

**CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES PARTICULIERES
(CCTP)**

DEMARRAGE DES PRESTATIONS

MARCHE DE MAINTENANCE

SOMMAIRE

Article 1.	Objet	3
Article 2.	Phase de démarrage	3
Section 2.01	Définition de la phase de démarrage	3
Section 2.02	Date et Durée de la phase de démarrage	3
Section 2.03	Nature des obligations	4
Section 2.04	Ressources et Planning	4
Section 2.05	Modalités de suivi	4
Section 2.06	Clôture de la phase	5
Article 3.	Plan de déploiement	6
Section 3.01	Missions attendues	6
Section 3.02	Livrables à restituer	23
Article 4.	Pénalités	26
Annexes		26

Article 1. Objet

Le présent document a pour objet de définir les missions confiées au Titulaire, durant la phase dite de démarrage.

Cette phase permet d'initier la relation partenariale entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire, et de poser les bases du présent Marché.

Le descriptif des prestations à réaliser, présenté dans ce document, constitue le minimum à réaliser.

Le Titulaire, en tant que professionnel du Métier, se doit de les compléter afin de respecter la réglementation, les objectifs de qualité et de performance exigés et les enjeux liés à la protection des personnes et des biens et à la satisfaction des utilisateurs des installations objets du Marché.

Article 2. Phase de démarrage

Section 2.01 Définition de la phase de démarrage

La phase de démarrage est mise à profit pour :

- Mettre en place les modes de fonctionnement avec le Pouvoir Adjudicateur pour initialiser une dynamique de relation partenariale
- Préserver et garantir le service sans dégradation des prestations au jour de l'exploitation opérationnelle des sites.

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

Pendant cette phase, le Titulaire assure une cohérence d'actions entre ses services internes et le Pouvoir Adjudicateur conformément au Marché signé, en matière d'ingénierie, d'exploitation et de commerce.

Tout au long de cette phase, le Titulaire instaure un véritable dialogue avec le Pouvoir Adjudicateur pour garantir une interface opérationnelle et la coordination des différentes actions.

Le Pouvoir Adjudicateur souhaite attirer l'attention du Titulaire sur le fait que cette phase est considérée comme stratégique car elle conditionne la réussite du Marché sur sa durée.

Le Pouvoir Adjudicateur attend ainsi de la part du Titulaire une véritable méthodologie de projet, ainsi qu'un dispositif organisationnel et méthodologique permettant de répondre à cet enjeu et ce, quelle que soit la période durant laquelle sera mise en œuvre cette phase.

Section 2.02 Date et Durée de la phase de démarrage

La phase de Démarrage sera décomposée en deux parties, désignées comme sous-phase :

- Une première sous-phase, désignée « sous-phase de pré-exploitation », prendra effet à compter de la date de notification du Marché. La durée de cette sous-phase est de trente (30) jours calendaires à compter de sa prise d'effet.
Les missions et les livrables réalisés par le Titulaire dans le cadre de cette sous-phase sont précisés dans le présent CCTP.
- Une seconde sous-phase, désignée « sous-phase de prise en charge », prendra effet à compter du trentième jour suivant la date de notification du Marché.
Les missions et les livrables réalisées par le Titulaire, dans le cadre de chaque sous-phase, sont précisés dans le présent CCTP.

Section 2.03 Nature des obligations

Cette phase est soumise à une obligation de résultat.

Dans ce cadre, il est attendu de la part du Titulaire :

- L'obligation de mettre en œuvre les ressources et les moyens nécessaires, dont ceux définis dans son offre technique, afin de garantir le respect des obligations contractuelles exigées dans le cadre de cette phase
- L'exécution des missions contractuellement définies
- La production des livrables exigés

La facturation relative aux frais engagés pour les prestations de démarrage interviendra à l'issue de la remise des livrables attendus.

Les exigences contractuelles relatives à cette phase sont soumises à l'application de pénalités.

Section 2.04 Ressources et Planning

Au cours de cette période, il est attendu que le Titulaire présente et déploie :

- Les futures ressources et organisations opérationnelles
- Les ressources supports issues des structures centrales et chargées des appuis spécifiques

L'ordonnancement des missions incombant au Titulaire, dans le cadre de cette phase, sera suivi par le Pouvoir Adjudicateur sur la base d'un planning réalisé et mis à jour continuellement par le Titulaire.

Ce planning devra lister, de manière précise et exhaustive, l'ensemble des missions à réaliser et l'ensemble des livrables à restituer, avec leurs jalons associés.

Section 2.05 Modalités de suivi

Une réunion de lancement et des réunions de suivi devront permettre au Titulaire de déployer les deux parties de cette phase de démarrage et d'établir la relation entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire.

Chaque réunion fera l'objet d'un compte rendu rédigé par le Titulaire et transmis au Pouvoir Adjudicateur dans un délai de 24 heures à l'issue de la réunion. Ces comptes rendus seront soumis à la validation du Pouvoir Adjudicateur : Seuls ceux ayant fait l'objet d'une validation seront considérés comme ayant valeur officielle.

Réunion générale de lancement

Dans le cadre de la première partie de cette phase de Démarrage, désigné « sous-phase de pré-exploitation », une réunion de lancement générale sera organisée par le Titulaire en présence du Pouvoir Adjudicateur, au plus tard sous sept (7) jours ouvrés à compter de la date de prise d'effet du présent Marché.

Dans ce cadre, le Titulaire présentera au Pouvoir Adjudicateur :

- L'ensemble des moyens mis en œuvre
- La méthodologie déployée permettant de répondre aux exigences de cette phase
- Les outils de contrôle et de suivi de cette phase, représentés notamment par le planning de démarrage et un tableau de bord de suivi de l'état d'avancement des différentes missions et livrables associés.

Cette réunion sera représentée, à minima, par le Comité de Pilotage du Marché.

Cette réunion pourra comprendre notamment les points suivants :

- Une lecture en commun de l'ensemble du Marché
- Une présentation des interlocuteurs en charge de chaque sous-phase
- Une présentation de l'organisation opérationnelle du Titulaire
- La liste et les coordonnées des intervenants désignés avec leur périmètre de responsabilités
- La présentation de la méthodologie mise en œuvre
- La présentation du planning définitif de démarrage
- La liste des éléments à récupérer auprès du Pouvoir Adjudicateur
- La présentation des modalités de suivi de cette phase : Compte rendu, suivi des actions, ...
- Les plans de prévention

Réunions de suivi

Des réunions de suivi bimensuelles, soit 2 (deux) réunions par mois, seront organisées par le Titulaire en présence du Pouvoir Adjudicateur.

