



L'ASSISTANCE PUBLIQUE - HOPITAUX DE PARIS
3 avenue Victoria 75100 PARIS

Marché de maintenance des installations de sûreté des sites APHP Nord



7/7bis rue Abel Hovelacque 75013 PARIS
E-Mail: alternet@alternet.net
<http://www.alternet.net/>

Rédacteur : T.TALIA / Y.DENIS
N° Projet : 240162

Date : 10/12/2024
Version : 3

Identité	
Titre :	APHP / Contrat de maintenance sûreté
Référence :	240162 Contrat de maintenance sûreté
Révision :	V3
Classification :	Confidentiel
Publication :	10/12/24

Modification					
Mod.	Date	Description	Rédaction	Révision	Approuvé
V1	23/09/2024	Diffusion	TTA, YDE	YDE	YDE
V2	25/09/2024	Observations APHP du 25/09/24	TTA, YDE	YDE	YDE
V3	10/12/2024	Modification paragraphe I.1 sur demande APHP	TTA, YDE	YDE	YDE

Table des matières

I.	PREAMBULE.....	7
I.1.	Objet du document	7
I.2.	Contexte.....	7
II.	Objet du marché.....	7
II.1.	Généralités	7
II.2.	Périmètre géographique	8
II.3.	Périmètre technique	8
II.4.	Planning.....	9
II.5.	Interlocuteur des hôpitaux.....	9
III.	Définition des prestations.....	10
III.1.	Généralités	10
III.2.	Obligation de résultat	10
III.3.	Organisation des prestations	12
III.4.	Travaux spécifiques.....	12
III.5.	Assistance et conseil.....	12
III.6.	Délai de remise de devis	14
III.7.	Formation du personnel du titulaire	14
IV.	installations existantes.....	14
V.	Maintenance globale.....	15
V.1.	Maintenance préventive	15
V.1.1	Maintenance préventive périodique	15
V.1.2	Maintenance préventive des matériels sous-garantie.....	16
V.2.	Maintenance corrective.....	16
V.3.	Maintenance évolutive	17
V.3.1	Généralités.....	17
V.3.2	Maintenance mineure	17
V.3.3	Maintenance majeure.....	18
VI.	FOURNITURES & PETITS TRAVAUX	18
VI.1.	Généralités	18
VI.2.	Approvisionnement des stocks	19

VI.3.	Maintenance des pièces détachées.....	20
VII.	Modalités d'exécution des prestations	20
VII.1.	Mise en place du marché.....	20
VII.2.	Etat des lieux contradictoires.....	21
VII.3.	Dimensionnement du stock de maintenance.....	21
VII.4.	Propositions et bons de commande	22
VII.5.	Modification des installations.....	22
VII.6.	Remise des installations.....	24
VII.7.	GMAO.....	25
VIII.	Modalités d'intervention	27
VIII.1.	Règles à respecter	27
VIII.1.1	Règles de sécurité	27
VIII.1.2	Règles d'accès et de circulation du personnel	28
VIII.2.	Horaires et délais d'intervention	33
VIII.2.1	Jour et heures d'exploitation	33
VIII.2.2	Astreinte.....	33
VIII.3.	Délais.....	34
VIII.3.1	Délais d'intervention	34
VIII.3.2	Délais de dépannage	34
VIII.3.3	Délais de remise en état	34
VIII.3.4	PSE.....	35
VIII.3.5	Récapitulatif	35
IX.	Documentation & outils de reporting	35
IX.1.	DOCUMENTATION	35
IX.1.1	Base de données techniques.....	35
IX.1.2	Consultation	36
IX.1.3	Dossier d'appels et d'évènements	36
IX.1.4	Notices d'instruction et dossier de maintenance	36
IX.2.	Documents à fournir à la maîtrise d'ouvrage	36
IX.2.1	Planning de maintenance.....	36
IX.2.2	Planning de travaux.....	37

IX.2.3	Rapport d'intervention	37
IX.2.4	Rapport semestrielle.....	37
IX.2.5	Rapport annuel.....	38
IX.2.6	Rapport de travaux.....	38
IX.3.	Reunions.....	39
IX.3.1	Reunion semestrielle	39
IX.3.2	Réunion annuelle	39
IX.4.	Démarche qualité.....	40
X.	Moyens dédiés.....	41
X.1.	Moyens humains mis en œuvre par le titulaire	41
X.2.	Moyens matériels mis en œuvre par le titulaire	45
X.2.1	Fourniture des consommables	45
X.2.2	Fourniture des pièces de rechange et des pièces détachées.....	45
X.2.3	Fourniture de l'outillage	45
X.2.4	Qualité des matériels	46
X.2.5	Signalisation des travaux.....	46
X.2.6	Vêtement de travail.....	46
X.2.7	Non rachat des matériels et d'équipements mis en œuvre par le titulaire	47
X.3.	Matériels mis à disposition du titulaire	47
XI.	Contraintes particulières.....	48
XI.1.	Normes et Règlementations	48
XI.2.	Contexte hospitalier.....	48
XI.3.	Clause particulière de vidéosurveillance	49
XII.	Limite de responsabilité technique	50
XII.1.1	Généralités.....	50
XII.1.2	COVID 19.....	50
XIII.	Annexes.....	51
XIII.1.	Annexe 1 : Définitions / Glossaire	51
XIII.1.1	Définition normalisée ISO des niveaux de maintenance.....	51
XIII.1.2	Glossaire.....	52

XIII.2.	Annexe 2 : Références réglementaires.....	54
XIII.3.	Annexe 3 : Risque généraux dans les établissements hospitaliers.....	56

I. PREAMBULE

I.1. OBJET DU DOCUMENT

Le présent document « Cahier des Clauses Techniques Particulières » est relatif au Dossier d'Appel d'Offres en vue de la consultation des candidats et de la sélection du titulaire d'un marché de prestations d'entretien et de maintenance des installations de sûreté générale de l'Hôpital Beaujon, l'Hôpital Bichat-Claude-Bernard, l'Hôpital Bretonneau, l'Hôpital Lariboisière & Fernand Widal, l'Hôpital Louis Mourier, l'Hôpital Robert Debré et l'Hôpital Saint Louis appartenant au Groupe Hospitalo-Universitaire AP-HP.

I.2. CONTEXTE

Le groupe Hospitalo-Universitaire AP-HP relance son marché de maintenance des équipements et systèmes de sûreté équipant les hôpitaux suscités. La mise en place d'un marché global maintenance sûreté doit permettre au groupe une harmonisation des prestations de maintenance.

II. OBJET DU MARCHÉ

II.1. GENERALITES

Le marché qui sera attribué à un titulaire unique ou à un groupement et comprendra un lot unique global constitué deux parties : Une partie forfaitaire et une partie à bon de commande.

L'objet de la partie de prestations de maintenance (forfaitaire) qui sera conclu entre le groupement et le titulaire sera d'établir un « contrat global et forfaitaire d'engagement de résultat » qui permettra aux hôpitaux d'optimiser la qualité et le coût des prestations de maintenance préventive et évolutive (mineure).

L'objet de la partie « fourniture et petits travaux » qui sera conclu entre l'AP-HP et le titulaire sera d'établir un "marché à bons de commande" qui permettra au maître d'ouvrage de réduire les délais de fourniture, de mise en œuvre temporaire et de petits travaux, et d'optimiser le coût des prestations. La réalisation de bon de commande sur la base d'un BPU sera également utilisée pour la maintenance corrective et évolutive majeure.

La synthèse des parties forfaitaires et au BPU est la suivante :

Prestations		Contrat
Maintenance préventive	Périodique	Forfaitaire
	Des matériels sous garantie	Forfaitaire
Maintenance corrective	Interventions normales	BPU
Maintenance évolutive	Mineure	Forfaitaire
	Majeure	BPU
Petits travaux		BPU

II.2. PERIMETRE GEOGRAPHIQUE

Le périmètre géographique comprendra l'intégralité des sites AP-HP Nord :

- Beaujon (BJN) : 100 boulevard du Général Leclerc 92110 Clichy.
- Bichat-Claude-Bernard (BCH) : 46 Rue Henri Huchard 75877, Paris Cedex 18.
- Louis Mourier (LMR) : 178 rue des Renouillers 92701 Colombes.
- Bretonneau (BRT) : 23, rue Joseph de Maistre, 75018 Paris
- Lariboisière (LRB) : 2 Rue Ambroise Paré, 75010 Paris.
- Fernand Widal (FW) : 200 rue de Faubourg Saint Denis, 75010 Paris.
- Robert Debré (RDB) : 48 Bd Sérurier, 75019 Paris.
- Saint Louis (SLS) : 1 avenue Claude Vellefaux, 75010 Paris

II.3. PERIMETRE TECHNIQUE

Le périmètre technique de la mission comprend les équipements et installations de sécurité et de sûreté suivants :

- Les systèmes et les équipements de contrôle d'accès
- Les équipements de verrouillage électrique des portes sous contrôle d'accès,
- Les équipements de serrures autonomes,
- Les systèmes et les équipements de détection d'intrusion,
- Les systèmes et les équipements anti-fugue / anti-couple
- Les systèmes et les équipements de vidéosurveillance,
- Les systèmes et équipements de visiophonie,

- Les systèmes et équipements d'interphonie,
- Les armoires à clef électroniques
- L'infrastructure des réseaux dédiés des systèmes de sûreté

NB réseau dédié : Le titulaire du contrat de maintenance devra prendre en compte uniquement la maintenance des réseaux physiquement dédiés à la sûreté à savoir l'hôpital de Lariboisière et Fernand Vidal. La DSI APHP gère les réseaux sûreté mutualisés avec la bureautique à savoir sur Bichat, Beaujon, Mourier, Saint Louis, Bretonneau et Robert Debré.

II.4. PLANNING

Le marché est conclu pour une **durée initiale douze (12) mois** à compter de la notification du marché. Il peut être reconduit à trois reprises par période de douze (12) mois, soit un **total global de 48 mois**.

La reconduction s'opère tacitement (avec possibilité d'arrêt à chaque date anniversaire). En cas de non-reconduction, l'APHP informe le titulaire de sa décision de non-reconduction au plus tard deux (2) mois avant la date d'échéance du marché. Le titulaire ne peut s'opposer à la reconduction tacite du marché. La décision de non-reconduction n'ouvre droit à aucune indemnité.

Les commandes émises avec la date d'échéance du marché demeurent exécutables.

II.5. INTERLOCUTEUR DES HOPITAUX

Les personnels d'encadrement qui sont les interlocuteurs du titulaire font partie de la Direction des Investissements.

Les interlocuteurs principaux du titulaire sont :

- Bichat : Yann le POULARD (yann.lepoulard@aphp.fr)
- Beaujon : Franck COPPERE (franck.coppere@aphp.fr)
- Louis Mourier : Bandiougou SOW – (bandiougou.sow@aphp.fr) / adjointe : Dalila FLICI (dalila.flici@aphp.fr)
- Bretonneau : Jean-Philippe GREMONT (jean-philippe.gremont@aphp.fr)
- Lariboisière / Fernand Vidal : responsable affaires générales : Audrey DESMONS (audrey.desmons@aphp.fr)
- Saint – Louis : Francis TECLES (francis.tecles@aphp.fr) / responsable affaires générales : Arnaud GUILLET (arnaud.guillet@aphp.fr)
- Robert Debré : Chiheb CHRAIET (chiheb.chraiet@aphp.fr)

III. DEFINITION DES PRESTATIONS

III.1. GENERALITES

Les prestations objet du marché comprennent l'ensemble des actions et fournitures de maintenance de niveau 2 à 4 inclus.

Ainsi font partie intégrante du marché forfaitaire les prestations et fournitures liées à la maintenance :

- Préventive, périodique (déverminage, consommables, maintien du stock de pièces détachées, rénovation, révision, échange standard.)
- Evolutive pour les mises à jour mineures des systèmes centraux (maintenance logicielle préventive et adaptative)

La maintenance corrective (dépannage, réparation, échange standard, appel en garantie, utilisation et réparation des pièces détachées.) et les petits travaux seront réalisés au BPU.

Les matériels fournis neufs dans le cadre du marché disposeront d'une garantie de **un (1) ans** à date de réception.

III.2. OBLIGATION DE RESULTAT

La prise en charge des prestations définies dans le présent dossier de consultation constitue un marché d'entreprise avec **obligation de résultat et mise en œuvre de moyens minimaux**.

Le titulaire accepte de prendre en charge la maintenance des installations incluant la main-d'œuvre et la fourniture de pièces dans les conditions et selon les obligations figurant au présent marché.

Les objectifs en matière de résultat consistent à :

- Garantir en permanence les performances et le niveau de sécurité des personnes, des biens et des informations tels que définis par l'AP-HP au moyen du maintien des équipements et des systèmes de sûreté.
- Optimiser la maintenance préventive et la maintenance corrective de façon à assurer la qualité de service aux utilisateurs et la performance des installations pour les exploitants.
- Limiter les gênes et ne pas entraver l'exploitation normale des sites
- Garantir les modes de fonctionnement dégradés.
- Maintenir le niveau de performance et de durabilité des équipements et des systèmes.
- Respecter les délais d'intervention, de dépannage et de remise en état.

- Diminuer constamment les quantités d'anomalies relevées par les organismes de contrôle.

La prise en charge des prestations hors forfait constitue un marché de fournitures et de travaux sur bons de commande (maintenance corrective incluse).

Le titulaire accepte de prendre en charge la fourniture de pièces dans les conditions et selon les obligations figurant au présent marché, la main-d'œuvre et la mise à disposition temporaire de matériels.

