GER).
- De la mise à jour du plan de pérennité proposé par le Titulaire pour l'année à venir.
- Des contrôles réglementaires que le Titulaire a réalisés et les éventuelles levées de réserves

Toutes réunions avec l'Acheteur font l'objet d'un compte-rendu établi sous trois (3) jours par le Titulaire et validé par l'Acheteur.

De manière générale, le Titulaire classe et archive sur site l'ensemble des documents produits dans le cadre du marché dans des registres prévus à cet effet.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de demander au Titulaire de produire une copie et/ou de remettre , le cas échéant, sur un support informatique tout ou partie des documents produits.

Le Titulaire est responsable de la tenue et de l'actualisation de l'ensemble de la documentation liée aux installations objet du présent marché, qu'il s'agisse de pièces graphiques ou écrites, qui lui sera remis par le Pouvoir Adjudicateur lors des prises en charge initiales ou des prises en charge ultérieures des installations.

Les prestations à la charge du Titulaire comprendront notamment :

- Une analyse qualitative de la documentation comprenant, le cas échéant, des recommandations justifiées pour l'amélioration de la documentation et in fine de la qualité des prestations objet du présent marché ;
- La mise à jour de la documentation, après toute modification des installations à la charge du Titulaire, l'actualisation respectera au minimum le fond et la forme de la documentation d'origine.

Cette documentation portera notamment sur :

- Les pièces techniques (plans, notices, DOE, DIUO, dossiers techniques, etc.) ;
- Les procédures et notes d'organisation particulières ;
- Et, en particulier, l'ensemble des documents nécessaires aux opérations de maintenance et d'entretien (planning, fiches d'interventions, rapports, constats d'anomalie...).

Les dossiers techniques seront tenus à minima en 2 exemplaires :

- Un exemplaire tenu par le Titulaire dans des conditions de conservation adaptées ;
- Un exemplaire dans les locaux techniques.

Une copie de sauvegarde des éléments numériques est éditée et transmise au Pouvoir Adjudicateur tous les ans.

9.18. PRESTATIONS DIVERSES

9.18.1. NETTOYAGE DES INSTALLATIONS ET DES LOCAUX TECHNIQUES

Le Titulaire assure le maintien en parfait état de propreté des installations objet du présent marché et des locaux techniques hébergeant ces installations. Ces dispositions visent à assurer la bonne conservation dans le temps des locaux et du matériel existant.

Le Titulaire doit donc la fourniture et l'utilisation de tout équipement de nettoyage adapté.

Après une intervention de maintenance, si cette dernière a entraîné des souillures dans divers locaux autres que les locaux techniques, le Titulaire doit assurer à sa charge exclusive l'ensemble des opérations de nettoyage (murs, sols, plafonds, etc.). L'intervention de nettoyage doit être immédiate.

Dans le cadre d'une éventuelle oxydation, le titulaire assure le décapage et la remise en peinture des éléments de serrurerie (châssis fenêtres, portes, grillages, etc.), des corps de pompe et des panoplies hydrauliques (notamment d'eau glacée suite à condensation).

Se référer au CCTP-S entretien et nettoyage pour la description des prestations et des grilles d'évaluation Annexe 7

A titre indicatif les annexes 9.1 et suivant informe sur les plans d'implantations des Bacs de collectes , pour les collecteurs et poubelles un relevé sur place devra être fait.

9.18.2. OUTILLAGES ET MOYENS DE LEVAGE

Le Titulaire fournit à ses équipes, et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire, courant ou spécialisé, ainsi que tous les moyens de levage nécessaires à l'exécution des prestations (nacelles, échafaudage, etc.).

Dans le cas où des outillages spéciaux sont fournis par le constructeur ou l'installateur d'un équipement, ces outillages sont réputés faire partie intégrante de l'équipement considéré et doivent être maintenus, au même titre que l'équipement, par le Titulaire.

9.18.1. INSTRUMENTS DE MESURE ET DE CONTRÔLE

Le Titulaire doit la vérification de l'exactitude et du bon fonctionnement, l'entretien et les réparations éventuelles des appareils de mesure et de contrôle des grandeurs physiques fixes existant sur les installations, notamment les appareils tels que ampèremètres, voltmètres, wattmètres, fréquencemètres, thermomètres, manomètres, pressostats, sondes, capteurs divers et compteurs.