Ces réunions permettront de suivre l'avancement du plan de déploiement et des différentes actions réalisées ou à réaliser pendant la première et la seconde partie de cette phase.

Ces réunions pourront notamment se traduire par la présentation des points suivants :

- Une relecture du compte-rendu de la réunion précédente
- L'état d'avancement des missions à réaliser dans le cadre de la première et de la seconde partie de cette phase
- L'avancement de la production des livrables exigés
- La présentation des livrables exigés selon les jalons définis au planning

Section 2.06 Clôture de la phase

Clôture de la première partie

A l'issue de la première partie de la phase de démarrage, une réunion de clôture sera organisée par le Titulaire, en présence du Pouvoir Adjudicateur.

Tous les livrables exigés devront avoir été transmis dans leur parfaite et totale complétude, avant cette réunion, conformément au planning contractuel de restitution.

Dans le cas où tous les livrables ont été transmis, dans leur parfaite et totale complétude et conformément aux exigences du Pouvoir Adjudicateur, un procès-verbal (PV) de clôture de cette première sous-phase sera formalisé par le Pouvoir Adjudicateur et signé par les deux parties. Le Pouvoir Adjudicateur validera ainsi, par quitus, la clôture de cette première partie pour l'ensemble du Marché.

En cas de non-réalisation ou d'exécution partielle des missions définies au titre du Marché et/ou de non-restitution des livrables dans les délais contractuels, conformément aux exigences contractuelles et aux exigences du Pouvoir Adjudicateur, des réserves seront émises par ce dernier qui pourra appliquer les pénalités prévues au titre du Marché.

Clôture de la seconde partie

A l'issue de la seconde partie de la phase de démarrage, une réunion de clôture sera organisée par le Titulaire, en présence du Pouvoir Adjudicateur et à la demande de ce dernier.

Tous les livrables exigés devront avoir été transmis dans leur parfaite et totale complétude, avant cette réunion, conformément au planning contractuel de restitution.

Dans le cas où tous les livrables ont été transmis, dans leur parfaite et totale complétude et conformément aux exigences du Pouvoir Adjudicateur, un procès-verbal (PV) de clôture de cette seconde sous-phase sera formalisé par le Pouvoir Adjudicateur et signé par les deux parties. Le Pouvoir Adjudicateur validera ainsi, par quitus, la clôture de cette seconde partie pour l'ensemble du Marché.

En cas de non-réalisation ou d'exécution partielle des missions définies au titre du Marché et/ou de non-restitution des livrables dans les délais contractuels, conformément aux exigences contractuelles et aux exigences du Pouvoir Adjudicateur, des réserves seront émises par cette dernière qui pourra appliquer les pénalités prévues au titre du Marché.

A compter de la date de fin de cette seconde partie, le périmètre contractuel du Marché s'applique pour chaque poste technique concerné à l'exception des réserves mentionnées dans les livrables du Titulaire, transmis avant la date de fin de cette partie.

Nota important :

Toutes les réserves transmises au-delà de la date de fin de cette seconde partie seront considérées comme irrecevables pour le Pouvoir Adjudicateur. Le Titulaire devra ainsi assumer au titre du forfait la levée de ces réserves et non-conformités, conformément au cadre applicatif du périmètre forfaitaire du présent Marché.

Article 3. Plan de déploiement

Section 3.01 Missions attendues

Missions relevant de la première partie de la phase de démarrage (sous-phase de pré-exploitation) :

Mission n°1 : Prise de connaissance des enjeux et du périmètre contractuel

Le Titulaire, représenté par ses équipes en propre et ses sous-traitants, a pour objectif, dans le cadre spécifique de cette mission, de prendre pleinement connaissance :

- Des enjeux, des attentes et des exigences du Pouvoir Adjudicateur
- Du Marché, dans sa globalité, représenté notamment par son périmètre et ses obligations contractuelles
- De l'organisation générale du Pouvoir Adjudicateur
- Des problématiques techniques non résolues, définies notamment par les pathologies
- De la politique HSE (Hygiène Sécurité Environnement) du Pouvoir Adjudicateur

Dans ce cadre, le Pouvoir Adjudicateur présentera au Titulaire :

- Ses enjeux, ses attentes et ses exigences dans le cadre spécifique du Marché
- Son organisation
- Ses procédures d'exploitation-maintenance
- Le niveau de qualité exigé conformément au Marché
- Les points de vigilance et de criticité
- Les contraintes
- Les problématiques actuelles non résolues
- Les règles HSE qui s'imposent au Titulaire

Mission n°2 : Maitrise des risques

Le Titulaire se doit de respecter l'ensemble des dispositions du code du travail régissant les situations de travaux entre une entreprise utilisatrice et une entreprise extérieure, et en particulier :

- Coactivité : Le décret n°92-158 du 20 février 1992 complétant le code du travail et fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure

- CSPS : Le décret n°94-1159 du 26 décembre 1994 relatif à l'intégration de la sécurité et à l'organisation de la coordination en matière de sécurité et de protection de la sante lors des opérations de bâtiment ou de génie civil.

L'objectif de ces dispositions est de prévenir les risques interférents résultant de leurs interventions successives ou simultanées mais aussi de déployer des moyens communs de réduction du risque.

Interventions dans le cadre du décret n°92-158 du 20 février 1992 :

Dans le cas du régime de la coactivité, décret 92-158 du 20 février 1992 (Loi n° 91-1414 du 31 décembre 1991 transposant la directive européenne cadre n° 89/391/CEE du Conseil du 12 juin 1989), le Titulaire doit respecter les obligations de l'entreprise extérieure définies selon la circulaire DRT 93-14 du 18 mars 1993.

Dans ce cadre, conformément à l'article R 4512-2, il est procédé, préalablement à l'exécution de l'opération réalisée par une entreprise extérieure, à une inspection commune des lieux de travail, des installations qui s'y trouvent et des matériels éventuellement mis à disposition des entreprises extérieures.