Il appartient au titulaire de proposer, d'adapter, les moyens qu'il met en œuvre ou à mettre en œuvre et les moyens dont il dispose pour répondre à ses obligations.

Moyens minimum exigés :

Le titulaire devra effectuer, annuellement, plusieurs journées de visite comme suit :

	Sûreté hors anti-fugue	Système anti-fugue et anti-couple
Hôpitaux	NB jours	NB jours
SLS	2	X
RDB	2	X
BRT	1	1 (0,5 par semestre)
FW	1	2 (1 par semestre)
LRB	2	X
BJN	2	X
BCH	2,5	X
LMR	1,5	X

Les jours dédiés à la maintenance des systèmes de sûreté hors anti fugue seront réalisés annuellement et consécutivement (par exemple : 2 jours consécutifs sur BJN par an).

Les jours dédiés à la maintenance des systèmes anti-fugue / anti couple seront réalisés deux fois par an (par exemple : 0,5 jour par semestre pour BRT).

Le nombre de jours mentionnés ne se substitue pas à l'obligation de résultat demandée dans le cadre du présent contrat.

III.3. ORGANISATION DES PRESTATIONS

Le titulaire s'engage à :

- Assumer, sous sa responsabilité exclusive, l'organisation du travail, la discipline, le respect des consignes et de celles des hôpitaux, l'administration et la bonne tenue de son personnel, et les personnels sous-traitants,
- Contrôler régulièrement le bon déroulement de la mission qui lui est confiée, et le respect des consignes données à son personnel, et aux personnels sous-traités,
- Assurer toutes les opérations de reporting et suivi d'indicateur
- Assurer la permanence de ses prestations, de telle façon que la mission, objet du présent marché, soit parfaitement remplie,
- Se conformer aux normes et règlements pour l'exécution des tâches qui lui incombent,
- Faire en sorte que ses interventions ne provoquent aucune gêne des occupants, ni désordre sur le site,
- Former ses personnels à l'exploitation et la maintenance de tout nouveau système installé par lui-même ou par un tiers dans le cadre d'une évolution du périmètre technique et/ou géographique ;
- Restituer les installations, équipements et locaux en bon état à l'expiration du marché,
- Dispenser un rôle de conseil technique auprès des interlocuteurs des sites AP-HP Nord, qui lui en font la demande habituelle.
- Assurer un rôle de conseil et proposer des suggestions permettant d'améliorer la maintenance des installations en place et leur exploitation par le personnel.

III.4. TRAVAUX SPECIFIQUES

Ponctuellement, le maître d'ouvrage pourra solliciter le titulaire pour des travaux de modernisation et/ou d'amélioration de la Sûreté du site.

Les coûts unitaires pratiqués n'excéderont pas les prix du BPU et seront idéalement optimisés en fonction du montant total de travaux.

Dans son offre, le titulaire proposera un complément de stock le cas échéant.

III.5. ASSISTANCE ET CONSEIL

De manière générale, le titulaire doit informer le Groupe Hospitalier de tous les problèmes qu'il rencontre pour assurer sa prestation.

Le titulaire doit, en tout état de cause, signaler au Groupe Hospitalier, dès qu'il a été normalement en mesure de les déceler, les incidents prévisibles, susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des biens ou des informations, et lui indiquer les conséquences qui pourraient en résulter dans le cas où il n'y serait pas porté remède.

Si les installations mises à disposition du titulaire venaient à ne plus être conformes à la réglementation, le titulaire est tenu d'en informer par écrit et sans délai les représentants du groupement hospitalier. Il appartient aux représentants de l'AP-HP de prendre aussitôt les dispositions nécessaires en vue de leur mise en conformité.

Le titulaire doit assister aux représentants de l'AP-HP, soit :

- Par téléphone pour tout complément d'information,
- Lors des réunions provoquées par les représentants de l'AP-HP si nécessaire,
- En transmettant aux représentants de l'AP-HP les nouveaux textes réglementaires relatifs à ses prestations, accompagnés éventuellement d'une note expliquant l'influence de ces textes sur son activité.

En aucun cas les précédentes dispositions relatives à l'obligation de conseil ne dispensent le titulaire d'assurer les prestations définies au marché.

Dans la mesure où il est défaillant pour quelque raison que ce soit, les représentants du groupement hospitalier peuvent faire appel à toute autre forme de service, aux frais du titulaire.

Le titulaire est tenu de vérifier les indications portées sur les documents qui lui sont communiqués et de signaler dans l'état actuel connu des connaissances et de la technique toute anomalie, non-concordance et autres qui lui appartiendraient sous peine d'en subir seul et de convention expresse toutes les conséquences.

Le titulaire est tenu de s'informer sur les répercussions directes des fournitures ou prestations autres que les siennes et de fournir les renseignements relatifs aux répercussions directes de ses prestations sur les autres. Il est responsable de tout retard apporté à ces informations et de leur mise à jour.

Le titulaire doit demander aux représentants du groupement tous les renseignements que celui-ci peut détenir et qu'il estime utiles et nécessaires à tous les stades de l'exécution du marché.

Le titulaire doit attirer l'attention par écrit aux représentants de l'AP-HP sur les inconvénients qui peuvent résulter des ordres reçus, sur les vices ou les malfaçons que ceux-ci peuvent entraîner soit pour ses propres prestations soit pour des tiers.

Le groupement hospitalier souhaite que soit mis en avant le devoir de conseil du titulaire notamment lors d'opérations de rénovation pour les études préalables des dossiers, consignations, réceptions et prises en charge ou encore en assistance lors des contrôles réglementaires effectués dans le cadre du marché.

III.6. DELAI DE REMISE DE DEVIS

Sur demande du groupement hospitalier, le titulaire s'engage à fournir un devis permettant le dépannage et la remise en état des installations concernées sur la base du BPU.

Dans ce cadre, si son niveau de connaissance de l'existant n'est pas suffisant, il appartient au titulaire de se déplacer pour réaliser des relevés complémentaires et ainsi fournir un devis pertinent.

Le délai maximal de remise de devis pour chaque système, équipement ou ensemble fonctionnel est **trois (3) jours ouvrés** maximum.

Le titulaire disposera **d'un (1) jour ouvré** maximum pour répondre à toute demande ou précision relative au devis émis.

Le titulaire disposera d'un délai de **deux jours (2) ouvrés** pour émettre un correctif au devis à la suite de la demande du groupement hospitalier.

III.7. FORMATION DU PERSONNEL DU TITULAIRE

Le titulaire doit prendre en charge la formation générale des personnels qu'il emploie dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Au-delà des prérequis nécessaires, des formations spécifiques devront être obligatoirement dispensées aux personnels de maintenance. Ces formations concernent l'ensemble des systèmes définis dans le présent contrat.

IV.INSTALLATIONS EXISTANTES

Les inventaires des installations existantes sont annexés au présent contrat :

- Annexe 4 : Hôpital Beaujon
- Annexe 5 : Hôpital Bichat
- Annexe 6 : Hôpital Mourier
- Annexe 7 : Hôpital Bretonneau
- Annexe 8 : Hôpital Lariboisière + Widal
- Annexe 9 : Hôpital Saint Louis
- Annexe 10 : Hôpital Debré

Une marge de 10% est à prendre en compte concernant la volumétrie mentionnée issue des DOE existants, plans et notices d'exploitation de chaque site.

Le Titulaire reconnaît expressément avoir visité toutes les installations et accepte de les prendre en charge en l'état.

Les réserves émises par le Titulaire n'ont qu'un caractère d'information.

Le Titulaire renonce à mettre en cause ultérieurement l'état initial des installations et s'engage à faire son affaire de l'exécution des travaux qu'il pourrait juger nécessaires pour l'exécution de ses engagements.

V. MAINTENANCE GLOBALE

V.1. MAINTENANCE PREVENTIVE

Le titulaire prend en charge forfaitairement la main d'œuvre et la fourniture nécessaires à la maintenance préventive (paramétrage compris).

La maintenance préventive est effectuée selon les critères prédéterminés dans le but de réduire la possibilité de défaillance, la dégradation d'un service et le maintien des performances des installations.

Tout type de maintenance préventive confondue, chaque équipement, système ou dispositif inclus au périmètre technique du présent marché doit faire l'objet d'une visite de maintenance préventive par an minimum (ou semestrielle selon le matériel).

V.1.1 MAINTENANCE PREVENTIVE PERIODIQUE

Suivant les matériels et systèmes concernés les interventions de maintenance préventive pourront être périodiques. Elles sont déclenchées en fonction d'un échéancier établi sur une base de temps.

La périodicité des visites de maintenance à effectuer est la suivante :

	Semestriel	Annuel
SURETE		
Contrôle d'accès		X
Détection intrusion		X
Vidéosurveillance		X
Interphonie / visiophonie		X
Réseau sûreté dédié		X
Systèmes anti-fugue / anti couple	X	

De manière générale :

Ces prestations de maintenance minimale comprennent toutes les opérations de niveau 1 à 4 selon la norme AFNOR FDX 60-000 et notamment :

- La main d'œuvre nécessaire à l'exécution des réglages, resserrages, etc. sur site et en atelier (déposes et poses incluses) ;
- La fourniture et le remplacement des pièces courantes arrivant en fin de vie ;
- La fourniture des consommables nécessaires au fonctionnement ;
- La lubrification appropriée de l'équipement ;

- Le nettoyage approprié de l'équipement et de son environnement (dépoussiérage des matériels, nettoyage des objectifs des caméras...)
- Les tests de fonctionnement, réglages et paramétrages des systèmes (activation d'alarme, orientation des caméras...)
- Les contrôles et remplacement des batteries
- La vérification des raccordements et connectiques
- La sauvegarde des systèmes et bases de données
- La mise à jour de la base documentaire (DOE...)
- La signalisation et la mise en sécurité du périmètre d'intervention ;
- Les déplacements

Pour les dispositifs anti fugue / anti couple :

Les opérations concernant les détecteurs ponctuels sont :

- Les essais des lignes des détecteurs : isolement, réglage sensibilité, etc.,
- Les essais individuels en ligne,
- Les essais de dérangement de chacun des équipements de détection sur la totalité des points surveillés,
- Toutes autres opérations techniques nécessaires au bon fonctionnement des installations.

V.1.2 MAINTENANCE PREVENTIVE DES MATERIELS SOUS-GARANTIE

Le titulaire aura en charge dans le cadre de son forfait la maintenance préventive des matériels sous garantie.

Les prestations de maintenance qui entrent dans le cadre du marché sont :

- La maintenance des installations existantes.
- La maintenance préventive ou corrective des matériels fournis à titre permanent ou temporaire.
- La fourniture de matériels neufs ou l'échange standard dans le cadre d'une garantie sur un matériel fourni.
- La maintenance évolutive

V.2. MAINTENANCE CORRECTIVE

Le titulaire prend en charge la main d'œuvre et la fourniture nécessaires à la maintenance corrective sur la base de bon de commande (cf. BPU).

La maintenance corrective consiste à réaliser des prestations de dépannage et de réparation. Elle est effectuée lors du dysfonctionnement d'une installation, d'un

système ou d'un équipement constaté suite à une défaillance ou une dégradation de service ou de performance.

Les délais de dépannage et de remise en état sont décrits au § modalités d'intervention du présent contrat.

Les opérations de maintenance corrective seront déclenchées par :

- Une observation au cours d'une opération de maintenance préventive
- Un appel utilisateur
- Une observation du Service Technique ;

V.3. MAINTENANCE EVOLUTIVE

V.3.1 GENERALITES

La maintenance évolutive consiste à réaliser des prestations et fournitures de matériel et de logiciel garantissant au cours de la vie des installations le maintien à un niveau de performances et de fonctionnalités comparable à ces mêmes installations parmi les offres des différents prestataires.

Le titulaire dans le cadre de son marché et de son rôle de conseil est en charge de mettre en garde les représentants du groupement hospitalier sur les conséquences de la non-évolution des systèmes dont il a la charge et les moyens nécessaires pour que les installations soient toutes au niveau standard d'aptitude à l'emploi et de maintenabilité.

Il incombe du titulaire de tenir l'AP-HP informé des évolutions des versions logicielles notamment celles qui entraîneraient une impossibilité d'exécution des prestations objet du marché ou d'une perte de performance.

La maintenance évolutive peut être de 2 types :

- Maintenance mineure (forfaitaire) ;
- Maintenance majeure (sur BPU).

V.3.2 MAINTENANCE MINEURE

Au même titre que la maintenance corrective sur les équipements, la maintenance logicielle corrective prévoit le traitement de toute défaillance logicielle qu'elle soit fonctionnelle ou performancielle. A ce titre, le titulaire doit toutes les prestations nécessaires au maintien des logiciels en état de fonctionnement et au niveau de performance nominal à n'importe quel moment. Cette maintenance logicielle corrective est intégrée au forfait.

La maintenance logicielle adaptative correspond à la prise en compte d'adaptation technique, fonctionnelle et performancielle pouvant apporter des améliorations d'exploitation (exemple : upgrade logiciel mineur) ;

Afin d'éviter toute régression des fonctionnalités lors d'une maintenance logicielle adaptative et conformément au maintien en condition de sécurité, le titulaire soumet à validation de l'AP-HP :

- Une étude d'impact,
- Un mode opératoire détaillant les essais prévus (ex : Maquette représentative en atelier).

Cette maintenance logicielle adaptative est réalisée forfaitairement dans le cadre de la maintenance préventive.