En outre, le Titulaire s'engage à exploiter les appareils fixes existant sur les installations.

Le Titulaire doit par ailleurs disposer sur site de l'ensemble des appareils de mesure et de contrôle portables susceptibles d'être utilisés de façon courante dans le cadre de l'exécution du présent marché, notamment : voltmètre, ampèremètre, ohmmètre, pince ampèremétrique, thermomètre, wattmètre, contrôleur d'isolement, luxmètre, thermomètre, anémomètre, hygromètre et manomètre.

Le Titulaire doit pouvoir disposer sous vingt-quatre (24) heures des appareils mesure et de contrôle suivants : mégohmmètre, fréquencemètre, déprimomètre, tachymètre, sonomètre, pyromètre infra-rouge, analyseur de perturbations électriques et telluromètre (liste non exhaustive).

Les appareils des deux catégories ci-dessus sont à mesure instantanée. Le Titulaire devra également assurer de sa propre initiative ou sur demande du Pouvoir Adjudicateur, dans le cadre de la partie forfaitaire de son marché, la mise à disposition d'appareils enregistreurs de même nature que ceux précités, sans limitation de nombre et sous quarante-huit (48) heures.

Ces appareils doivent être vérifiés ou étalonnés selon les prescriptions du constructeur, le Titulaire devant être en mesure de produire à tout moment sur simple demande du Pouvoir Adjudicateur les justificatifs nécessaires.

9.19. SUIVI DE L'EXECUTION DES TRAVAUX

Dans le cas de travaux confiés à une entreprise extérieure au présent marché, le Titulaire s'engage à assurer une mission de conseil et de contrôle, à ce titre il établira un état des lieux au préalable du démarrage des chantiers, participera aux réunions de chantier, suivra la réalisation des opérations et assistera le Pouvoir Adjudicateur aux contrôles de la conformité des travaux, et aux levées des réserves.

Les consignations ou mises à l'arrêt (y compris remises sous tension et redémarrages) sont – dès lors qu'elles ont lieu pendant les heures de permanence du personnel habilité – réalisées par le Titulaire au titre du forfait, dans le cadre de l'exploitation des équipements. En cas d'intervention hors des horaires de permanence, toutes les consignations restent à sa charge et sont rémunérées en hors forfait selon les Unité d'œuvre du BPU.

Le Titulaire ne pourra en aucun cas justifier le non-respect de ses obligations contractuelles ou prétendre exercer un droit de retrait quelconque suite à ces interventions, s'il n'en a pas alerté par écrit le Pouvoir Adjudicateur, avant réception de ladite intervention.

10. PRESTATIONS HORS FORFAIT

10.1. GENERALITES

Pour les travaux ou intervention non prévu dans le cadre du forfait, certaines fournitures et main d'œuvre seront hors-forfait.

Elles peuvent être relatives aux prestations de services et à certaines prestations techniques feront l'objet d'une facturation hors forfait selon BPU/ hors BPU et de la dépense contrôlée

Ces opérations peuvent faire l'objet d'une commande complémentaire du Pouvoir Adjudicateur.

Le Pouvoir Adjudicateur peut décider de commander des prestations hors forfait au Titulaire ou à une autre entreprise (hors marché).

Dans le cas de travaux neufs exécutés par d'autres entreprises que le Titulaire, le Pouvoir Adjudicateur procédera à la réception de ces travaux en présence du Titulaire et ceci afin que le Titulaire soit parfaitement informé de la teneur de la réalisation et des conditions de conduite et d'entretien des nouvelles installations dont il aura la charge selon les dispositions du présent marché. A ce titre, le Titulaire devra participer, au titre de la partie forfaitaire du marché, à toutes opérations préalables à la réception jugées utile par le Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire exprime son avis technique et formalise, le cas échéant, son éventuel désaccord quant au bien-fondé ou à la bonne réalisation des opérations concernées qui seraient susceptibles de le dédouaner de ses obligations de résultat sur l'exploitation ultérieure.

Les prestations hors forfait commandées au Titulaire seront exécutées en application des dispositions du présent CCTP et aux différents CCTP-S.