Le Titulaire et ses sous-traitants participent simultanément à l'inspection commune préalable afin d'assurer leurs informations réciproques. Conformément à la circulaire DRT (Direction des Relations du Travail) n° 93-14 du 18 mars 1993, la visite commune préalable doit être réalisée, pour chacune des entreprises, avec l'employeur lui-même ou avec des agents dotés d'une délégation de pouvoir valide (c'est-à-dire possédant les moyens, les compétences et l'autorité suffisante).

L'inspection commune préalable doit être réalisée avant l'établissement du plan de prévention pour chaque opération. Cette obligation ne peut pas être écartée, par exemple, au motif que :

- L'entreprise extérieure est un fournisseur de l'entreprise utilisatrice depuis de nombreuses années et qu'elle connaît parfaitement les lieux (Cass. crim., 30 avril 2002, pourvoi n° 01-85652)
- L'entreprise extérieure souhaitait se dispenser de la visite préalable (Cass. crim., 14 octobre 2003, pourvoi n° 02-86376)

Compte tenu des informations et éléments recueillis au cours de l'inspection commune préalable, le Titulaire procède à une analyse des risques pouvant résulter de l'interférence entre les activités, les installations et les matériels : Le Titulaire établit, dans ce cadre, un document unique d'évaluation des risques professionnels qui répertorie l'ensemble des risques professionnels auxquels sont exposés les travailleurs et assure la traçabilité collective de ces expositions.

Le plan de prévention est initié et préalablement renseigné par le Pouvoir Adjudicateur (Entreprise Utilisatrice), puis corédigé par le Titulaire (Entreprise Extérieure) et ses sous-traitants.

Si le Pouvoir Adjudicateur ne l'initie pas, le Titulaire devra l'établir.

Le Titulaire doit veiller à actualiser le plan de prévention afin de tenir compte des évolutions et de la situation réelle de travail : Dès lors que de nouveaux salariés sont amenés à intervenir dans le cadre de l'opération, que de nouvelles installations ou de nouveaux équipements sont utilisés, le plan de prévention doit être revu et modifié.

Le document unique d'évaluation des risques professionnels doit être mis à jour annuellement par le Titulaire.

Le Titulaire s'engage par ailleurs :

- A informer et faire signer le plan de prévention et le document unique d'évaluation des risques professionnels par l'ensemble des intervenants susceptibles d'intervenir sur le site (personnel du Titulaire, sous-traitants, ...)
- A fournir une copie du plan de prévention et du document unique d'évaluation des risques professionnels, sur support : papier ou numérique, à l'ensemble des intervenants susceptibles d'intervenir sur le site (personnel du Titulaire, sous-traitants, ...)

Ces actions sont réitérées chaque fois qu'un nouvel intervenant du Titulaire ou qu'un nouveau sous-traitant est amené à intervenir sur un site.

Tout au long de la phase de démarrage, le Titulaire fournira régulièrement un état des plans de prévention en mentionnant le niveau d'avancement pour chaque site (rendez-vous pris pour l'inspection commune, inspection commune réalisée, plan de prévention établi, plan de prévention signé, ...).

Interventions dans le cadre du décret n°94-1159 :

Dans le cas de prestations ou de travaux soumis au décret 94-1159 du 26 décembre 1994, relatif à l'intégration de la sécurité et à l'organisation de la coordination en matière de sécurité et de protection de la santé lors des opérations de bâtiment ou de génie civil, le Pouvoir Adjudicateur devra organiser la sécurité du chantier et missionnera à cet effet un coordonnateur sécurité et protection de la santé (CSPS).

Le CSPS a pour missions essentielles de :

- Tenir compte des interférences avec les activités d'exploitation sur le site à l'intérieur ou à proximité duquel est implanté le chantier
- Prévenir l'ensemble des risques professionnels encourus par les entreprises intervenantes issus de la coactivité
- Prévoir l'utilisation de moyens communs
- Veiller à l'application correcte des mesures de coordination qu'il a définies ainsi que des procédures de travail qui interfèrent

Le Titulaire du Marché devra se conformer aux dispositions qui seront coordonnées par le CSPS et indiquées dans le Plan General de Coordination (PGC).

L'ensemble de ces documents seront intégrés au Système de Management QHSE du Marché.

Mission n°3 : Initialisation du Système de Management QHSE spécifique au Marché

Le Titulaire a pour objectif, dans le cadre de la phase de démarrage, d'élaborer l'ensemble des procédures et documents constituant le Système de Management QHSE (Qualité Hygiène Sécurité Environnement) spécifique au Marché et applicable uniformément à l'échelle globale du Marché.

Ce Système de Management sera décomposé en trois (3) systèmes de management spécifiques :

- Système de Management Sécurité (SMS)
- Système de Management Qualité (SMQ)
- Système de Management Environnemental (SME)

Ces Systèmes de Management, constituant le Système de Management QHSE, intègrent l'ensemble des processus et des activités permettant, au Titulaire, de répondre pleinement aux exigences et aux obligations du Marché à compter de la date de prise d'effet effective des prestations.

1. Structure du Système de Management QHSE

Le Système de Management QHSE devra obligatoirement reposer sur la structure des processus suivante :

Système de Management Sécurité (SMS) :

- Processus Sécurité, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - o De prévenir les risques
 - o De former les équipes aux règles de sécurité imposées

- D'organiser l'exécution des prestations à risque
- Processus Hygiène, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - De mettre en œuvre les carnets de suivi sanitaire pour chaque installation de production d'eau chaude sanitaire, conformément aux obligations réglementaires
 - De respecter les mesures de prévention des risques de contamination en cas de risque pandémique
 - De mettre en œuvre les recommandations techniques en cas de risque pandémique

Système de Management Qualité (SMQ) :