V.3.3 MAINTENANCE MAJEURE

La maintenance évolutive majeure correspond à :

- Une amélioration majeure : changement de palier technique nécessaire pour garantir le bon fonctionnement des dispositifs (exemples : saut technologique d'un équipement, besoin de prendre en compte un changement de version majeure, ou d'un système d'exploitation, fin de garantie d'un équipement par le constructeur, fin de production d'un équipement par le constructeur, etc.).
- La prise en compte de nouveaux besoins fonctionnels à l'initiative du groupement hospitalier notamment ajout de fonctions, nouvelles règles de gestion, prise en compte des évolutions d'autres applications, extension du champ d'automatisation, changement de l'organisation, évolution de la réglementation, amélioration fonctionnelle.

Cette maintenance évolutive est réalisée hors forfait, sur présentation de devis.

VI.FOURNITURES & PETITS TRAVAUX

VI.1.GENERALITES

La part hors forfait du marché s'exécute par émission de bons de commande successifs, selon les besoins de l'AP-HP.

Afin de permettre aux représentants du groupement des hôpitaux un contrôle des travaux du titulaire, chaque prestation sera préalablement programmée sous la forme d'une opération.

Ainsi tout en restant dans le cadre du Marché, chaque opération fera l'objet d'une proposition qui définira l'opération en termes de nature de prestation, de fourniture, d'intervenant et de planification.

Pour ses prestations sur bon de commande, le titulaire devra respecter les règles, normes et réglementations cités dans le présent CCTP qu'il s'agisse de sécurité d'hygiène, de comportement, de circulation et toutes autres spécifications en rapport avec la correcte exécution des travaux.

En termes de délai, à partir de la demande de l'AP-HP, le titulaire disposera **de cinq (5) jours** ouvrables pour réaliser et transmettre le devis correspondant au besoin et

d'un délai **d'un (1) mois** pour la réalisation des travaux sauf dérogation du groupement des hôpitaux.

VI.2. APPROVISIONNEMENT DES STOCKS

La liste des matériels et matériaux qui doivent être tenues en stock, est proposée par le Titulaire au Représentant du Groupe Hospitalier à la fin du premier mois.

Pour assurer la continuité et la sécurité du service, le titulaire propose la constitution d'un stock de pièces détachées, établi selon les prescriptions des constructeurs, et en fonction des risques de défaillance et de la criticité des matériels, en particulier tout le matériel nécessaire au titulaire pour la réalisation des prestations de maintenance préventive et corrective.

Le titulaire est, en conséquence, tenu de posséder en stock, soit sur le site, soit dans ses ateliers toutes les pièces qu'il juge nécessaires pour assurer la maintenance des équipements dont il a la charge. Le titulaire du marché ne peut arguer du manque de disponibilité d'une pièce pour échapper à son obligation de résultat : il doit prendre toute précaution utile pour disposer, dans des délais compatibles avec les délais fixés dans le présent contrat, de toutes les pièces détachées et consommables permettant de mener à bien son intervention de maintenance corrective. Pour le matériel éventuellement non disponible en stock sur le site, le titulaire du marché fait son affaire et propose, dans le cadre d'un dépannage présentant un caractère d'urgence, un accès au stock des constructeurs concernés.

Le stock constitué sur les sites du Groupe Hospitalier est exclusif aux appareils du Groupe Hospitalier. Le titulaire constitue et gère ce stock sous sa propre responsabilité, tous les frais en découlant étant réputés inclus dans le montant forfaitaire ; il en assure la gestion et propose son renouvellement autant que nécessaire pour remplir ses obligations de continuité de service.

Le titulaire du marché constitue une base de données précisant les références des pièces, leur nombre présent dans l'installation, les adresses où il est possible de se les procurer, les délais d'approvisionnement, le dernier prix pratiqué, éventuellement le nombre de pièces en stock, le nombre de pièces « réservées » pour les prochaines interventions de maintenance préventive programmées au cours du mois à venir, etc. Cette base de données est conçue pour être intégrée à l'outil de GMAO.

Le contenu du stock sera à faire valider préalablement par la Maitrise d'Ouvrage. Chaque semestre, le titulaire remet la liste des pièces de rechange utilisées au cours du semestre précédent, avec la désignation complète des pièces utilisées ainsi que le lieu de l'utilisation.

Ce stock reste la propriété du titulaire, aucune obligation de rachat ne pourra être faite au Client. Ce dernier s'autorise toutefois à faire une proposition de rachat de ce stock au cours du marché, sur la base du bordereau de prix des pièces de rechange ou du barème fournisseur.

VI.3. MAINTENANCE DES PIÈCES DÉTACHÉES

Pour répondre à ses obligations de résultat et notamment de délai, si les temps d'approvisionnement sont incompatibles avec les délais de réparation, le titulaire doit proposer au groupement hospitalier la mise à niveau du stock de pièces détachées.

Le titulaire n'a pas en charge dans son forfait la mise à niveau du stock de pièces détachées.

En contrepartie le titulaire, quand il est contraint d'utiliser le stock de pièces détachées pour assurer sa prestation, doit la maintenance des pièces détachées, leur échange standard ou leur remplacement par du matériel neuf qu'il réintègre dans le stock dans les meilleurs délais.

VII. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

VII.1. MISE EN PLACE DU MARCHÉ

La mise en place du service de maintenance devra être effective dès le premier jour du marché. Le titulaire fera en sorte que le personnel envoyé sur le site soit le plus rapidement opérationnel. En tout état de cause, ce délai ne saurait excéder une période d'un mois.

Durant la mise en place du Marché, les personnels prennent connaissance des installations techniques, de la documentation, de l'organisation mise en place et des locaux mis à disposition.

Il est expressément convenu, qu'indépendamment du personnel détaché sur le site pour assurer la maintenance usuelle préventive et corrective, le titulaire est en capacité de proposer les renforts nécessaires pour satisfaire à une surcharge quantitative ou technique spécifique.

La mise en place du marché de maintenance sera contrôlée par la Direction de la Maintenance et les ingénieurs de maintenance technique de chaque site. Cette phase permet au titulaire le contrôle et la mise en place de l'organisation et des équipes qui assurent l'exécution du marché conformément aux engagements et propositions du titulaire.

Cette phase inclura notamment :

- La constitution du stock de maintenance (ou complément du stock existant)
- L'organisation des procédures d'appel en maintenance. (Emission des demandes d'intervention technique (DIT) de suivi d'action et de conclusion d'intervention.)
- La fourniture des outils et des documents de reporting soumis à validation de le l'AP-HP

Elle assurera également :

- Le contrôle de la documentation
- L'outillage spécifique.
- Les codes d'accès aux applications

VII.2.ETAT DES LIEUX CONTRADICTOIRES

Le titulaire doit remettre un procès-verbal d'état des lieux contradictoires et un projet de dimensionnement des stocks de pièces détachées nécessaires aux opérations de maintenances décrites au présent marché.

L'état des lieux et des matériels ou équipements est lancé dès la notification du marché. La rédaction de cet état des lieux est à la charge du titulaire. Le délai de la réalisation de l'état des lieux est de **trois (3) mois**.

Dans **le mois (1)** suivant la remise de l'état des lieux, le titulaire peut présenter des observations complémentaires sur l'état des installations qui lui sont confiées.

Un rapport de prise en charge sera réalisé et servira de base pour les prestations de GMAO (cf § GMAO)

Remise à niveau :

A l'issue de la prise en charge, le Titulaire établit un chiffrage des travaux de remise à niveau à effectuer pour remédier aux anomalies constatées lors de l'évaluation de l'état des installations. Ce chiffrage devra faire apparaître un ordre de priorité des travaux à effectuer en accord avec le client. Ces éléments pourront être par la suite repris dans le plan pluri annuel de travaux.

En fonction du coût et de l'importance des actions à réaliser, le représentant de l'APHP se donne le droit de consulter d'autres Titulaires pour la réalisation éventuelle des travaux de remise à niveau. Aucun travail ne pourra être effectué sans un accord écrit du représentant de la Maitrise d'Ouvrage.

VII.3.DIMENSIONNEMENT DU STOCK DE MAINTENANCE

Pour répondre à son obligation de résultat et notamment de délai et si les temps d'approvisionnement sont incompatibles avec les délais de réparation, le titulaire doit proposer au groupement hospitalier un dimensionnement du stock de maintenance des consommables et pièces détachées au terme de la mise en place du Marché.

Ce dimensionnement doit être réalisé en cohérence avec les niveaux de sensibilité des équipements et systèmes et des délais d'intervention imposés dans le présent CCTP.

Suite à la remise du BPU correspondant et la validation du groupement hospitalier, la constitution de ce stock est à réaliser par le titulaire qui ne devra pas excéder la période de mise en place du marché. L'AP-HP est et restera le propriétaire du stock de maintenance.

En contrepartie le titulaire, quand il est contraint d'utiliser le stock de pièces détachées pour assurer sa prestation, doit la maintenance des pièces détachées,

leur échange standard ou leur remplacement par du matériel neuf qu'il réintègre dans le stock dans les meilleurs délais. La gestion, le réapprovisionnement et le maintien de ce niveau de stock sont par conséquent entièrement à la charge du titulaire.

Périodiquement, le titulaire devra proposer au à l'AP-HP la variation du stock qu'il juge nécessaire pour respecter son obligation de résultat en fonction de l'historique de maintenance et de l'évolution quantitative des matériels maintenus.

VII.4. PROPOSITIONS ET BONS DE COMMANDE

La part hors forfait du marché s'exécute par émission de bons de commande successifs, selon les besoins de l'AP-HP.

VII.5.MODIFICATION DES INSTALLATIONS

L'AP-HP se réserve le droit de faire effectuer toute extension ou modification importante d'installation par le titulaire ou toute autre entreprise qualifiée de son choix.

Il en avertit le titulaire au moins un (1) mois à l'avance.

Durant une période de deux semaines, le titulaire peut demander des compléments d'informations et formuler d'éventuelles objections relatives à ces transformations.

- Travaux réalisés par le Titulaire :

Ce dernier devra fournir à la Maitrise d'Ouvrage des études d'exécutions avec un planning détaillé et la méthodologie envisagés pour le déploiement / remplacement des équipements concernés. A l'issue de la réception des installations, le Titulaire devra remettre le DOE correspondant et mettre à jour la base documentaire existante.

- Travaux réalisés par une entreprise tierce :

Durant les travaux, le titulaire apporte toute sa collaboration et son expertise à l'entreprise tierce et doit prendre toutes dispositions pour que le fonctionnement des installations ne soit pas perturbé. Il doit obligatoirement faire-part, par écrit, de tout risque d'empêchement occasionné par ces travaux.

Il a toute faculté, tant au cours des travaux, qu'au moment de leurs réceptions, auxquelles il peut assister, de signaler tout point apparaissant comme anomalie dans l'installation.

Ces constatations doivent être présentées dans le plus court délai par écrit, sous forme d'un rapport standardisé. Le groupement hospitalier reste seul juge de la suite à donner dans le cadre de sa responsabilité.

Le Titulaire devra intégrer le DOE fourni par l'entreprise tierce dans la base documentaire globale dont il a la charge, afin d'avoir un DOE site à jour (synoptique, plans d'implantation des équipements, passage de câble, fiches techniques...).

Réception :

A l'issue de chacune des réceptions, un procès-verbal de prise en charge est dressé contradictoirement. Ce procès-verbal marque l'obligation faite du Titulaire d'assurer à dater du jour de la réception, la maintenance des installations en cause, au même titre que celles qui font l'objet du présent marché dans sa forme initiale. Le procès-verbal de prise en charge doit également mentionner la mise à disposition de documentation technique (dossier de récolement).

Ces prestations correspondent à un avenant au marché comme suit :

- Travaux réalisés par le Titulaire : avenant pour toute l'opération
- Travaux réalisés par un tiers : avenant relatif à la présence aux OPR et la prise en charge / intégration du DOE dans la base documentaire centralisée.

Description des livrables en étude d'exécution :

Aucune prestation ne débutera avant présentation et visa par le Maître d'Ouvrage des études de réalisation nécessaires à la bonne marche des travaux.

Ces études seront concrétisées entre autres, par la remise des documents principaux suivants :

- Le programme d'exécution des travaux et le calendrier associé en concertation avec le Maître d'Ouvrage
- Le schéma d'architecture détaillé des systèmes et sous-systèmes.
- Les plans d'implantation côtés des matériels, ainsi que les vues nécessaires à la compréhension de l'installation.
- Les plans de cheminement des câbles.
- Les fiches techniques,
- Les bilans de puissances, les schémas de raccordements électriques et les carnets de câbles.
- La description des travaux d'adaptation en fonction des solutions retenues.
- Les spécifications logicielles détaillées des applicatifs
- Le mode opératoire relatif au basculement des installations sur approbation préalable du Maître d'Ouvrage.

Description des livrables des Dossier des Ouvrages Exécutés.

Les nouveaux DOE remis dans le cadre des opérations de travaux devront à minima comporter le niveau de détails des DOE actuels (plan dwg à disposition).

Le DOE que doit remettre le Titulaire comprend notamment :

- Une notice décrivant les installations réalisées avec la nomenclature des matériels mis en place, ainsi que les coordonnées des fournisseurs,
- Le plan d'architecture générale des installations,

- Les schémas de principes des systèmes,
- Les plans de câblage, de raccordement des armoires et coffrets avec le repérage des fils et des borniers,
- Les plans d'implantation et de repérage des équipements sur les fonds de plans des bâtiments, y compris les équipements existants raccordés sur la nouvelle installation avec mise à jour éventuelle de leur repérage / codification,
- Les schémas unifilaires et multifilaires détaillés de chaque partie des installations,
- Les plans indiquant le cheminement précis des câbles et des canalisations dans le bâtiment, ainsi que la localisation des différents équipements,
- Les carnets de câbles, avec indication des tenants et aboutissants, le type de liaison, la nature du câble, le nombre de paires utilisées,
- Les notices techniques et d'entretien des divers matériels, établies par les constructeurs,
- Les manuels utilisateurs,
- Les résultats des contrôles du Titulaire,
- Les certificats de conformité aux normes et certificats d'associativité des équipements du système de détection incendie.
- Schémas électriques (tableaux...) mis à jour selon les ajouts de départs
- Listing des équipements.
- Tous les documents demandés par le Maître d'Ouvrage.