Par mesure de standardisation, le Pouvoir Adjudicateur peut demander au Titulaire le remplacement d'équipements par des matériels de fonctionnalités similaires mais de marques et/ou de types différents. La liste de ces équipements sera communiquée au Titulaire au fur et à mesure des besoins.

10.2. PRESTATIONS SUR COMMANDE

10.2.1. LE BORDEAUX DE PRIX UNITAIRE

Les prestations au bordereaux de prix unitaire sont des prix composés, fournitures et main d'œuvre comprises, toutes sujétion comprises exemple > frais de déplacement, de livraison, de percement de fixation et de petites fournitures.

10.2.2. LE HORS BPU

En cas de prestations hors forfait, le Titulaire établit une proposition technique, temporelle (engagement de planning) et financière détaillée selon BPU ou critères de dépenses contrôlées.

Les prestations techniques hors forfait et non décrites au BPU feront l'objet d'un justificatif de prix, de l'application d'un coefficient de fourniture (défini au BPU) et de main d'œuvre (défini au BPU) avec un coefficient de majoration défini au BPU

Le coefficient de la fourniture s'applique pour l'ensemble de la fourniture.

10.2.3. LA DÉPENSE CONTRÔLÉE

Définition : Elle ne s'applique que lorsque les prix provisoires ne peuvent être appliqués, la fixation d'un prix définitif exposerait le titulaire à des risques trop importants. La rémunération du titulaire résulte dans ce cas des dépenses réelles augmentées d'un bénéfice calculé en pourcentage ou déterminé forfaitairement.

Les dépenses à technicité particulières nécessaires à l'exécution du marché non couvertes par le forfait et le BPU sont conduites en « dépense contrôlée » selon :

- Le tarif horaire prédéfini pour la main d'œuvre corrective en dehors des techniciens de permanence (renforts, ou astreinte),
- Le taux de marge prédéfini sur la fourniture de pièces pour les échanges de composants ou de sous-ensembles fonctionnels sur les installations objet du présent marché dont le montant unitaire est supérieur à 1000 (mille) € HT si les fournitures sont couvertes par le forfait ou au 1 euro si elles ne le sont pas, dégradation ou amélioration.
- Le coefficient de marge s'applique pour l'ensemble de la main d'œuvre.
- Le coefficient de marge est indiqué au BPU sur les prestations liées à la main d'œuvre à technicité particulière éventuellement sous-traitées (par exemple : Ascenseurs, SSI, GTE, Installations sûreté, GTB, Climatisation process).

Cette proposition inclut toutes les prestations de dépose des équipements existants, de livraison, de manutention, de bardage sur chantier et d'installation du nouveau matériel, d'évacuation aux décharges publiques du matériel déposé, ainsi que tous les travaux annexes éventuels tels que la protection des parois dans les locaux traversés lors des manutentions, la dépose et repose des plaques de faux plafond, le raccordement sur les installations du nouveau matériel.

Cette liste n'est pas limitative, le Pouvoir Adjudicateur, lorsqu'il commande les travaux, n'ayant à prévoir aucune autre intervention sur les divers ouvrages concernés par les travaux.

Lorsque les opérations sont réalisées, un procès-verbal d'admission de prestation est établi.

Les prestations hors forfait sont décidées par le Pouvoir Adjudicateur et font l'objet de bons de commande ou d'ordre de service. Si les prestations sont nécessitées par un défaut du Titulaire, celui-ci doit immédiatement et sans délai assurer les mesures correctives nécessaires, à ses frais, quelle qu'en soit l'importance.

Le recours au hors-forfait en dépense contrôlée se limite :

- Aux interventions d'urgence sur des technicités particulières :
- Les mesures conservatoires,
- L'amélioration des équipements ou des installations,
- La mise en conformité des installations,
- La mise à disposition de productions de secours (GE, chaudière, GF, etc.),
- Aux interventions de maintenance préventive programmées en dehors des heures ouvrées,
- A la remise en service d'une installation n'ayant pu faire l'objet d'une réparation définitive en urgence du fait de la nécessité de remplacer une pièce non comprise au forfait ;
- Aux opérations de maintenance supérieures au niveau 4 si supérieur à 1000 euros HT ou 5 (Gros Entretien Renouvellement),
- Pour certains GE de niv 5 ils sont au forfait, exemple les ascenseurs

Le Titulaire est autorisé à présenter un projet d'avenant à son marché lorsque l'étendue des travaux réalisés est telle qu'elle implique une modification en plus ou en moins des prestations forfaitaires.