- Processus Maintenance, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - De maîtriser la localisation, les caractéristiques, le fonctionnement et l'état des installations
 - De mettre en œuvre un programme de maintenance préventive rigoureux et adapté spécifiquement à chaque équipement
 - De mettre en œuvre un programme de contrôle et de surveillance
 - De mettre en œuvre les modes opératoires de maintenance préventive
 - De mettre en œuvre les modes opératoires de maintenance corrective
 - D'accompagner les entreprises tierces mandatées par le Pouvoir Adjudicateur, concernant exclusivement les installations relatives au poste technique compris au titre du Marché
 - D'optimiser les achats et la gestion des stocks
 - De gérer les réserves réglementaires
 - De gérer les réserves travaux
 - De gérer les garanties et les obsolescences
 - De réaliser une veille réglementaire spécifique aux installations du Marché
 - De gérer le Dossier d'Exploitation-Maintenance (DEM) des installations
- Processus Achat, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - De limiter le recours à la sous-traitance
 - De consulter les fournisseurs et sous-traitants pressentis
 - De contractualiser avec chaque fournisseur et sous-traitant retenu
 - De doter les équipes opérationnelles des moyens matériels définis
 - D'exécuter les prestations sous-traitées
 - De contrôler la réalisation effective des prestations sous-traitées
- Processus RH, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - De recruter le personnel, dédié au Marché, conformément aux besoins et aux exigences du contrat
 - De former le personnel, dédié au Marché,
 - De fidéliser le personnel, dédié au Marché,
- Processus Système d'Information, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - De gérer le Système d'Information Stratégique (SIS)
 - De gérer le Système d'Information Opérationnel (SIO)
- Processus Contrôle Qualité, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils dédiés au contrôle qualité des prestations réalisées

Système de Management Environnemental (SME) :

- Processus Gestion des déchets, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant de gérer les déchets issus de l'activité du Titulaire

Dans le cadre de ce processus, le Titulaire devra, durant cette première partie de phase, élaborer un SOGED (Schéma d'Organisation et de Gestion des Déchets) conformément aux obligations contractuelles du Marché.

La structure du Système de Management QHSE sera établie par le Titulaire dans le cadre de la sous-phase de pré-exploitation, conformément aux exigences contractuelles, et sera soumise à la validation du Pouvoir Adjudicateur.

2. Système de Management Sécurité (SMS)

Processus Sécurité :

Les livrables à établir et transmettre par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur, dans les délais requis, durant la sous-phase de pré-exploitation, sont précisés à la section 3.02 du présent CCTP.

Ces livrables devront être établis conformément aux obligations définies à la mission n°2 de la section 3.01 du présent CCTP.

3. Système de Management Qualité (SMQ)

Processus RH (Ressources Humaines) :

Les livrables à établir et transmettre par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur, dans les délais requis, durant la sous-phase de pré-exploitation, sont précisés à la section 3.02 du présent CCTP.

Dans le cadre de ce processus, le Titulaire devra, durant cette première partie de phase :

- Etablir et transmettre au Pouvoir Adjudicateur la liste des intervenants dédiés au Marché (équipes en propre et sous-traitance), conformément aux obligations contractuelles et à l'offre technique du Titulaire
- Etablir et transmettre au Pouvoir Adjudicateur le dossier de chaque agent opérationnel, précisant sa fiche de poste, intégrant ses missions et responsabilités, son planning horaire hebdomadaire, sa charge de travail hebdomadaire et mensuelle, ses qualifications, ses habilitations et ses formations, conformément aux obligations contractuelles et à l'offre technique du Titulaire.

Les fiches de poste, détaillant avec précision les missions et responsabilités de chaque intervenant du Titulaire, devront être transmises au Pouvoir Adjudicateur pour validation. À défaut de réception et de validation de ces documents, les intervenants du Titulaire ne seront pas autorisés à accéder aux sites.

- Réaliser les formations, les habilitations et les qualifications des intervenants, applicables aux installations du Marché :
 - o Le Titulaire s'engage à délivrer les formations, les habilitations et les qualifications au personnel intervenant (en propre ou sous-traitant) régulièrement ou occasionnellement sur les installations du Marché, avant son intervention effective.
 - o Le Titulaire prend à sa charge exclusive les formations, les habilitations et les qualifications de son personnel (en propre ou sous-traitant) intervenant sur le périmètre contractuel, sur la durée pleine et entière du Marché.
 - o A ce titre le Titulaire s'engage à disposer d'une équipe totalement formée, habilitée et qualifiée (en propre ou sous-traitant) au moins une (1) semaine avant le démarrage effectif des prestations, et correspondant en nombre et en compétences à l'offre technique du Titulaire
 - o La formation spécifique aux installations du Marché devra obligatoirement intégrer la connaissance et la maîtrise :
 - Du site

- Du règlement intérieur des sites du Pouvoir Adjudicateur
- Des règles HSE (Hygiène Sécurité Environnement) du Pouvoir Adjudicateur
- Des prestations à réaliser au titre du Marché
- Faire visiter l'intégralité des locaux des sites à l'ensemble de ses intervenants dédiés au Marché, afin notamment qu'ils maîtrisent précisément toutes les contraintes d'accès aux locaux spécifiques, représentés notamment par les laboratoires et les zones à régime restrictif
- Obtenir les autorisations et les droits d'accès à l'ensemble des locaux des sites, intégrant notamment les zones à régime restrictif : Le Titulaire devra transmettre, au plus tard une (1) semaine après la date de prise d'effet de la phase de pré-exploitation, l'ensemble des documents requis, à cet effet, par le Pouvoir Adjudicateur pour chacun de ses intervenants.

Les équipes opérationnelles et d'encadrement devront obligatoirement être constituées avant la fin de cette sous-phase, en étant habilitées, qualifiées et formées afin d'exécuter les prestations du Marché conformément à ses exigences et à ses obligations contractuelles.

Ces équipes devront obligatoirement correspondre en nombre et en compétence aux obligations du Marché et à l'offre technique du Titulaire.

Tout nouvel intervenant du Titulaire devra :

- **Réaliser, avant sa prise de poste effective, une visite de l'ensemble des locaux des sites afin de maîtriser précisément toutes les contraintes d'accès aux locaux spécifiques, représentés notamment par les laboratoires et les zones à régime restrictif**
- **Être formé, avant sa prise de poste effective, aux procédures d'accès à ces locaux, établies par le Titulaire et validées par le Pouvoir Adjudicateur**

Processus Achat :

Les livrables à établir et transmettre par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur, dans les délais requis, durant la sous-phase de pré-exploitation, sont précisés à la section 3.02 du présent CCTP.