Le Titulaire en charge des travaux intégrera le DOE de l'opération au DOE global afin d'avoir un DOE site à jour. Dans le cas de DOE remis par une entreprise tierce en charge de modification / extension des systèmes, le Titulaire devra prendre en compte ce DOE et l'intégrer dans le DOE global site des installations concernées. L'intégration concerne par exemple la mise à jour des synoptiques du site, l'intégration des nouveaux équipements sur les plans des équipements existants...etc

VII.6. REMISE DES INSTALLATIONS

Le Titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution de son marché (ou en cas de fin anticipée sur décision de la Maitrise d'Ouvrage), les matériels ou équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement.

Le Titulaire sortant s'engage à communiquer aux personnels du Titulaire entrant chargés des prestations les informations nécessaires à la reprise du marché. Cette communication se fera durant les deux (2) mois qui précèdent l'expiration du présent marché.

Cette information doit en particulier comprendre la communication de tous les plans, documents et instructions reçues, de tous les supports informatiques (CR / planning / Etc.) et l'autorisation au personnel du nouveau Titulaire d'accéder aux installations et locaux avant expiration du marché.

VII.7. GMAO

L'APHP est propriétaire de la GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur)

La mise en place de cette GMAO s'applique à l'ensemble des Bâtiments dont a la charge le Titulaire. La formation du Titulaire sera assurée par APHP : un document de formation sera remis aux utilisateurs pour une exploitation de l'outil.

Le titulaire utilisera la GMAO APHP : Saphir d'Isilog pour la maintenance préventive et corrective.

De manière générale, cet outil de GMAO permettra notamment :

- La gestion prévisionnelle, le suivi et la traçabilité de l'exécution des prestations,
- Le traitement des demandes (enregistrement, édition de l'ordre de travail, suivi de la demande, clôture de l'intervention),
- L'édition, le renseignement, la validation et l'acquittement des opérations de maintenance conformément aux gammes et procédures établies par le titulaire en début de marché,
- Les éditions d'historiques, de bilans, de tableaux de bord (financiers, centre de coût, main d'œuvre, etc.).

Cette liste n'est pas limitative. Un rapport semestriel sera remis à l'APHP pour chaque site. Le temps passé est considéré comme inclus dans la part forfaitaire.

Pré exploitation avant prise d'effet (si accompagnement du mainteneur sortant) ou à partir de la prise d'effet :

Le Titulaire devra :

- Prendre connaissance des installations (cf § état des lieux contradictoire du présent contrat),
- Commencer à établir la liste de pièces de première urgence,
- Identifier l'ensemble des matériels nécessaires pour la réalisation de sa mission.
- Rédiger un rapport de prise en charge

La liste des matériels sera réalisée selon un format type (fichier pivot) remis par l'APHP. A défaut le Titulaire proposera sa trame. Le renseignement de la base de données de la GMAO (Saphir) sera réalisé en collaboration avec l'APHP.

Le Titulaire devra :

- La mise en service, le paramétrage et l'initialisation du système, cela en accord avec l'APHP
- La formation de son personnel à l'utilisation de la GMAO (sur la base de la formation initiale réalisée par l'APHP),
- Tout matériel nécessaire à l'utilisation de la GMAO (Smartphones, tablette),
- Détermination du nombre de compte intervenant Saphir à prévoir pour le Titulaire
- La saisie des gammes et tâches de maintenance préventive pour l'ensemble des équipements et ouvrages
- Chaque étape fait l'objet d'une pré-réception entre le Titulaire et le représentant de l'APHP, avec une présentation du plan de maintenance à la Maitrise d'Ouvrage

Ces prestations devront être réalisées **quatre (4) mois** après la date de prise d'effet.

Prise en charge après prise d'effet :

Dans le cadre de cette prestation, le Titulaire devra se conformer aux modalités fixées dans la charte GMAO de l'APHP.

Le Titulaire prendra à sa charge le suivi de la GMAO mise à disposition par l'APHP. L'APHP se laisse la possibilité, en cours de l'accord cadre, de faire évoluer le système de GMAO existant ou de migrer celle-ci vers un autre système.

Le Titulaire prendra à sa charge la mise à jour régulière de la liste du matériel, des gammes de maintenance et le planning de maintenance, cela conformément aux modalités fixées dans la charte GMAO de APHP.

Le Titulaire prendra à sa charge la mise à disposition d'un Smart Phone ou tablette permettant de consulter et d'agir sur la GMAO (Saphir) via un compte extérieur (hors réseau APHP). Chaque intervenant devra être en mesure d'accéder et d'utiliser en permanence l'outil GMAO. Le compte rendu d'intervention (avec prise de photos) sera réalisé via la GMAO.

VIII. MODALITES D'INTERVENTION

VIII.1. REGLES A RESPECTER

VIII.1.1 REGLES DE SECURITE

Matériels :

Les matériels appartenant au titulaire ou mis à disposition par l'AP-HP doivent être tenus en bon état de marche et seront régulièrement contrôlés. Ils devront être conformes aux règles de sécurité. Si le matériel mis à disposition par L'AP-HP n'est pas conforme ou en état, il appartient au titulaire d'en refuser la mise à disposition et de ne pas l'employer.

Biens :

Toutes précautions sont prises pour que l'état des mobiliers, aménagements, matériels hospitaliers (scanner...), etc. ne soit pas altéré par les opérations de maintenance.

Il est rigoureusement interdit au personnel du titulaire de toucher, de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux et ne faisant pas l'objet des prestations du présent marché.

Personnes :

Le titulaire instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières.

Le titulaire fait observer, par son personnel, les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :

- Les alarmes de sécurité,
- Le travail en hauteur,
- L'encombrement de passages,
- Les zones interdites,
- L'utilisation des prises de courant destinées au raccordement des outils,
- L'utilisation des chaussures isolantes quand cela est nécessaire,
- L'utilisation de blouses, surchaussures, masques... quand cela est nécessaire (selon la sensibilité du service hospitalier)
- La demande de permis et autorisations nécessaires en fonction du type de travaux effectués,
- Discipline de chantier

Le titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité propres au site.

Il sera interdit au personnel du titulaire :

- De s'immiscer de quelque manière que ce soit dans la vie sociale de l'AP-HP,
- D'utiliser les moyens de communication de l'AP-HP de façon personnelle, sous peine de se voir refacturer une partie des communications,
- De prendre des repas ou casse-croûte à l'intérieur des locaux techniques ou dans les locaux non destinés à cette fin,
- De fumer dans l'ensemble des locaux et bureaux à l'exception de ceux expressément désigné à cet effet.

Le Groupe Hospitalier a défini, selon les dispositions du décret N° 92-158 du 20 février 1992 (Code du Travail –Articles R 237.1 à R 237.28) une politique de sécurité des personnes lors des interventions d'entreprises extérieures sur son site.

Cette politique se traduit par l'application de différentes procédures que le titulaire du marché doit respecter conformément aux dispositions du paragraphe ci-après. Le Groupe Hospitalier assure la coordination générale des mesures de prévention des opérations effectuées dans son site.

Les prestations prévues dans le marché ne pourront commencer qu'après exécution des dispositions de sécurité définies aux paragraphes ci-après.

Le Groupe Hospitalier pourra s'assurer, auprès des salariés du titulaire du marché et de ses Sous-traitants, de leur connaissance des règles de sécurité retenues dans le Plan de Prévention de l'opération.

Le Groupe Hospitalier se réserve la possibilité de suspendre l'exécution de la prestation, si les conditions de sécurité ne sont pas respectées, jusqu'à la mise en œuvre, par le titulaire du marché, des dispositions nécessaires.

Pour aider le titulaire du marché à mieux intégrer la sécurité dans son offre, le Groupe Hospitalier présente en annexe 3 du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières, les « Risques généraux dans les Etablissements hospitaliers ».

VIII.1.2 REGLES D'ACCES ET DE CIRCULATION DU PERSONNEL

Procédure d'accès :

La procédure d'arrivée du mainteneur sur site doit suivre la procédure suivante :

- Hors heure ouvrées: le mainteneur rappelle la personne APHP ayant déclenchée l'intervention
- En heures ouvrées: le mainteneur se présente aux services techniques

Concernant les interventions dans les zones considérés comme sensible comme le service psychiatrique, le mainteneur doit être accompagné par deux personnes minimum.

Liste du personnel :

Le titulaire transmettra à l'APHP la liste nominative et par entreprise, des personnels appelés à travailler régulièrement sur le site.

Badges d'identification :

Le cas échéant, l'APHP réalisera les badges d'identification pour les personnels du titulaire appelés à travailler régulièrement sur le site (Ile badge sera remis contre une pièce d'identité)

Le port du badge est obligatoire dans l'enceinte de l'établissement.

Clefs :

L'APHP pourra remettre au personnel du marché de maintenance des badges paramétrés nominativement et des clefs de circulation. Chaque prêt de clef fera l'objet d'une consignation au PCS.

Comportement général des personnels de la maintenance :

Il est interdit d'introduire dans l'enceinte de l'établissement :

- Des armes et munitions.
- Des substances explosives, inflammables ou volatiles.
- Des armes blanches définies notamment à l'article R. 311-2 du Code de la sécurité intérieure.
- Il en est de même des générateurs de produit incapacitant ou neutralisant, des armes électriques de neutralisation des personnes, ...
- Des objets excessivement lourds, encombrants ou nauséabonds.
- Des animaux, à l'exception de ceux utiles à l'accompagnement de personnes reconnues handicapées.

Il est également interdit :

- De marcher pieds nus.
- De circuler dans une tenue susceptible de porter un trouble à l'ordre public.
- De s'allonger sur les banquettes.
- D'effectuer toute action portant atteinte à la sécurité et aux bonnes conditions de travail et notamment :
 - De s'asseoir sur les mains courantes, sur les marches,
 - D'effectuer des inscriptions ou des graffitis de quelque nature que ce soit,
 - De se livrer à des courses, glissades, bousculades ou escalades,
 - De gêner la circulation du personnel et d'entraver les passages et issues, notamment en s'asseyant sur les escaliers,

- De fumer, manger ou boire en dehors de lieux autorisés,
- De jeter à terre des mégots, papiers, des détritiques ou de la gomme à mâcher,
- De gêner le personnel par toute manifestation bruyante,
- D'abandonner, même quelques instants, des objets personnels,
- De manipuler sans motif un boîtier d'alarme-incendie ou des moyens de secours (extincteur, robinet d'incendie armé, colonne humide, etc. ...),
- De procéder à des quêtes,
- De se livrer à tout commerce, publicité, propagande ou racolage.

Pour des motifs de sécurité, il peut être demandé aux personnels du titulaire d'ouvrir sacs et paquets et d'en présenter ou d'en faire connaître le contenu à l'entrée ou à la sortie comme en tout endroit à la requête du personnel de surveillance.

Le refus de déférer aux dispositions imposées lors des contrôles de sécurité entraîne l'interdiction d'accès ou l'éviction immédiate de l'établissement.

La méconnaissance des prescriptions suivantes du présent règlement expose les contrevenants à l'expulsion de l'établissement et, le cas échéant, à des poursuites judiciaires :

- Introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse,
- Provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et les zones publiques,
- Tenir des réunions dans l'enceinte des locaux,
- D'inviter ou introduire dans les bâtiments des personnes tierces non autorisées,
- De manquer de respect aux usagers,
- De se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise.

Cette liste n'est pas limitative. Le non-respect de ces dispositions peut entraîner la remise à disposition immédiate de l'entreprise du personnel concerné.

Nettoyage des équipements

Dans le cadre de la maintenance préventive périodique, le titulaire prendra en charge le nettoyage des équipements. Il devra notamment profiter des arrêts techniques pour réaliser le nettoyage de parties électroniques sensibles (dépoussiérage des cartes électroniques, nettoyage des ventilateurs, ...)

Balisage chantier / interventions

Des dispositifs de protection sont installés lors des travaux et des opérations de maintenance pour la protection du personnel du Titulaire et des utilisateurs.

Chaque fois que cela sera nécessaire, le titulaire doit, à ses frais, mettre en sécurité la zone de travail ou de consignation avant travaux, après approbation de l'Hôpital, placer les barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions utiles pour assurer la signalisation des travaux en vue de prévenir les divers usagers et le personnel de la présence de zones interdites. Toute intervention sur le matériel est repérée à l'aide d'une étiquette solidement fixée pour avertir tout autre intervenant concerné par l'installation. La fourniture de ces étiquettes est à la charge du titulaire.

En cas de carence du titulaire, ou en cas de danger imminent ou avéré, l'APHP se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du titulaire, et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité de ce dernier en cas d'accident.

Nettoyage des locaux

Dans le cadre de son marché, le titulaire prendra en charge le nettoyage des locaux qui lui sont confiés et les locaux techniques courants-faibles qui hébergent les équipements de sécurité, de sûreté et de vidéosurveillance dont il a la charge.