Le Pouvoir Adjudicateur étudie la proposition du Titulaire et peut, soit l'accepter en l'état, soit la modifier s'il estime qu'elle est insuffisante ou excessive, soit la refuser s'il estime qu'elle n'a pas de raison d'être.

La proposition doit, en tout état de cause, être détaillée en nombre d'heures, taux horaire, et définition des prestations prises en compte en justification de la demande.

11. CONDITIONS D'EXECUTION DU MARCHE

11.1. CONTROLE EFFECTUE PAR LE POUVOIR ADJUDICATEUR

Le Pouvoir Adjudicateur peut faire procéder, à tout moment, par ses services techniques ou un organisme extérieur, à toute vérification et à tout contrôle des installations, sans pour autant dégager la responsabilité du Titulaire qui demeure pleine et entière.

Dans ces conditions, le Titulaire doit se conformer aux instructions des vérificateurs chargés de contrôler l'exécution du marché et leur transmettre tout document ou donnée, notamment issu de la GMAO, nécessaires à la réalisation de leur mission de vérification.

A la suite de ces contrôles, le Titulaire peut proposer ou mettre en œuvre les dispositions qu'il estime devoir être prises en vue d'améliorer ses prestations ou le fonctionnement des installations.

Dans ce dernier cas, il peut équiper les installations de tout dispositif de son choix à condition :

- D'avoir reçu l'accord du Pouvoir Adjudicateur ;
- De respecter les dispositions légales et réglementaires ;
- De prendre à son compte les frais relatifs à ces dispositions.

En fin de marché, ces dispositifs complémentaires restent la propriété du Titulaire. Le Pouvoir Adjudicateur peut néanmoins convenir, avec le Titulaire, du rachat de ceux-ci à leur valeur résiduelle, à défaut la dépose des dispositifs et la remise dans l'état initial des installations est à la charge exclusive du Titulaire.

11.2. DELAIS DE REALISATION

D'une façon générale, les prestations sont toujours effectuées dans le plus court laps de temps possible, compte tenu des contraintes prévisibles, et réalisées de façon à apporter le minimum de gêne dans le fonctionnement du bâtiment.

- Les délais devront être indiqué sur les devis
- Les délais des fournisseurs devront aussi être indiqué sur le devis avec les éventuelles contraintes liés l'approvisionnement
- Une date de réception indicative devra figurer sur le devis.

11.2.1. DÉLAIS DE PRODUCTION DES DOCUMENTS

Les délais sont exprimés en jours ouvrés.

Toute production de pièces, rapports, documents, etc. doit être réalisée dans un délai de dix (10) jours à compter du fait générateur. Exemple de fait générateur :

- La date de fin de mois pour l'émission d'une facture mensuelle ;
- La date de réunion pour la réalisation d'un compte-rendu.

Cette disposition vient en complément (délai de production des documents par défaut) des dispositions édictées dans les autres clauses du marché.

11.3. INFORMATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR ET AU CORRESPONDANT LOGISTIQUE DU SITE

Avant toute intervention, le Titulaire est tenu d'informer en temps utile le Pouvoir Adjudicateur et les Utilisateurs de tout événement susceptible de perturber le bon fonctionnement des process ou d'occasionner une gêne aux occupants et d'indiquer la durée de la perturbation.

Dans ce cas, le Titulaire ne peut intervenir (hors cas d'urgence) que sous réserve d'un accord préalable du Pouvoir Adjudicateur. Le délai normal d'information ne saurait être inférieur à cinq (5) jours ouvrés.

Lorsqu'une intervention a lieu dans des zones sensibles, le Titulaire doit également informer le Pouvoir Adjudicateur et les Utilisateurs, afin de définir la date et la durée de l'intervention. Le délai normal d'information du Pouvoir Adjudicateur ne saurait être inférieur à cinq (5) jours ouvrés.

11.3.1. INTERVENTION NÉCESSITANT UNE COUPURE DE L'ÉNERGIE

Les interventions nécessitant une coupure de l'énergie pouvant entraver le fonctionnement normal du site, doivent obligatoirement être effectuées au cours des périodes de faible activité du site (début d'après-midi) et après accord exprès du Pouvoir Adjudicateur.