Dans le cadre de ce processus, le Titulaire devra, durant cette première partie de phase :

- Soumettre à la validation du Pouvoir Adjudicateur, les sous-traitants pressentis et leur périmètre contractuel, intégrant :
 - Les prestations comprises au titre du forfait
 - Les prestations hors forfait
 - Les délais d'intervention, de dépannage et de remise en état
- Constituer la liste des moyens matériels à mettre en œuvre spécifiquement pour les installations du Marché : Outillage, moyens de levage et de manutention, moyens de mesure, moyens de signalisation, moyens de protection, moyens informatiques, moyens de déplacement, moyens de communications, moyens administratifs, ...
- Contractualiser avec les fournisseurs et les sous-traitants validés par le Pouvoir Adjudicateur
- Approvisionner les sites, conformément aux moyens matériels validés par le Pouvoir Adjudicateur

L'approvisionnement en moyens matériels des sites, devra être réalisé avant la fin de cette sous-phase.

Le Titulaire a l'obligation de contractualiser, pour l'exécution des prestations qu'il n'est pas en mesure de réaliser en propre, avec des sous-traitants préalablement acceptés par le Pouvoir Adjudicateur. À ce titre, le Titulaire devra soumettre, dans un délai compatible avec les exigences du Marché et les délais nécessaires au traitement administratif de validation des sous-traitants, une demande formelle d'acceptation et d'agrément des conditions de paiement pour chacun des sous-traitants concernés, conformément aux articles R.2193-1 à R.2193-10 du Code de la commande publique. Cette demande

devra obligatoirement être accompagnée du formulaire DC4 dûment complété et signé, ainsi que de tous les justificatifs requis. Tous les sous-traitants doivent, en tout état de cause, satisfaire aux exigences du présent Marché ainsi qu'à la réglementation applicable

Ces demandes devront être transmises suffisamment en amont pour permettre au Pouvoir Adjudicateur de se prononcer et de notifier, avant la date de prise d'effet opérationnelle des prestations, son acceptation expresse des sous-traitants et de leurs conditions de paiement.

Les sites doivent ainsi être dotés en moyens matériels nécessaires, avant la fin de cette sous-phase, afin de permettre l'exécution du Marché conformément à ses exigences et à ses obligations contractuelles.

Processus Maintenance :

Les livrables à établir et transmettre par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur, dans les délais requis, durant la sous-phase de pré-exploitation, sont précisés à la section 3.02 du présent CCTP.

Dans le cadre de ce processus, le Titulaire devra, durant cette première partie de phase :

- Définir les caractéristiques des bâtiments constituant les sites objets du Marché, intégrant à minima les données suivantes :
 - o Nom du bâtiment
 - o Localisation du bâtiment : Adresse postale et Coordonnées GPS
 - o Activité des locaux du bâtiment intégrant les installations du Marché
 - o Criticité des locaux du bâtiment intégrant les installations du Marché
 - o Horaires d'exploitation des locaux du bâtiment intégrant les installations du Marché
- Mettre en place les carnets d'entretien réglementaires, pour les installations du Marché
- Etablir le livret d'astreinte, intégrant :
 - o Les procédures d'accès et d'intervention sur chaque site
 - o Les moyens d'accès aux sites
 - o Le principe de fonctionnement général des installations
 - o L'implantation géographique des équipements
 - o Les codes d'accès des installations
 - o Les paramètres de conduite et de réglage
 - o La localisation des organes de consignation (hydraulique, électrique, ...)
 - o Les consignes particulières de sécurité
- Etablir les procédures d'accès aux locaux spécifiques, représentés notamment par les laboratoires et les zones à régime restrictif : Ces procédures d'accès devront être présentées au Pouvoir Adjudicateur pour validation, avant la date de prise d'effet opérationnelle du Marché.

Processus Système d'Information :

Les livrables à établir et transmettre par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur, dans les délais requis, durant la sous-phase de pré-exploitation, sont précisés à la section 3.02 du présent CCTP.

Dans le cadre de ce processus, le Titulaire devra, durant cette première partie de phase, initier le Système d'Information Stratégique et Opérationnel, exigé dans le cadre du Marché.

Système d'Information Stratégique (SIS) :

Durant cette sous-phase de pré-exploitation, le Titulaire devra initier la constitution de la plateforme GED, qui fait partie intégrante de l'outil de GMAO (module GED de l'outil de GMAO), conformément aux règles de structuration

imposées par le Pouvoir Adjudicateur.

Dans ce cadre, le Pouvoir Adjudicateur remettra au Titulaire la documentation suivante :

- La documentation réglementaire
- La documentation spécifique au Pouvoir Adjudicateur intégrant notamment les règles HSE et les règlements intérieurs du site
- La documentation technique intégrant notamment les DOE, plans, schémas, fiches techniques, analyses fonctionnelles, ...

Dans le cas où ces éléments ne sont pas totalement restitués ou sont seulement restitués de manière partielle par le Pouvoir Adjudicateur, les clauses et obligations contractuelles du présent Marché restent pour autant pleinement applicables.

Le Titulaire devra, en complément :

- Etablir un listing exhaustif et précis de l'ensemble de la documentation transmise par le Pouvoir Adjudicateur
- Compléter cette documentation en intégrant la documentation suivante :
 - o Les procédures, guides, modes opératoires et outils constituant les processus du Système de Management QHSE
 - o Les documents de suivi réglementaire
 - o Les documents d'exploitation des installations :
 - Inventaire des installations
 - Gammes de maintenance préventive
 - Classification des équipements par niveau de criticité (C1 ou C2)
 - Modes opératoires de maintenance préventive et corrective des équipements de criticité C1
 - Planning des opérations : Maintenance préventive réglementaire et non réglementaire, vérification réglementaire réalisée par un organisme certifié COFRAC Inspection, ...
 - Etat technique des installations
 - Plan pluriannuel de renouvellement des installations
 - Suivi des réserves réglementaires
 - Suivi des réserves travaux
 - Suivi des garanties
 - ...
 - o La documentation technique des installations :
 - Les DOE
 - Les plans et schémas techniques
 - Les fiches techniques
 - Les analyses fonctionnelles (relatives notamment aux installations GTB/GTC)
 - ...
- Numériser et enregistrer l'ensemble de cette documentation, transmise et complétée, sur la plateforme GED qui fait partie intégrante de l'outil de GMAO du Marché.
- Mettre à jour, sur la durée totale du Marché, la plateforme GED

Le module GED de l'outil de GMAO constituera la plateforme GED du Pouvoir Adjudicateur.