Le titulaire s'engage par conséquent à :

- Remédier aux carences éventuelles des entreprises qui ont assuré l'entretien précédemment en matière de nettoyage des locaux techniques,
- Maintenir en parfait état de propreté les locaux techniques, principaux, secondaires et les coffrets spécifiques,
- Trier et évacuer à la décharge les matériels, matières et équipements usagés conformément à la réglementation en vigueur.

Hygiène et Sécurité

Le titulaire est tenu de prendre toutes dispositions afin d'assurer la sécurité des biens, l'hygiène, la sécurité des travailleurs et la sécurité publique, et de se soumettre à toutes les obligations mises à sa charge par les lois et décrets en vigueur, ainsi que celles qui sont prescrites dans ces mêmes domaines par le règlement intérieur de l'établissement.

Le titulaire s'engage à :

- Fournir le plus tôt possible la liste de ses sous-traitants et faire parvenir aux représentants de l'APHP leur plan de prévention spécifique à la nature des travaux confiés à :
 - L'harmonisation de leurs différents plans de prévention,
 - La formation du personnel de chaque sous-traitant,

- La préparation à l'inspection préalable du démarrage des prestations et de l'établissement du Plan de Prévention Commun.
- Dispenser aux salariés qu'il affecte à l'exécution des prestations, la formation nécessaire à assurer leur sécurité en prenant notamment en compte les dangers spécifiques auxquels ils sont exposés, tant pour les risques liés à la présence de plusieurs entreprises, que pour ceux résultants de l'activité tels que définis dans le plan de prévention et ses additifs.

Le titulaire doit vérifier ou faire vérifier sous sa responsabilité, par un organisme agréé, la conformité et la sécurité des outils et appareils soumis à règlement et requis sur l'établissement et procéder ou faire procéder aux épreuves et vérifications réglementaires nécessaires.

Rappel Inspection Commune :

- Participation du titulaire du marché à une Inspection Préalable Commune organisée par l'Etablissement concerné. Cette Inspection Préalable Commune a pour objectif d'analyser préalablement les risques liés aux interventions et de définir les mesures de sécurité à prendre par les différentes parties. Les dispositions pratiques (dates, lieux, etc.) sont définies ultérieurement pour l'Etablissement concerné par un document spécifique à l'appui du marché ;
- À l'issue de l'Inspection Préalable Commune, un Plan de Prévention, formalisant les mesures de sécurité retenues, est rédigé et visé par les deux parties.
- Tenir le Plan de Prévention à disposition de la commission santé sécurité et conditions de travail, de la Médecine du Travail et de l'Inspection du Travail

Permis Feu :

Pour les interventions nécessitant l'utilisation d'outils source de chaleur, le titulaire doit demander auprès du chargé de sécurité incendie de l'Hôpital un permis de feu et respecter scrupuleusement les règles en vigueur.

Respect de l'environnement

Le titulaire démontrera son aptitude à suivre une démarche de qualité de type ISO 14001 et devra la respecter tout au long de la durée du présent marché : tri sélectif des déchets, respect aux directives DEEE (Déchet d'équipement électrique et électronique) et LdSD (Limitation des Substances Dangereuses), retraitement des batteries usagées (remise de Bordereau de Suivi de Déchets Industriels)

VIII.2. HORAIRES ET DELAIS D'INTERVENTION

Le titulaire devra maintenir en permanence, vingt-quatre heures sur vingt-quatre et trois cent soixante-cinq jours par an, le parfait état de fonctionnement et de performance des installations dont il a la charge.

Le titulaire devra respecter les délais d'intervention et satisfaire aux niveaux de qualifications et compétences requis du technicien intervenant.

VIII.2.1 JOUR ET HEURES D'EXPLOITATION

Les hôpitaux du groupe hospitalier sont ouverts au public du lundi au vendredi de 8H00 à 18h00. Les interventions du Titulaire pourront être réalisées entre 8H30 et 16H30. L'AP-HP a un encadrement jour et nuit.

L'équipe de sûreté sécurité de l'AP-HP est présente sur site H24, 7j/7, 365 jours par an.

Les interventions de maintenance préventives sont en principe réalisées durant les heures ouvrées. Les interventions de maintenance corrective auront lieu à toute heure du jour, 7 jours / 7.

VIII.2.2 ASTREINTE

En dehors des heures et jours ouvrés, et pour assurer une maintenance corrective efficace, le groupement hospitalier doit pouvoir joindre à tout moment et ce quelle que soit l'heure ou le jour, toute personne qualifiée, ayant la connaissance du site et des installations ; à défaut et en second lieu un responsable du titulaire doit pouvoir être joint.

Le groupement hospitalier souhaite que le titulaire dispose d'une **astreinte téléphonique 24h/24** pour la prise en compte des demandes d'intervention.

Les demandes d'intervention seront émises par le service Maintenance du groupement hospitalier durant les heures d'exploitation et hors heures d'exploitation (H24).

Sur simple appel téléphonique et/ou envoi d'un courriel, le titulaire doit dépêcher une personne d'astreinte selon les délais d'intervention décrits dans le § « délais » et ceci H24, 7j/7. Le technicien devra disposer des droits d'accès et devra connaître le site et les installations afin de pallier la défaillance ou, en cas d'impossibilité de remettre en service normal rapide, de prendre les mesures conservatoires et d'activer les modes dégradés de fonctionnement.

Les propositions de modalités d'organisation sont indiquées par le titulaire dans son offre et sont soumises à accord préalable du groupement hospitalier.

VIII.3. DELAIS

VIII.3.1 DELAIS D'INTERVENTION

Les délais d'intervention s'écoulent à partir de l'appel reçu au numéro unique et sont comptés jusqu'à l'arrivée du technicien sur site.

Le titulaire dispose d'un délai inférieur à **quatre (4) heures** (7 jours sur 7).

VIII.3.2 DELAIS DE DEPANNAGE

Le délai de dépannage est le temps nécessaire compris entre le moment où la panne est signalée au titulaire et le moment où la remise en service est effective soit en mode normal ou en mode dégradé. Implicitement, le délai d'intervention est intégré dans le délai de dépannage.

Le titulaire dispose d'un délai **huit (8) heures** maximums, à compter de la connaissance de la panne, pour effectuer le dépannage.

Si le titulaire ne pouvait satisfaire aux délais prévus (pour des raisons exceptionnelles), il est tenu d'en informer immédiatement les représentants du groupement hospitalier que ces derniers puissent prendre les dispositions nécessaires. (Mise en place de personnel de sécurité ou de surveillance, etc.).

VIII.3.3 DELAIS DE REMISE EN ETAT

Le délai de remise en état est le temps imparti entre le moment où la panne est signalée au titulaire et le moment où la remise en état est définitive.

Ce délai s'entend comme le temps imparti pour la remise en état permettant de retrouver les installations selon leurs spécifications fonctionnelles et performanciennes initiales.

Le titulaire dispose d'un délai de **deux (2) jours**, à compter d'un constat contradictoire, pour effectuer la remise en état définitive.

Dans le cas d'indisponibilité dans le stock de maintenance local d'un matériel ou de la quantité de matériel compatible avec le besoin et pour lequel les délais d'approvisionnement sont incompatibles avec le délai de dépannage ou de remise en état, il appartient au titulaire d'en avertir l'AP-HP et de remettre à niveau du stock de maintenance minimal.

Les délais d'approvisionnement qui entraînent un prolongement des délais de remise en état doivent être portés à la connaissance de l'AP-HP par le titulaire.

Dans le cas où les réparations justifieraient un délai complémentaire lié à des travaux d'autres corps d'état, et sur demande du titulaire auprès de l'AP-HP, le délai pourrait être prolongé. La coordination éventuelle et l'organisation voire le suivi des interventions d'autres corps d'état relève des missions du titulaire.

VIII.3.4 PSE

Le Titulaire chiffrera en option la moins-value relative aux délais / règles suivants :

- Maintenance corrective uniquement en heures d'exploitation
- Remise en état sur cinq (5) jours

VIII.3.5 RECAPITULATIF

Type de délais	Durées offre de base	Durée PSE
	<i>A compter du constat ou de la signalisation</i>	
Intervention	4 heures (HE/HHE)	4 heures (HE)
Dépannage	8 heures (HE/HHE)	8 heures (HE)
Remise en état	2 jours	5 jours

HE	Heures d'Exploitation
HHE	Hors Heures d'Exploitation

Au-delà de ces délais, l'AP-HP se réserve le droit d'appliquer des pénalités, telles que définies au CCAP.

IX.DOCUMENTATION & OUTILS DE REPORTING

IX.1.DOCUMENTATION

IX.1.1 BASE DE DONNEES TECHNIQUES

L'AP-HP mettra à disposition les DOE, plans et notices descriptives des installations existantes sous format numérique ou papier. Il appartient au titulaire de dupliquer, de créer et de compléter cette documentation suivant ses besoins.

Les DOE doivent être tenus en bon état. En cas de détérioration ou perte, le titulaire prend en charge forfaitairement la réédition des DOE sous format papier.

Cette documentation reste la propriété de l'AP-HP et n'est utilisée par le titulaire qu'à sa fin d'exécution du présent marché. En aucun cas ces documents ou leurs copies ne sont autorisés à quitter les locaux de l'AP-HP.

Le titulaire remet à jour les documents originaux et reproductions, en cas de modification des appareils ou équipements consécutive à des interventions, adjonctions et modifications dans le cadre du présent contrat.

Chaque fois que le titulaire constate une erreur sur les documents mis à sa disposition, il doit en informer le groupement hospitalier et apporter les corrections nécessaires.

Toute mise à jour des documents techniques se fait de manière permanente et en tout cas ne peut accuser de retard excédant trente jours.

A aucun moment, et de quelque manière que ce soit, sauf accord préalable et spécifique du groupement hospitalier, le titulaire n'est autorisé à faire sortir de l'information vers l'extérieur et ce quelle qu'en soit la nature ou le moyen.

Le titulaire mettra en place ses propres gammes de maintenance sous accord de l'AP-HP. Le groupement hospitalier pourra apporter des modifications afin de rendre les gammes cohérentes avec les installations et l'exploitation existantes.

IX.1.2 CONSULTATION

À tout moment, le maître d'ouvrage doit pouvoir consulter les documents d'exploitation et de maintenance renseignés au fur et à mesure par le titulaire et conservés sur le site.

IX.1.3 DOSSIER D'APPELS ET D'EVENEMENTS

Le titulaire tient à jour un dossier de maintenance spécifique AP-HP et note tous les appels en provenance de celui-ci. Pour chaque appel, il indique :

- La date et l'heure de l'appel,
- Le nom et les coordonnées du demandeur,
- Le motif de la demande et la localisation de l'intervention,
- L'action réalisée par le mainteneur,
- Le nom du ou des intervenants,
- L'heure de début et l'heure de fin d'intervention,
- La durée totale de l'intervention.

Le titulaire précise sur ce même dossier pour toute intervention relative aux appels :

- Les interventions sur défaut de fonctionnement,
- Les principales opérations de maintenance

IX.1.4 NOTICES D'INSTRUCTION ET DOSSIER DE MAINTENANCE

Le titulaire tient à jour les fiches d'instruction et les dossiers de maintenance pour capitaliser les informations issues de l'exploitation et de la maintenance et de l'évolution des matériels entretenus.

IX.2. DOCUMENTS A FOURNIR A LA MAITRISE D'OUVRAGE

Le titulaire est tenu de remettre au groupe hospitalier les documents listés ci-après aux échéances indiquées. Ces documents devront être remis en version informatique et en version papier.

IX.2.1 PLANNING DE MAINTENANCE

Le titulaire doit mettre à jour le planning de maintenance au fur et à mesure de l'organisation et de l'exécution des opérations de maintenance. Il doit être en

mesure à tout moment de fournir à l'AP-HP un état précis de l'avancement des opérations planifiées.

Dans le cas d'un retard dans les opérations planifiées, le titulaire doit en avertir les représentants du de l'AP-HP et, en tout état de cause, devra avoir résorbé ce retard sous un délai de :

- Un mois pour une opération de périodicité annuelle ou semestrielle,
- Une semaine pour une opération de périodicité trimestrielle ou mensuelle,
- Une journée pour une opération de maintenance hebdomadaire.

Par ailleurs le titulaire doit avoir proposé au groupement hospitalier, pour validation, la planification des opérations de maintenance préventive et des essais des installations de secours et des modes dégradés de fonctionnement dans les deux mois après le début d'exécution de son marché et tous les ans avant la date anniversaire.

Le planning de maintenance validé est remis avec le rapport annuel de maintenance.

IX.2.2 PLANNING DE TRAVAUX

Le titulaire doit mettre à jour le planning de travaux au fur et à mesure de l'organisation et de l'exécution des prestations hors forfait. Il doit être en mesure à tout moment de fournir à l'AP-HP un état précis de l'avancement des opérations planifiées.

IX.2.3 RAPPORT D'INTERVENTION

Le titulaire établit pour chaque incident un compte rendu écrit comportant l'analyse des causes, les mesures prises, le délai éventuel de remise en état définitif. Ces fiches d'incidents sont remises aux représentants de l'AP-HP sous **deux (2) jours**.

Ces événements seront saisis dans la GMAO.

IX.2.4 RAPPORT SEMESTRIELLE

Le Titulaire fournira semestriellement, dans les quinze (15) jours qui suivent la visite préventive semestrielle, un rapport d'activité comprenant :

- Les heures et dates de visites de maintenance ;
- Les actions effectuées au cours de ces visites ;
- L'état d'avancement de la maintenance préventive ;
- Les problèmes et incidents particuliers ;
- Les bilans de la politique de maintenance ;
- Le bilan des mouvements de pièces et coûts sur l'année ;
- Le coût global de maintenance (pièces et main d'œuvre y compris toutes sujétions) ;

- Les actions à programmer.