Pour les coupures d'énergie nécessitant l'intervention des services d'ENEDIS, il est de la responsabilité du Titulaire d'effectuer toutes les démarches nécessaires auprès des services compétents.

Tous les frais annexes, notamment le coût éventuel des prestations d'ENEDIS, sont inclus dans la partie forfaitaire du marché.

11.3.2. INTERRUPTION DANS LA PRODUCTION D'ÉNERGIE OU DES FLUIDES

Le Titulaire ne peut interrompre la production d'énergie ou de fluides (hors cas d'urgence) sans autorisation préalable du Pouvoir Adjudicateur.

Les dates, horaires et durées de l'interruption sont déterminées par le Pouvoir Adjudicateur sur proposition du Titulaire. En aucun cas, l'interruption dans la production d'énergie ou de fluides ne devra déborder du créneau horaire défini.

L'information est communiquée au minimum cinq (5) jours avant l'interruption, dans les conditions précisées par le Pouvoir Adjudicateur lors des réunions techniques.

11.3.3. GESTION DE L'ÉNERGIE ET DES FLUIDES

Le Titulaire doit la totalité des relevés des consommations d'énergie et de fluides de l'infrastructure technique du site, lorsque les comptages ou les sous-comptages existent.

La périodicité des relevés doit être adaptée en fonctions des types de fluides et des implantations, de manière à maîtriser toute dérive potentielle dans des délais tels, qu'il n'y ait pas d'incidence économique sensible pour le Pouvoir Adjudicateur. Dans tous les cas, la périodicité est à minima mensuelle.

Le Titulaire présentera tous les mois les contrôles de cohérence nécessaires au suivi des consommations et notamment :

- Relevés des consommations et puissances ;
- Evolution des consommations ;
- Ratios par DJU, nombres d'occupants, etc. suivant pertinence ;
- Cohérence des comptages et des sommes des sous comptages ;

Sur la base de cette analyse, le titulaire préconisera des recommandations :

- Pour optimiser les marchés de fourniture ;
- Pour corriger les éventuelles dérives (interventions techniques nécessaires, coût estimatif, retour sur investissement, etc.) ;

Les procédures et outils correspondants devront être opérationnels trois (3) mois à compter de la date d'effet du marché.

11.4. PRECAUTIONS PARTICULIERES

11.4.1. PROTECTION DES LOCAUX DE PROCESS

Lorsque les opérations de maintenance se déroulent dans les locaux de process informatiques ou de production spécifique, toutes les précautions doivent être prises pour assurer la protection des équipements, qu'il s'agisse de machines, d'équipements, de mobiliers, d'éléments de décoration ou d'objets divers.

Un état des lieux préalable à toute intervention peut être demandé par le Titulaire afin d'éviter les contestations ultérieures.

11.5. ACHEMINEMENT DU MATERIEL ET DES PRODUITS

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution de prestations devra être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par les Utilisateurs. Les engins éventuels de manutention utilisés devront être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques. Le poids des engins devra être compatible avec la résistance des sols, planchers et terrasses.

11.6. STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS

Le stockage du matériel et des produits devra être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Toute précaution devra être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit. L'entreposage devra s'effectuer dans le strict respect de la réglementation.

Aucun matériel ou produit ne devra être abandonné en dehors des emplacements autorisés, sous peine de son évacuation sans préavis par le Pouvoir Adjudicateur et aux frais du Titulaire.

11.7. SUJETIONS POUR MANUTENTION ET DEMONTAGE

Le Titulaire est en charge, avec ses propres moyens, de toute manutention de pièces ou d'équipements à l'intérieur ou à l'extérieur du bâtiment, en prenant soin de ne pas apporter de gêne aux utilisateurs.

Le Titulaire prend en compte dans le cadre de son forfait la dépose, la repose et l'évacuation éventuelle de tout équipement ou pièces qui pourraient être nécessaires pour accéder à tout ou partie des installations objet de sa prestation.

11.8. ACCES AU SITE ET AUX INSTALLATIONS

11.8.1. CONDITIONS D'ACCÈS AU SITE

L'accès du Titulaire aux locaux du Pouvoir Adjudicateur est subordonné à l'autorisation préalable du service de la sécurité (USA de la DPJ) et de la sûreté des Utilisateurs (SABL) et le pouvoir adjudicateur en sera informé (Préfecture de Police).