La structure et la dénomination des dossiers et des fichiers, constituant la plateforme GED, seront imposées par le Pouvoir Adjudicateur au Titulaire : Le Titulaire devra obligatoirement s'y conformer en enregistrant et en archivant la documentation selon ces règles.

Missions relevant de la seconde partie de la phase de démarrage (sous-phase de prise en charge) :

Mission n°4 : Elaboration du Système de Management QHSE spécifique au Marché

Dans le cadre de cette seconde partie, le Titulaire devra élaborer les protocoles, guides, modes opératoires et outils restants suivants, relatifs aux processus du Système de Management QHSE du Marché.

1. Système de Management Qualité (SMQ)

Processus RH (Ressources Humaines) :

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre au Pouvoir Adjudicateur, dans les délais requis, durant cette sous-phase de prise en charge, sont précisés à la section 3.02 du présent CCTP.

Processus Achat :

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre au Pouvoir Adjudicateur, dans les délais requis, durant cette sous-phase de prise en charge, sont précisés à la section 3.02 du présent CCTP.

Dans le cadre de ce processus, le Titulaire devra, durant cette seconde partie de phase :

- Constituer le stock prévisionnel des fournitures comprises au titre du forfait, représentées par les consommables, les petites fournitures et les pièces de rechange concernées
- Initier le stock prévisionnel des pièces de rechange de 1ère urgence, spécifiques à chaque équipement, non comprises au titre du forfait, mais nécessitant leur mise en stock afin de respecter les délais contractuels.
La constitution définitive de ce stock sera réalisée durant la seconde partie de phase, en fonction de l'inventaire et de l'état technique des installations réalisées pour chaque site.
- Approvisionner les sites, conformément aux fournitures validées par le Pouvoir Adjudicateur

L'approvisionnement en fournitures des sites devront être réalisées avant la fin de cette sous-phase.

Les sites doivent ainsi être dotés du volume de stock de fournitures nécessaires, avant la fin de cette sous-phase, afin de permettre l'exécution du Marché conformément à ses exigences et à ses obligations contractuelles.

Processus Maintenance :

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre au Pouvoir Adjudicateur, dans les délais requis, durant cette sous-phase de prise en charge, sont précisés à la section 3.02 du présent CCTP.

1. Afin de maîtriser la localisation, les caractéristiques, le fonctionnement et l'état des installations conformément aux exigences du Marché, le Titulaire devra, durant cette seconde partie de phase, réaliser :
 - L'identification précise des caractéristiques de chaque équipement, intégrant à minima les données suivantes :
 - o Nom du site
 - o Nom du bâtiment composant le site
 - o Local du bâtiment composant le site
 - o Localisation centripète de l'équipement au sein du local : Niveau, Intérieur/Extérieur, Localisation niveau N, Localisation niveau N+1, ...
 - o Codification de l'équipement
 - o Codification QR CODE des équipements critiques pour étiquetage
 - o Libellé de l'équipement
 - o Niveau de criticité de l'équipement
 - o Dénomination de l'équipement
 - o Poste technique de l'équipement

- Domaine technique de l'équipement
 - Equipement père (si existant)
 - Quantité
 - Caractéristiques de l'équipement : Marque, Référence, Type, N° série, Caractéristiques techniques, sous-ensembles de l'équipement, Année de fabrication, Commentaires, ...
 - Caractéristiques des sous-ensembles de l'équipement (moteur, registre, sonde, ...) : Marque, Référence, Type, N° série, Caractéristiques techniques, Année de fabrication, Commentaires, ...
 - Liste qualifiée des consommables associés à l'équipement : Type de consommable, dénomination, marque, référence, quantité, caractéristiques techniques, ...
 - Liste qualifiée des pièces de rechange de 1ère urgence associées à l'équipement : Type de pièce de rechange, dénomination, marque, référence, quantité, caractéristiques techniques, ...
- La localisation sur plan de masse des organes de consignation (hydraulique, électrique, ...) des installations, avec la photo de chaque organe
- L'identification précise de l'état de chaque équipement, intégrant à minima les données suivantes :
- Détermination des conditions d'accessibilité : Conditions d'accessibilité, Hauteur d'accès, Moyens spécifiques d'accès et Impact associé
 - Détermination des conditions d'ambiance : Conditions d'ambiance et Impact associé
 - Détermination des conditions de maintenabilité : Conditions de maintenabilité et Impact associé
 - Détermination des conditions de garantie : Conditions de garantie et Impact associé
 - Détermination des conditions d'obsolescence : Conditions de garantie et Impact associé
 - Détermination des conditions de criticité : Niveau de criticité (C1 ou C2) et Impact associé
 - Détermination des conditions de vétusté : Détermination de la durée de vie résiduelle de chaque équipement, établie en fonction de leur année de fabrication, de leur durée de vie théorique définie au titre du Marché et de leur niveau de sollicitation
 - Détermination des conditions de sécurité : Niveau de sécurité et Impact associé
 - Détermination des conditions de conformité réglementaire : Etat de conformité réglementaire, Texte réglementaire, Réglementation applicable et Impact associé
 - Détermination de l'état de fonctionnement : Niveau de dégradation/dysfonctionnement, Nature de la dégradation/dysfonctionnement, Cause de la dégradation/dysfonctionnement (Malveillance, travaux d'exécution, défaut de maintenance, ...) et Impact associé
- Cet état devra également intégrer les réserves issues des vérifications réglementaires, réalisées par les organismes de contrôle certifiés COFRAC Inspection, impactant les installations objets du Marché.
- La détermination des Plans d'Actions de Maintenance (PAM), à mettre en œuvre pour chaque équipement en fonction de leur état, précisant :
- Les préconisations techniques de maintenance, proposées pour chaque équipement, en fonction de l'état défini en termes d'Accessibilité, d'Ambiance, de Maintenabilité, de Sécurité, de Garantie, d'Obsolescence, de Criticité, de Vétusté, de Conformité réglementaire et de Fonctionnement
 - Le degré d'urgence de mise en œuvre de ces préconisations
 - Le chiffrage sous forme d'enveloppe budgétaire de chaque préconisation

Dans ce cadre :