Le Titulaire utilisera les données de la GMAO pour consolider son rapport de maintenance.

IX.2.5 RAPPORT ANNUEL

Le titulaire établit chaque année à l'attention des représentants de l'AP-HP un rapport détaillé portant sur l'ensemble des prestations et analysant l'ensemble des éléments des rapports d'intervention de maintenance préventive, corrective et évolutive. Ce rapport devra également faire figurer :

- Le bilan des opérations de maintenance préventive réalisées en regard de celles planifiées,
- Le bilan des activités d'assistance à la conduite et à l'exploitation des installations par thématique,
- Le récapitulatif des retards éventuels de maintenance préventive et les mesures prises pour y remédier,
- Le récapitulatif des retards éventuels de maintenance corrective et les modes dégradés activés,
- La synthèse des appels de dépannage,
- La synthèse des temps passés,
- Le nombre et la durée des interruptions de fonctionnement,
- Les dispositions correctives prises en conséquence,
- Tout élément significatif relatif aux prestations réalisées dans l'année écoulée
- Le remplacement de matériel et les travaux importants à planifier sur l'année suivante.
- Les éléments relatifs à la réglementation impactant les prestations ou les matériels.
- Les propositions de modification des entretiens initialement programmés.
- Les variations souhaitables du stock de maintenance.

Ce document devra également comporter des propositions visant à améliorer la qualité des prestations, des relations entre les représentants du groupement hospitalier et le titulaire, et la sécurité de fonctionnement des installations.

Le Titulaire utilisera les données de la GMAO pour consolider son rapport de maintenance.

IX.2.6 RAPPORT DE TRAVAUX

Le titulaire établi à l'issue de chaque opération de travaux un rapport à l'attention des représentants du groupement hospitalier. Ce rapport devra faire figurer les opérations réalisées par le titulaire et/ou ses sous-traitants. A cette occasion, les

dossiers et plans de recollement devront être systématiquement réalisés par le titulaire.

IX.3. REUNIONS

IX.3.1 REUNION SEMESTRIELLE

Une réunion semestrielle aura lieu pour chaque site.

Elles se dérouleront en présence du chargé d'affaire du prestataire, du technicien sur site, et du représentant du Maître d'Ouvrage (ingénieur de maintenance...).

Ces réunions auront pour but la présentation par le titulaire des données suivantes

- Planning des présences des mois écoulés, et planning prévisionnel des mois à venir ;
- Synthèse mensuelle de l'avancement des levées de réserves du bureau de contrôle (si existant) ;
- Synthèse mensuelle de l'avancement des opérations de maintenance ;
- Bilan de l'activité de l'assistance technique et de l'astreinte ;
- Bilan des dépenses du marché ;
- Planning permettant le recalage des prestations en cas d'écart par rapport au planning prévisionnel de maintenance ;
- Synthèse mensuelle des comptes rendus d'incidents, comportant l'analyse des causes, les mesures éventuellement prises en conséquence pour assurer la continuité du service, les opérations de remise en état provisoire et/ou définitive, ainsi que toute autre solution proposée ;
- Edition de statistiques à la demande du maître d'ouvrage.

Le titulaire remettra au Groupe Hospitalier le compte rendu semestrielle d'exploitation et de maintenance reprenant l'ensemble des données présentées (1 exemplaire numérique) une (1) semaine au minimum avant la réunion.

La rédaction et la diffusion du compte-rendu de la réunion sont à la charge du titulaire, sous un délai de deux (2) jours et soumis à la validation du Maître d'ouvrage.

IX.3.2 REUNION ANNUELLE

Une réunion annuelle aura lieu pour l'ensemble des sites.

Elle se déroulera en présence du directeur d'agence, du chargé d'affaire du prestataire, des responsables du contrat de chaque site, de l'ingénieur de maintenance et du Directeur Technique et Maintenance du groupe APHP.

Tous les ans, dans le mois qui précède la date anniversaire de la prise d'effet du marché, le titulaire présentera au cours de la réunion un bilan détaillé et précis de l'état du matériel dont il assure l'exploitation et la maintenance.

Ce compte rendu (exemplaire numérique) fera la synthèse des différentes actions d'exploitation et de maintenance réalisées et analysera leur influence sur le taux de panne et la disponibilité des matériels comparée à la situation antérieure.

Ce bilan fera des propositions sur les actions à mener et les travaux amélioratifs à entreprendre pour rendre plus efficaces l'exploitation et la maintenance des installations et en fiabiliser le fonctionnement. Des propositions seront notamment faites pour la mise à jour des gammes de maintenance et des procédures.

De plus, ce bilan présentera, de manière claire et détaillée, une analyse des risques au regard de la vétusté des équipements et du niveau de maintenance préventive retenu.

Le compte rendu annuel comparera également les résultats aux objectifs fixés dans le cadre du marché

La rédaction et la diffusion du compte-rendu de la réunion sont à la charge du titulaire, sous un délai de trois (3) jours et soumis à la validation du Maître d'ouvrage.

IX.4. DEMARCHE QUALITE

Le titulaire s'engage à la mise en œuvre, dans le cadre de l'exécution de sa mission de pilotage, d'une démarche d'assurance qualité pour ses prestations.

Elle intègre au moins les points suivants :

- Organigramme du titulaire, organigramme qualité du titulaire, nomination du représentant qualité du contrat,
- Organigramme fonctionnel avec descriptifs des rôles et tâches incombant à chacun,
- Principe de gestion des sous-traitants, de gestion des communications, de gestion des interventions (maintenances préventives, correctives et évolutives), de gestion des plans et documents,
- Procédures particulières à la gestion des systèmes d'information, à la gestion des stocks, des outillages,
- Procédures spécifiques aux contrôles de sécurité,
- Méthodologie et supports d'autocontrôles des prestations,
- Principes de gestion des révisions ou modifications du contrat, ainsi que des révisions des procédures qualité.
- Et autres procédures visant à l'amélioration de la qualité d'exécution des prestations.

X. MOYENS DÉDIÉS

X.1. MOYENS HUMAINS MIS EN ŒUVRE PAR LE TITULAIRE

Généralités

Sauf accord écrit de l'AP-HP, le personnel du titulaire intervenant sur le site devra pouvoir justifier d'une ancienneté minimale de 6 mois dans l'entreprise du titulaire et sous contrat d'emploi direct avec celui-ci.

Le titulaire doit mettre en place une organisation pour atteindre ses obligations de résultats en respectant les exigences du présent marché. Elle s'articule des points suivants :

- Encadrement ;
- Réalisation des prestations de maintenance ;
- Études (mise à jour des plans, etc.) ;
- Traçabilité (rédaction procédures, rapports, GMAO)
- Qualité ;
- Sécurité ;
- Gestion administrative.

Le titulaire emploie du personnel disposant de compétences adaptées aux prestations à assurer, à savoir notamment :

- Du personnel habilité. Une copie des titres d'habilitation du personnel du titulaire affecté aux différentes interventions sera remise au responsable du Groupe Hospitalier en charge du suivi du présent marché ;
- Du personnel maîtrisant obligatoirement le français oral et écrit ;
- Du personnel ayant obligatoirement une expérience de ce type de maintenance et ne devant en aucun cas être du personnel intérimaire.

Habilitation et confidentialité

Le personnel intervenant sera soumis à un accord préalable de l'AP-HP. A cette fin le titulaire devra communiquer les coordonnées complètes de ses personnels permanents ou temporaires et des personnels de ses cotraitants ou sous-traitants susceptibles d'intervenir sur le site.

L'ensemble des personnes susceptibles de travailler sur le présent dossier sera tenu à un engagement de confidentialité les empêchant de divulguer à des tiers non agréés l'AP-HP toute information pouvant nuire à la sécurité des personnes ou des informations du groupement hospitalier.

Le titulaire informera préalablement les personnes susceptibles de travailler sur le site de cette obligation de confidentialité et rappellera régulièrement cette règle.

Chaque personnel intervenant doit produire un extrait de casier judiciaire vierge de toute condamnation incompatible avec l'exercice de ses missions.

Le chargé d'affaire

Cette personne est l'interlocuteur direct auprès des représentants de l'APHP.

Il exerce une supervision complète de la bonne exécution du marché.

Il est présent sur le site sur convocation des représentants de l'APHP.

Il participe à la réunion annuelle avec les représentants de l'APHP.

Le personnel sur site

Généralités

Le titulaire devra communiquer les coordonnées complètes de ses personnels, cotraitants ou sous-traitants susceptibles d'intervenir sur le site.

L'ensemble des personnes susceptibles de travailler sur le présent dossier sera tenu à un engagement signé de confidentialité. Cet engagement de confidentialité ne sera pas limité dans le temps.

Personnel permanent et régulier

Tenant compte des contraintes de sécurité, de la complexité des lieux, des contraintes spécifiques et de la volonté de l'APHP, le titulaire s'engage à fidéliser son personnel dans le cadre de l'exécution de ce marché. Dans son offre le titulaire aura exposé les éléments de cette politique de fidélisation de son personnel et plus généralement aura fait état de la politique sociale de l'entreprise, des conditions de travail.

Également, dans son offre le titulaire expose la politique de formation en vigueur au sein de son entreprise ou qu'il entend mettre en place pour le personnel affecté au marché.

Sauf accord préalable par écrit de l'APHP, la location de personnel (personnel intérimaire) n'est pas acceptée ainsi que le détachement de stagiaires.

Les personnels opérationnels et de remplacement nommément désignés par le titulaire, en vue de l'exécution des prestations du présent marché, doivent faire l'objet d'une information préalable aux représentants de l'APHP. Ils sont les seuls autorisés à intervenir sur le site pour lequel le présent marché est effectif. Ces personnels affectés à l'exécution du marché doivent être toujours les mêmes, sauf s'ils n'appartiennent plus à l'effectif du titulaire.

De manière générale, le Titulaire fournira à l'APHP les CV de ses intervenants pour validation. En cas de remplacement d'un intervenant habilité par l'APHP au cours de l'exécution du contrat, de nouveaux CV devront être proposés avec un niveau de qualité à minima équivalent au personnel sortant, pour validation de la part de l'APHP.

Compétences

Le personnel du titulaire doit en tout état de cause posséder les capacités, compétences et habilitations requises pour l'exécution des tâches qui lui sont confiées.

Le titulaire est responsable de la compétence et du choix de sa main d'œuvre.

Le titulaire prend en charge la formation de son personnel nécessaire pour assurer les prestations qui lui sont confiées (Formation technique générale et spécifique sur la maintenance des systèmes objet du marché).

Le titulaire reconnaît avoir à sa charge des obligations au regard du travail clandestin tant pour lui-même que pour ses sous-traitants et s'engage à cet effet à remettre aux représentants du groupement hospitalier tous les documents requis.

Le personnel d'intervention du titulaire est soumis :

- Aux dispositions générales prévues par la législation du travail,
- Aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur ce site.

Sous-traitance

Si le titulaire ne dispose pas des compétences internes ou des moyens nécessaires pour assurer par lui-même la maintenance des systèmes ou équipements définis comme sensibles ou figurant dans le tableau qui suit, L'AP-HP impose au titulaire dans le cadre de ce marché de contracter directement avec le constructeur, importateur ou distributeur pour la maintenance de ces systèmes et équipements :

Désignation des matériels et systèmes	Maintenance préventive	Maintenance corrective
Système anti-fugue	3 & 4ème niveau	3 & 4ème niveau
Anti-intrusion	3 & 4ème niveau	3 & 4ème niveau
Contrôle d'accès	3 & 4ème niveau	3 & 4ème niveau
Vidéo	3 & 4ème niveau	3 & 4ème niveau
Interphonie visiophonie	3 & 4ème niveau	3 & 4ème niveau
Réseau	3 & 4ème niveau	3 & 4ème niveau

La maintenance préventive et corrective de niveau 3 pourra être effectuée par le titulaire si ce dernier peut justifier que le personnel normalement affecté au site a suivi une formation dispensée par le constructeur, importateur ou distributeur du matériel concerné et dispose éventuellement de l'outillage spécifique nécessaire. L'obligation sera faite au titulaire de fournir la justification des marchés sous-traités et des formations nominativement dispensées. Si le personnel ne dispose pas du pré-requis initiale nécessaire la formation devra avoir été dispensée dans les trois premiers mois.

Exception faite des prestations définies ci avant, le titulaire doit exécuter lui-même les prestations qui lui incombent au titre du présent marché.

Il ne peut ni céder, ni sous-traiter les prestations sans l'accord préalable et écrit de l'AP-HP.

En cas de sous-traitance, L'AP-HP se réserve le droit de refuser un ou plusieurs sous-traitants sans être obligé d'en justifier le motif.

Dans le cadre de l'exécution de son marché si le titulaire avait fait appel à une sous-traitance sans en avoir obtenu l'accord préalable, le groupement hospitalier se réserve la faculté de résilier le présent marché aux torts exclusifs du titulaire.

Le titulaire présentera ses sous-traitants à l'agrément préalable groupement hospitalier. La demande d'agrément s'accompagne de la certification dont l'objet ci avant ainsi que d'un document exposant les conditions régissant la sous-traitance établie.

L'agrément de l'AP-HP d'un sous-traitant ne dégage pas le titulaire de sa responsabilité de bonne exécution des prestations.