Le délai d'instruction d'une demande d'autorisation est d'une 5 jours ouvrés.

Le Titulaire devra fournir avant la date de ses prestations la photocopie des pièces d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport) pour l'ensemble du personnel appelé à intervenir sur le site.

En cas de refus d'accès notifié au personnel du Titulaire pour des raisons de sécurité celui-ci devra présenter des remplaçants sans pouvoir demander d'indemnités.

Le Titulaire devra également fournir avant la date de ses prestations la photocopie des cartes grises des véhicules amenés à pénétrer sur le site.

L'USA détermine les conditions d'accès sur le site du BASTION des intervenants extérieurs selon nos propres critères. Les sociétés devront communiquer les noms, prénoms, dates de naissance des intervenants avec copie des documents d'identités. Pour les accès en véhicule, le type, la marque, le modèle, l'immatriculation et la copie de la carte grise devront être transmises.

Le mainteneur retenu pour le futur marché multi-techniques demandera les autorisations d'accès à l'USA en fournissant les informations des intervenants.

11.8.2. CONTRAINTES DU PERSONNEL POUR LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ

Le Titulaire devra se soumettre sans contrepartie, à toute directive des Utilisateurs portant sur la sécurité et la sûreté du site.

Le Titulaire veillera à ce que son personnel se conforme strictement aux conditions d'accès aux locaux et aux consignes de circulation dans les locaux telles que le représentant des Utilisateurs lui aura communiquées.

11.8.3. MOYEN D'ACCES

L'accès du Titulaire aux locaux du Pouvoir Adjudicateur est subordonné à l'autorisation préalable du service en charge de la sécurité et la sûreté du site (USA de la DPJ) et avis donné au représentant des utilisateurs (SABL) et le pouvoir adjudicateur en sera informé (Préfecture de Police).

Le délai d'instruction d'une demande d'autorisation est de 5 jours ouvrés.

Le Titulaire devra fournir avant la date de ses prestations la photocopie des pièces d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour) pour l'ensemble du personnel appelé à intervenir sur le site.

En cas de refus d'accès notifié au personnel du Titulaire pour des raisons de sécurité celui-ci devra présenter des remplaçants sans pouvoir demander d'indemnités.

Le Titulaire devra également fournir avant la date de ses prestations la photocopie des cartes grises des véhicules amenés à pénétrer sur le site.

Le mainteneur retenu pour le futur marché multi-techniques demandera les autorisations d'accès à l'USA en fournissant les informations des intervenants.

L'USA détermine les conditions d'accès sur le site du BASTION des intervenants extérieurs selon nos propres critères. Les sociétés devront communiquer les noms, prénoms, dates de naissance des intervenants avec copie des documents d'identités en cours de validité. Pour les accès en véhicule, le type, la marque, le modèle, l'immatriculation et la copie de la carte grise devront être transmises.

11.9. CONNAISSANCE DES BATIMENTS ET DES INSTALLATIONS

A la remise de son offre, le Titulaire est réputé être parfaitement informé de la constitution générale du bâtiment et des locaux et de la consistance des installations, des équipements et des surfaces dont il doit assurer la maintenance, l'entretien et la surveillance.

Le Titulaire ne pourra se prévaloir d'un oubli ou d'une méconnaissance quelconque pour ne pas assurer les prestations nécessaires à la conduite, à la surveillance ou à la maintenance des installations objet du présent marché.

Les inventaires succincts (installations, locaux, surfaces, etc.) joints aux pièces du marché sont communiqués à titre indicatif. En conséquence, le Titulaire ne peut se prévaloir en aucune

circonstance du manque d'information, de l'inexactitude ou de l'inexistence des informations communiquées dans les inventaires.

11.10. MODIFICATION DU PATRIMOINE

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de faire effectuer tous travaux, extension ou modification d'installations, d'équipements ou de locaux par l'entreprise qualifiée de son choix.

Il avertira le Titulaire de ce type de travaux.

Le Titulaire formulera au titre du devoir de conseil les observations éventuelles relatives à ces modifications. La décision finale appartient au Pouvoir Adjudicateur.

Après la réalisation des travaux, il intégrera aux engagements du marché les installations nouvelles et/ou les installations modifiées.