- L'ensemble des opérations de maintenance de niveaux 1 et 2, définies selon la norme FDX 60-000 et préconisées au titre du Plan d'Actions de Maintenance, seront comprises dans le montant annuel forfaitaire du Marché. Elles ne feront donc pas l'objet d'une refacturation en tant que prestation hors forfait.
A titre d'exemple, les opérations suivantes (limites non exhaustives et non limitatives) ne feront pas l'objet d'une refacturation :
 - Remplacement de consommables et de petites fournitures, compris au titre du forfait

- Remplacement de sources lumineuses
- Remplacement de dalles de plafond
- Les opérations de réglage et de resserrage
- Les opérations de nettoyage intérieur et/ou extérieur des équipements
- L'ensemble des opérations des gammes de maintenance préventive définies pour chaque équipement du Marché

Les autres opérations de maintenance seront soumises à l'accord du Pouvoir Adjudicateur et feront l'objet d'une refacturation conformément aux conditions financières des prestations hors forfait. Dans ce cadre, le Pouvoir Adjudicateur demandera au Titulaire, en fonction des niveaux de priorité identifiées, une proposition tarifaire détaillée et précise de ces opérations.

- La fourniture des consommables et des petites fournitures, compris au titre du forfait, ne feront également pas l'objet d'une refacturation en tant que prestation hors forfait.

A titre d'exemple, la fourniture des sources lumineuses identifiées hors service dans le cadre de cet audit technique ne sera pas refacturée en sus.

- L'établissement du plan pluriannuel de renouvellement, sur les dix (10) années à venir, précisant le coût et l'année prévisionnelle de remplacement de chaque équipement en fonction de leur durée de vie théorique définie au titre du Marché.
- L'élaboration des plans de fiabilisation (PF), s'appliquant spécifiquement aux équipements de criticité C1. Ces plans de fiabilisation préciseront, pour chaque équipement C1 :
 - Les procédures internes d'escalade et de gestion de crise
 - Les solutions palliatives et de contournement à mettre en œuvre en cas de panne majeure sur ces équipements
 - La liste des pièces de rechange de 1ère urgence à soumettre au Pouvoir Adjudicateur pour mise en stock

Nota important :

- **Ces missions (inventaire, audit, ...) devront obligatoirement être réalisées par des intervenants disposant des compétences techniques et méthodologiques, des qualifications et des habilitations nécessaires afin de leur permettre de qualifier, précisément et avec justesse, l'ensemble des données exigées.**
- **Les inventaires et les audits réalisés constitueront l'inventaire et l'état technique initial des installations de l'ensemble des sites, objets du Marché.**

Sur la durée totale du Marché, les données d'inventaire et d'état devront quotidiennement être mis à jour par le Titulaire, sur la base du rapport initialement constitué.

Le Pouvoir Adjudicateur souhaite, à cet effet, disposer, à tout moment et sur la durée totale du Marché, d'un état précis et juste des installations, objets du Marché, pour l'ensemble des sites.

Le Pouvoir Adjudicateur insiste sur l'obligation de réaliser et de maintenir à jour cet inventaire et cet audit technique, sur la durée totale du Marché, conformément aux obligations contractuelles.

2. Afin de mettre en œuvre un programme de maintenance préventive rigoureux et adapté spécifiquement à chaque équipement, conformément aux exigences du Marché, le Titulaire devra, durant cette seconde partie de phase, établir :

- Les gammes opératoires de maintenance préventive, précisant la nature, la fréquence et le volume horaire de

- chaque opération, défini selon :
- Les règles de l'Art du Métier
 - La réglementation et les normes en vigueur
 - Les prescriptions Constructeur
 - Les exigences spécifiques du Marché et du Pouvoir Adjudicateur
 - Les conditions spécifiques de fonctionnement de chaque équipement (conditions d'environnement, conditions d'utilisation, ...) exigeant, au cas par cas, une fréquence de maintenance plus élevée
 - Le niveau de criticité des équipements impliquant une fréquence de maintenance d'autant plus élevée que le niveau de criticité est élevé
 - L'analyse AMDEC impliquant également une fréquence de maintenance plus élevée en fonction de ces résultats
- La planification annuelle des gammes opératoires de maintenance préventive et des moyens humains associés, sur l'outil de GMAO
3. Afin de mettre en œuvre un programme de surveillance des installations permettant de prévenir et anticiper tout dysfonctionnement, conformément aux exigences du Marché, le Titulaire devra, durant cette seconde partie de phase, établir un guide de ronde technique, précisant :
- Les chemins de ronde à respecter
 - Les conditions d'exploitation de référence de chaque installation
 - Les opérations de ronde à réaliser, aux fréquences définies
 - Le relevé et le suivi des paramètres locaux
 - Le traitement de chaque alarme technique
 - Les modalités de traçabilité et d'archivage des relevés, à chaque ronde
4. Le Titulaire devra établir, durant cette seconde partie de phase, exclusivement pour les équipements de criticité C1, les modes opératoires de maintenance préventive, intégrant :
- Avant réalisation l'intervention :
 - Les règles et les consignes à respecter
 - Les habilitations et les qualifications nécessaires pour réaliser l'intervention
 - Les risques mettant en jeu la sécurité des biens et des personnes, et les actions permettant de les éviter
 - Les moyens de signalisation et de protection à mettre en œuvre
 - Durant l'intervention :
 - La nature précise des opérations à réaliser
 - L'ordonnancement précis des opérations à réaliser
 - La liste des consommables et des petites fournitures nécessaires
 - Les moyens matériels à disposer (outillage, moyens de manutention, ...)
 - Après réalisation de l'intervention :
 - Les règles et les consignes à respecter après réalisation de l'intervention
 - Les règles d'élaboration des comptes-rendus sur l'outil de GMAO
5. Le Titulaire devra établir, durant cette seconde partie de phase, exclusivement pour les équipements de criticité C1, les modes opératoires de maintenance corrective, intégrant :
- Avant réalisation l'intervention :
 - Les règles et les consignes à respecter
 - Les habilitations et les qualifications nécessaires pour réaliser l'intervention
 - Les risques mettant en jeu la sécurité des biens et des personnes, et les actions permettant de les éviter
 - Les moyens de signalisation et de protection à mettre en œuvre
 - Durant l'intervention :
 - La nature précise des opérations à réaliser
 - L'ordonnancement précis des opérations à réaliser