Compétence spécifique :

Afin d'assurer la qualité des prestations et garantir à l'AP-PH la continuité des services et la pérennité des équipements et dans la mesure où ses compétences se trouvent limitées, le titulaire peut sous-traiter à des prestataires ayant des qualifications spécifiques, des prestations de maintenance « constructeur » de niveau 4 selon la norme AFNOR FDX 60-010 et 60-011. En guise d'exemple :

- Entretien du système anti fugue / anti couple
- A toute autre prestation relevant d'une spécialisation différente et spécifique

L'ensemble de ces moyens et compétences doit permettre au titulaire de répondre aux problèmes relevant de l'ensemble des systèmes et des produits constructeurs. Le titulaire justifie d'un contrat écrit avec le constructeur de l'équipement spécifique dans lequel ce constructeur s'engage à fournir l'appui technique et matériel dont le titulaire a besoin pour garantir le niveau de compétence exigé par le bon fonctionnement.

A défaut de production de ce contrat, le titulaire justifiera qu'il possède une parfaite connaissance du produit et maîtrise l'ensemble des moyens humains et logistiques au niveau de compétence exigé par le bon fonctionnement.

X.2. MOYENS MATERIELS MIS EN ŒUVRE PAR LE TITULAIRE

X.2.1 FOURNITURE DES CONSOMMABLES

Le titulaire prend en charge forfaitairement la fourniture des consommables de maintenance.

Sont considérés comme "consommable de maintenance" tous les petits matériels ou produits non réparables dont la durée de fonctionnement est limitée, dans le cadre d'un usage normal de l'installation, à l'exclusion des consommables liés à l'exploitation même du système.

A titre d'exemple nous pouvons citer comme inclus :

- Les fusibles, les relais thermiques, les disjoncteurs,
- Les consommables des imprimantes (papier, encre, tonner, ...),
- Les joints,
- Les voyants lumineux,
- Les produits lubrifiants,
- Les produits de nettoyage, (vaporisateur d'alcool isopropylique, les aérosols à gaz dépoussiérants, ...)

X.2.2 FOURNITURE DES PIÈCES DE RECHANGE ET DES PIÈCES DETACHEES

Les pièces détachées qui constituent tout ou partie du stock de maintenance initial sont mises à disposition du titulaire par l'AP-HP.

La fourniture des pièces détachées complémentaires pour constituer ou mettre à niveau le stock de maintenance initial fait partie du présent marché.

Sur la base de ce stock initial, le titulaire prend en charge forfaitairement dans son marché la fourniture des pièces de rechange nécessaires à la maintenance préventive.

Le titulaire doit en assurer la maintenance du stock et le réapprovisionnement dans les meilleurs délais quand il en fait l'usage.

X.2.3 FOURNITURE DE L'OUTILLAGE

Le titulaire fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, les moyens de déplacement, l'outillage nécessaire pour la réalisation des prestations tout en garantissant le respect des règles de sécurité des biens et des personnes.

Dans le cas où des outillages spéciaux étaient fournis par le constructeur d'un équipement, ces outillages seraient réputés faire partie intégrante de l'équipement considéré et devraient donc être maintenus au même titre que l'équipement lui-même.

Le titulaire a notamment à sa charge :

- Les moyens d'élévation pour les travaux en hauteur (plate-forme de travail individuelle roulante, échafaudage, nacelle, échelle, escabeau, etc.),

- Les équipements de manutention (palans, chariots électriques, etc.),
- Les moyens et frais de transport,
- Les équipements de sécurité de son personnel (EPI...),
- Les équipements de protection des ouvrages pendant ses prestations de maintenance,
- Les équipements de protection et de balisage des zones en travaux.

X.2.4 QUALITE DES MATERIELS

Le titulaire du marché aura l'entière responsabilité de tous les matériels qu'il fournit.

Tous les matériaux fournis seront neufs, conformes aux normes et décrets en vigueur, et exempts de tous vices visibles ou cachés.

En cas de contestation sur la qualité, seules les règles d'essais normalisées seront applicables et les frais d'expertise seront à la charge du titulaire. Si les essais décèlent une défaillance évidente d'un équipement, le titulaire devra procéder au remplacement du dit équipement par du matériel dont les caractéristiques de fonctionnement sont identiques à celles décrites du matériel qu'il aura remplacé.

Les appareils devront être de marques connues, de technologie et de fabrication récente et d'un fonctionnement éprouvé. De même que les logiciels qui devront être fournis avec leur licence dans la version la plus récente.

Toute mise à jour de logiciel devra être préalablement approuvée par le groupement hospitalier.

La responsabilité du titulaire couvrira également et dans les mêmes conditions, toutes les fournitures qu'il aura éventuellement sous-traitées.

X.2.5 SIGNALISATION DES TRAVAUX

Chaque fois que cela est nécessaire, le titulaire doit, à ses frais, et après approbation par le groupe hospitalier, placer les barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers de la présence de zones interdites.

En cas de carence du titulaire, ou en cas de danger, le groupe hospitalier se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du titulaire, et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du titulaire en cas d'accident.

X.2.6 VETEMENT DE TRAVAIL

Le titulaire dote le personnel d'exécution d'un vêtement de travail, éventuellement de protection, adapté à son activité et notamment conforme à la réglementation.

Tous les personnels du titulaire intervenant en permanence ou régulièrement sur le site, y compris le personnel d'encadrement et administratif, doivent porter en permanence une tenue de travail de leur entreprise ainsi que le badge résident du site.

Aucun agent n'est admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son insigne ou s'il présente une tenue négligée.

Le personnel du titulaire doit obligatoirement porter une carte d'identité, un badge ou un vêtement professionnel indiquant clairement son appartenance à l'entreprise. Il se conforme à toute procédure d'identification et de contrôle mise en place par le maître de l'ouvrage en matière d'intervention des entreprises sur le site de l'hôpital. Le personnel du titulaire devra porter une tenue propre, sans reproche et respectant les contraintes d'hygiène liée à des interventions en site hospitalier (par exemple combinaison neuve jetable dans certaines zones sensibles...).

X.2.7 NON RACHAT DES MATERIELS ET D'EQUIPEMENTS MIS EN ŒUVRE PAR LE TITULAIRE

Le titulaire peut acheter de l'outillage spécifique, du matériel fixe ou mobile, véhicule, etc. propre à faciliter les missions qui sont confiées à son personnel détaché sur le site.

Lorsque ce matériel requiert d'être installé de manière fixe et/ou permanente, le titulaire emporte préalablement l'accord de l'AP-HP sur les modalités pratiques d'installation et d'exploitation de ce matériel.

Au terme du marché ou en cas de résiliation dans les conditions prévues au marché, les installations fixes et matériels financés par le titulaire sont démontés et évacués par le titulaire dans les 30 jours, à ses frais, sauf cas de reprise acceptée et attestée par le nouveau titulaire.

La reprise éventuelle par le nouveau titulaire ne revêt pas un caractère obligatoire et en tout état de cause constitue une négociation de droit privé exclusivement entre les titulaires entrants et sortant.

Ce non-rachat ne concerne pas les pièces détachées qui sont réputées être propriété de l'AP-HP.

X.3. MATERIELS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE

Les documents, équipements et matériels qui pourraient être mis à disposition du personnel du titulaire pour effectuer les missions qui lui sont confiées, sont placés sous sa responsabilité.

En cas de dégradation de ces équipements (moyens de communication, badges, clefs, ...) faisant suite à une mauvaise utilisation, il est demandé au titulaire d'assumer les frais de réparation ou de remplacement du matériel hors usage.

En général, toute dépense pour remise en état des équipements, matériels et des installations ou documents provenant d'un manquement du titulaire aux obligations du présent marché, lui sera automatiquement retenue sur la dernière facture ou, à défaut, facturée ultérieurement. En couverture de ces dépenses devront se subsister les garanties et cautionnements constitués dans le cadre du marché. Ces garanties et cautionnements devront rester constitués tant que subsisterait un litige éventuel en la matière.

Le titulaire est responsable de la conservation, de l'entretien et de l'emploi de tout matériel et objet qui lui sont confiés, dès que ce matériel ou objet est entré effectivement en sa possession.

Il ne peut en disposer qu'aux fins prévues par le présent marché et ne peut le faire sortir des sites sans l'accord écrit du groupe hospitalier.

Si le titulaire ne peut restituer un matériel ou objet, pour quelque motif que ce soit, l'AP-HP et ses représentants décident, après s'être informé de ses possibilités, la mesure de réparation à appliquer (remplacement ou remise en état).

En cas de perte ou de vol, le titulaire avise aussitôt les représentants du groupe hospitalier des exemplaires manquants. Ceux-ci sont remplacés et font l'objet d'une facturation au titulaire, au tarif en vigueur. L'AP-HP retiendra automatiquement sur facture l'ensemble de ces coûts et la non reconnaissance par un assureur de la responsabilité du titulaire demeurera en tout état de cause un dossier à régler entre le titulaire et son assureur.

En fin de marché, le titulaire est tenu de remettre au groupe hospitalier la totalité des clefs et des badges confiés initialement.

XI.CONTRAINTES PARTICULIÈRES

Les travaux de maintenance seront exécutés suivant les règles de l'Art, avec du matériel de qualité reconnue. Tous les appareils neufs seront présentés, avant pose ou approvisionnement, à l'agrément des représentants du groupe hospitalier.

Le titulaire devra fournir tous les renseignements techniques (fiches techniques, photographies, plans, etc.) permettant de se rendre parfaitement compte des caractéristiques de ces appareils et de leur conformité aux règles et performances.

XI.1.NORMES ET RÈGLEMENTATIONS

Dans le cadre du présent marché, le titulaire devra, à tout moment, respecter les normes relatives aux DTU (prescriptions de mise en œuvre) publiés par le CSTB pour les études et la réalisation du présent marché. Les principales normes sont présentes en annexe cependant il est à noter que cette liste n'est en rien limitative.

XI.2. CONTEXTE HOSPITALIER

Le marché étant exécuté sur un site hospitalier, le titulaire est tenu de respecter les contraintes propres à l'établissement :

- S'identifier auprès des agents du Poste Central de Sécurité Incendie et des Services Techniques avant toute arrivée sur site et toute intervention ;
- Prendre connaissance du règlement intérieur de l'hôpital et le respecter ;
- Se conformer strictement aux prescriptions d'hygiène et de sécurité, en particulier celles émises par le Comité Local de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.L.I.N.), et le Comité Environnement de l'hôpital ;

- Prendre toutes les dispositions utiles en amont de l'intervention afin de limiter les propagations de bruits et de poussières ;
- Assurer une évacuation immédiate des déchets et gravats éventuels conformément aux dispositions imposées dans le cadre de l'alinéa précédent ;
- Veiller et s'assurer que le personnel du titulaire intervenant sur le site fasse preuve de la plus grande correction et la plus grande réserve, respecte le personnel hospitalier dans son travail ainsi que le secret professionnel.

Cette spécificité du Service Hospitalier devra toujours être pris en compte par le titulaire. Tout défaut ou manquement concernant le comportement devra entraîner le remplacement du personnel concerné sur demande des représentants du Groupe Hospitalier ;

Véhicule du mainteneur sur site

Le stationnement d'un seul véhicule par site pourra être admis par l'APHP sous couvert du responsable de sûreté.

XI.3. CLAUSE PARTICULIÈRE DE VIDÉOSURVEILLANCE

Les prestations de maintenance et les travaux réalisés par le titulaire ne devront en aucun cas compromettre la conformité des installations de vidéosurveillance à l'arrêté du 3 août 2007.

D'autre part, le titulaire est tenu de signaler au groupe hospitalier toute installation de vidéosurveillance non-conforme à l'arrêté du 3 août 2007 relatif aux installations de vidéosurveillance.

L'arrêté du 3 août 2007 définit les normes techniques pour les installations mises en œuvre par des autorités publiques. Les grandes lignes de cet arrêté sont :

- Tout flux vidéo enregistré numériquement est stocké avec les informations permettant de déterminer sa date, l'heure et l'emplacement de la caméra ;
- Pour les caméras fonctionnant en plan étroit : un format d'image $\geq 704 \times 576$ pixels (4CIF) ;
- Pour les autres caméras : un format d'image $\geq 352 \times 288$ pixels (CIF) ;
- Une fréquence minimum de 12 images par secondes pour les caméras utilisées pour des finalités mentionnées à l'article II de la loi 95-73 du 21/01/1995 (notamment autorités publiques) et qui fonctionnent en plan étroit (flux d'individus en déplacement rapide) ;
- Une fréquence de 6 images pour secondes pour les autres caméras.

XII. LIMITE DE RESPONSABILITE TECHNIQUE

XII.1.1 GENERALITES

La responsabilité du titulaire n'est pas engagée dans le cas de force majeure.

Constituent un cas de force majeure au terme du présent marché :

- Les faits de guerre,
- Les injonctions administratives ou judiciaires de suspendre l'exploitation du site, sauf quand celles-ci sont imputables au titulaire,
- Les cataclysmes et catastrophes naturelles ou causées par un tiers.

Dans le cas de force majeure prolongée entraînant ou risquant d'entraîner des restrictions permanentes ou même un arrêt prolongé dans la fourniture du titulaire, celui-ci doit proposer aux représentants du groupe hospitalier mesures à prendre afin d'éviter un arrêt définitif et organise la poursuite des prestations minimales, au besoin éventuellement assorti de nouvelles conditions contractuelles adoptées aux dites circonstances.

Les grèves du personnel du titulaire ainsi que les grèves des transports en commun, même prolongées, ne sont pas considérées comme un cas de force majeure.

Le titulaire doit, en toute circonstance, assurer les prestations définies au marché. Dans la mesure où il est défaillant pour quelque raison que ce soit, les représentants du groupe hospitalier peuvent faire appel à toute autre forme de service, aux frais du titulaire.

La responsabilité du titulaire ne peut être recherchée pour les conséquences d'interventions de personnes ou société étrangères effectuées sans son accord express ou dans des conditions qu'il n'aurait pas approuvées.

XII.1.2 COVID 19

Le titulaire devra prendre en compte dans son offre et mettre en place à minima l'ensemble des préconisations et recommandations liées aux sécurités sanitaires pour les prestations se trouvant dans le « guide de préconisation de sécurité sanitaire pour la continuité des activités de la construction-COVID-19 » de l'OPPBTP.

Selon les spécificités de chaque site, le port du masque FFP2 pourra être obligatoire pour l'ensemble du personnel circulant dans certaines zone sensibles / à risques.

XIII. ANNEXES

XIII.1. ANNEXE 1 : DEFINITIONS / GLOSSAIRE

XIII.1.1 DEFINITION NORMALISEE ISO DES NIVEAUX DE MAINTENANCE

1er niveau de maintenance : Réglages simples prévus par le constructeur au moyen d'organes accessibles sans aucun démontage ou ouverture de l'équipement ou d'échanges d'éléments consommables accessibles en toute sécurité tels que voyants ou certains fusibles, etc. Ce type d'intervention doit être effectué par l'exploitant du bien, sur place, sans outillage et à l'aide des instructions d'utilisation.

2ème niveau de maintenance : Dépannages par échange standard des éléments prévus à cet effet et opérations mineures de maintenance préventive, telles que graissage ou contrôle de bon fonctionnement. Ce type d'intervention doit être effectuée par un technicien habilité de qualification moyenne, sur place, avec un outillage portable usuel. Ce dernier doit disposer des pièces de rechange transportables, sur le lieu d'exploitation et en quantité suffisante.

3ème niveau de maintenance : Identification et diagnostic des pannes, réparations par échanges de composants et des éléments fonctionnels, réparations mécaniques mineures, et toutes opérations courantes de maintenance préventive telles que le réglage général et les mesures de contrôle. Ce type d'intervention doit être effectué par un technicien de maintenance spécialisé, sur place ou dans un local de maintenance disposant des outillages spécifiques et la documentation technique de maintenance des équipements, ainsi que des pièces approvisionnées par le magasin.

4ème niveau de maintenance : Tous les travaux importants de maintenance corrective ou préventive à l'exception de la rénovation et de la construction. Ce niveau comprend également le réglage et la maintenance des appareils de mesure utilisés pour la maintenance, et éventuellement la participation aux visites de contrôle technique effectué par les organismes de contrôle. Ce type d'intervention doit être effectué par une équipe comprenant un encadrement technique très spécialisé, dans un atelier spécialisé doté d'un outillage général et spécialisé à l'aide de toutes les documents générales et particulières.

5ème niveau de maintenance : Rénovation reconstruction ou exécution des réparations importantes confiées à un atelier central ou à une unité extérieure. Ce type de travaux est réalisé par le constructeur ou l'intégrateur.

XIII.1.2 GLOSSAIRE

Criticité :

Evaluation d'un seuil de sensibilité critique pour l'exploitation, la sécurité des personnes des biens ou des informations d'un ensemble fonctionnel en cas de défaillance ou de perte de performance.

Dépannage :

Action sur le bien en panne en vue de le remettre en état de fonctionnement au moins provisoirement. Compte tenu de l'objectif, un dépannage peut s'accommoder de résultats provisoires et de conditions de réalisation hors normes, et, dans ce cas, sera suivi d'une réparation.

Déverminage :

Opération destinée à éliminer ou à détecter les pièces ou composants non satisfaisants ou susceptibles de présenter des défaillances précoces.

Disponibilité :

Aptitude d'un bien, sous les aspects combinés de sa fiabilité, maintenabilité et de l'organisation de maintenance, à être en état d'accomplir une fonction requise dans les conditions de temps déterminées.

Dossier des Ouvrages Exécutés

Il comprend au minimum les documents suivants :

- Un schéma de câblage courant faible au format Autocad respectant la charte graphique du groupement hospitalier (emplacement des équipements et plan de recollement),
- La documentation technique « constructeur » complète de tous les équipements actifs,
- Un référentiel cartographique décrivant de manière détaillée les éléments matériels et logiciels et dont la trame sera fournie par le l'AP-HP
- Tous les autres documents nécessaires à la bonne exploitation et maintenance du dispositif.

Durabilité :

Durée de vie ou durée de fonctionnement potentielle d'un bien pour la fonction qui lui a été assignée dans les conditions normales d'utilisation et de maintenance données. (MTBF)

Durée de fonctionnement :

Durée pendant laquelle un bien accomplit effectivement la fonction qui lui a été assignée dans les conditions de performances minimales requises.

Durée de vie :

Durée pendant laquelle un bien accomplit la fonction qui lui a été assignée.

Echange standard :

Reprise d'une pièce, d'un organe ou d'un sous-ensemble usagé, et vente au même client d'une pièce, d'un organe ou d'un sous-ensemble identique, neuf ou remis en état de fonctionnement aux spécifications du constructeur, moyennant le paiement d'une soulte dont le montant est déterminé d'après le coût de remise en état.

Ensemble fonctionnel :

Ensemble d'un ou de plusieurs composants matériel ou logiciel assurant une fonction.

Fiabilité :

Aptitude d'un bien à accomplir une fonction requise dans les conditions données pendant un temps donné. Caractéristique d'un bien exprimée par la probabilité qu'il accomplisse une fonction requise dans des conditions données, avec des procédures et des moyens prescrits.

Installation

Ensemble comprenant un système central (matériel et logiciel) et des équipements de terrain.

Maintenabilité :

Dans des conditions données d'utilisation pour lesquelles il a été conçu, aptitude d'un bien à être maintenu ou rétabli dans un état dans lequel il peut accomplir une fonction requise, lorsque la maintenance est accomplie dans les conditions données, avec des procédures et des moyens prescrits.

Maintenance :

Ensemble des actions permettant de maintenir ou de rétablir un bien dans un état spécifié ou en mesure d'assurer un service déterminé.

Maintenance conditionnelle :

Maintenance préventive subordonnée à un type d'événement prédéterminé révélateur de l'état de dégradation du bien. (Nombre de cycle de fonctionnement, nombre d'heure de service, etc.)

Maintenance corrective :

Maintenance effectuée après défaillance.

Maintenance évolutive :

Prestations et fournitures de matériel et de logiciel garantissant au cours de la vie des installations le maintien à un niveau de performances et de fonctionnalités comparable à ces mêmes installations proposées sur le marché.

Cette maintenance englobe donc les petits travaux de modernisation, de complément ou extension, de rénovation et de reconstruction.

Maintenance préventive :

Maintenance effectuée selon des critères prédéterminés, dans l'intention de réduire la probabilité de défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu.

Maintenance systématique :

Maintenance préventive effectuée d'après un échéancier établi selon le temps ou le nombre d'unités d'usage.

Matières et matériels consommables :

Sont considérés comme matériels ou matières consommables ceux dont la consommation est prévisible dans le cadre du programme d'entretien préventif courant d'une part, et d'autre part, ceux dont la valeur marchande est faible (joints, graisse, fusibles, ...) et dont le coût est inclus dans le forfait de la commande.

Mode dégradé de fonctionnement :

Aptitude d'un sous-ensemble à remplir temporairement ses fonctions principales dans l'attente d'une réparation. Action sur le bien en panne en vue de le remettre en état de fonctionnement partiel et provisoire.

Matières et matériels consommables :

Sont considérés comme matériels ou matières consommables ceux dont la consommation est prévisible dans le cadre du programme d'entretien préventif courant d'une part, et d'autre part, ceux dont la valeur marchande est faible (joints, graisse, fusibles, ...) et dont le coût est inclus dans le forfait.

Pièces détachées :

Sont considérées comme pièces détachées, les matériels qui sont stockés sur le site ou dans les magasins pour accélérer les interventions du titulaire soit parce que la pièce représente un élément stratégique pour la continuité de fonctionnement de l'installation, soit parce que les délais d'approvisionnement ne permettraient pas au titulaire de respecter les clauses du marché.

XIII.2. ANNEXE 2 : REFERENCES REGLEMENTAIRES

Les normes à respecter, avec leurs éventuels additifs, sont les suivantes :

QUALITE

- NF EN ISO 9001 Systèmes de management de la qualité – Exigences

MAINTENANCE

- NF X60-000 Maintenance industrielle – Fonction maintenance
- NF EN 15341 Indicateurs de performances
- NF EN 17007 Processus maintenance et indicateurs associés
- NF X60-40 Mise en sécurité des équipements de maintenance
- NF X60-500 Terminologie relative à la fiabilité, disponibilité et maintenance

- NF C58-311 Procédure d'essai de type des ensembles redresseurs-chargeurs batteries d'accumulateurs

SECURITE

- NF X60-400 Maintenance - Mise en sécurité des intervenants lors des opérations de maintenance - Processus
- C 12-100 et additifs, relatifs à la protection des travailleurs dans les établissements qui mettent en œuvre des courants électriques,
- C 12-200 relative à la protection contre les risques d'incendie et de panique,
- Arrêté du 3 novembre 2014 relative au contrôle interne des entreprises

INSTALLATIONS DE SURETE

- Arrêté du 3 août 2007 portant sur la définition des normes techniques de vidéosurveillance
- Référentiel APSAD R81 Détection intrusion
- Référentiel APSAD R82 Vidéosurveillance
- Référentiel APSAD D83 Contrôle d'accès

ELECTRICITE GENERALE (CFA/CFO)

- NFC 15.100. Règles d'installation électrique à basse tension.
- NFC 32-321. Conducteurs et gaines isolés pour installations.
- NF-C 15-900 : Mise en œuvre et cohabitation des réseaux de puissance et des réseaux de communication.
- NFC68.091 Plinthes moulures règles et dimensions.
- NFC68.110 à 68.114 EN50 086.1 Systèmes de conduits pour installations électriques.
- Normes NFC68.106 et NFC68.107, NFC68.102 et NFC 68.104 définissant les conduits ou des profilés non-propagateur de la flamme.
- NF-EN 50.081 et EN 50.082 Compatibilité électromagnétique, émission et immunité.
- NF-EN 50.173 et 174 Système de câblage pour les technologies de l'information.
- CEI 60364-5-548 : Dispositions de mise à la terre et liaisons équipotentielles des matériels de traitement de l'information.

Cette liste n'est pas limitative, notamment en ce qui concerne les normes propres aux matériels et à leur fabrication.

XIII.3. ANNEXE 3 : RISQUE GENERAUX DANS LES ETABLISSEMENTS HOSPITALIERS

Les Etablissements hospitaliers sont des lieux ouverts au public. A ce titre, il est rappelé aux intervenants extérieurs que les risques d'accident nés de la coopération de plusieurs entreprises sur un même site, tels que mentionnés dans le décret du 20 février 1992, sont considérablement amplifiés du fait de la présence permanente de patients dont les capacités d'action sont souvent réduites, voire inexistantes.

Leur présence génère :

- la nécessité de protections particulières pour les préserver de tout risque
- le respect de la continuité du service public, qui peut rendre impropre les mesures de sécurité habituellement prises dans d'autres contextes (par exemple : suspension d'activité pendant la durée des travaux).

Il est donc demandé aux intervenants extérieurs d'apporter la plus grande vigilance dans l'exercice de la mission qui leur est confiée, notamment vis à vis :

- Des patients hospitalisés, valides, alités ou à mobilité réduite
- Des personnels soignants et hospitaliers
- Des visiteurs
- Des autres prestataires extérieurs.

Principaux facteurs de risques fréquents en milieu hospitalier :

Risques liés aux circulations

- Circulation, parfois intense, de véhicules :
- véhicules prioritaires des urgences comme des Pompiers, S.M.U.R., S.A.M.U.
- Transports sanitaires
- Véhicules publics ou privés
- Véhicules de transport de marchandises
- Circulation de piétons : personnels, patients à mobilité et/ou à vision réduite, en fauteuil roulant, en lit, en brancard, personnes âgées et enfants.

Risques liés à la chimie, biologie et radiologie

- Présence de produits chimiques, inflammables, explosifs, toxiques ou corrosifs, en particulier dans les Laboratoires et Pharmacies
- Présence de produits pharmaceutiques dans les Pharmacies, Unités de Soins et Unités d'Exploration Fonctionnelle
- Présence d'agents pathogènes, virus, bactéries, matières souillées, etc. dans les Unités de Soins et Laboratoires

- Rayonnements ionisants provoqués par des sources radioactives ou par des appareils générateurs de rayonnement (équipements de radiologie, etc.) dans les Services de Radiologie et de Radiothérapie.

Risques liés à la présence de matériels en fonctionnement :

- Appareillages médicaux (autoclaves, centrifugeuses, etc.) dans les Unités de Stérilisation notamment
- Installations et réseaux multiples (électricité, gaz, eaux, vapeur, aspiration médicale, gaz médicaux) dans l'ensemble des locaux
- Générateurs ou sous-stations de production d'énergie électrique, de vapeur, de chaleur, de gaz médicaux dont les locaux techniques sont généralement répartis sur l'ensemble de l'hôpital.

Risques liés à des installations particulières :

- Buanderie
- Cuisine
- Ateliers d'entretien
- Stockages de gaz médicaux, fuel, essence
- Laboratoires d'analyses ou de recherche.

Risques liés à des interférences entre équipements techniques

- Interférences de certains matériels à proximité des appareils à résonance magnétique
- Interférences hertziennes par exemple, le téléphone cellulaire est interdit