- La liste des consommables et des petites fournitures nécessaires
 - Les moyens matériels à disposer (outillage, moyens de manutention, ...)
 - Après réalisation de l'intervention :
 - Les règles et les consignes à respecter après réalisation de l'intervention
 - Les règles d'élaboration des comptes-rendus sur l'outil de GMAO
6. Le Titulaire devra renseigner, durant cette seconde partie de phase, l'outil de suivi des réserves réglementaires imposé au Marché.
- Cet outil a pour objectif d'assurer un suivi des observations issus des vérifications réglementaires réalisées par les organismes de contrôle certifié COFRAC Inspection, jusqu'à leur clôture :
- En classifiant les actions
 - En s'assurant que toutes les observations sont suivies, clôturées et que la levée est bien tracée dans le registre de sécurité
 - En gérant les actions hors contrat, nécessitant l'émission d'un devis
 - En disposant d'une traçabilité des actions clôturées et d'une connaissance de l'encours de celles à mener
7. Le Titulaire devra élaborer, durant cette seconde partie de phase, l'outil de suivi des garanties.
- Cet outil a pour objectif d'assurer un suivi optimal des garanties (Garantie de bon fonctionnement, Garantie de parfait achèvement, Garantie décennale, ...), en permettant :
- De formaliser et tracer les observations
 - De proposer des actions associées
 - D'organiser le dispatching de ces actions
 - De s'assurer que les observations sont prises en compte et clôturées
 - De piloter les entreprises intervenantes de manière cohérente en période de garanties
 - De disposer d'une traçabilité des actions clôturées et d'une connaissance de l'encours de celles à mener
 - De consolider le suivi global des garanties, sous un tableau de bord de pilotage et de reporting
8. Le Titulaire devra établir, durant cette seconde partie de phase, les procédures spécifiques d'exploitation relatives notamment à :
- La gestion des accès aux installations des sites (cas notamment des laboratoires disposant d'accès restreint et contraint)
 - La gestion des demandes d'intervention, en heures ouvrées et non ouvrées
 - La gestion des prestations hors forfait
 - La communication entre le Titulaire et les occupants des sites
 - ...

Processus Contrôle Qualité

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre au Pouvoir Adjudicateur, dans les délais requis, durant cette sous-phase de prise en charge, sont précisés à la section 3.02 du présent CCTP.

Dans le cadre de ce processus, le Titulaire devra, durant cette seconde partie de phase :

- Elaborer les formulaires de contrôle qualité, associés aux autocontrôles et aux contrôles contradictoires
- Planifier la réalisation des autocontrôles
- Planifier conjointement la réalisation des contrôles contradictoires : Cette planification sera soumise à la validation du Pouvoir Adjudicateur

Processus Système d'Information :

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre au Pouvoir Adjudicateur, dans les délais requis, durant cette sous-phase de prise en charge, sont précisés à la section 3.02 du présent CCTP.

Dans le cadre de ce processus, le Titulaire devra, durant cette seconde partie de phase, finaliser les Systèmes d'Information Stratégique et Opérationnel, exigé dans le cadre du Marché. Ces systèmes d'information devront être totalement et parfaitement fonctionnel à la date de clôture de la phase de démarrage.

Système d'Information Stratégique (SIS) :

La **plateforme GED** devra être complétée, au titre du forfait, par le Titulaire, de l'intégralité des documents la constituant, représentés notamment par :

- Les procédures, guides, modes opératoires et outils constituant les processus du Système de Management QHSE
- Les documents de suivi réglementaire :
 - o Carnet de chaufferie
 - o Carnet d'entretien de chaque appareil élévateur
 - o Carnet de suivi sanitaire
 - o Livret de suivi des installations frigorifiques par installation frigorifique
 - o Livret de suivi des centrales de traitement d'air
 - o Livret CVC conformément à l'article R224-45-3 du code de l'environnement
 - o ...
- Les documents d'exploitation :
 - o Inventaire des installations
 - o Gammes de maintenance préventive
 - o Classification des équipements par niveau de criticité
 - o Modes opératoires de maintenance préventive et corrective des équipements critiques
 - o Planning des opérations : Maintenance préventive, vérification réglementaire réalisée par un organisme certifié COFRAC Inspection, ...
 - o Etat technique des installations
 - o Analyse AMDEC des installations
 - o Plan pluriannuel de renouvellement des installations
 - o Plan pluriannuel de gros entretien des installations
 - o Suivi des réserves réglementaires
 - o Suivi des réserves travaux
 - o Suivi des garanties
 - o Les documents d'enregistrement imposés par la réglementation et applicables au Marché
 - o ...
- La documentation technique des installations :
 - o Les DOE
 - o Les plans et schémas techniques
 - o Les fiches techniques
 - o Les analyses fonctionnelles (relatives notamment aux installations GTB/GTC, aux installations de détection incendie, aux installations de comptage, ...)
 - o ...

La **plateforme de reporting** devra être intégralement paramétrée et mise en service par le Titulaire au titre du forfait. Elle devra être totalement et parfaitement opérationnelle à la date de clôture de la phase de démarrage.

Cette plateforme devra intégrer et présenter, au pas de temps souhaité et sur la base d'une fréquence trimestrielle et annuelle :

- Le reporting d'activité, conforme à sa structure imposée au Marché, intégrant notamment les données issues de l'outil de GMAO
- Le reporting de suivi de la performance d'exploitation, constitué des indicateurs de performance du Marché

- Le reporting des contrôles qualités, constitué des résultats des autocontrôles et des contrôles contradictoires
- Le reporting de suivi des devis
- Le reporting de suivi des prestations hors forfait
- Le reporting de l'état d'avancement des réserves réglementaires
- Le reporting de l'état d'avancement des réserves travaux
- Le reporting de l'état d'avancement des garanties

Le Titulaire soumettra obligatoirement à la validation du Pouvoir Adjudicateur, chaque étape du paramétrage et de la conception de la plateforme de reporting du Marché, avant mise en production effective.

Toute mise en production de la plateforme non validée par le Pouvoir Adjudicateur sera refusée par ce dernier.

Système d'Information Opérationnel (SIO) :

Un **logiciel de GMAO**, en mode Full Web, issu exclusivement du commerce, mis à la disposition du Pouvoir Adjudicateur par le Titulaire, devra être totalement paramétré par le Titulaire et fonctionnel à 100% à l'issue de la sous-phase de prise en charge.

Propriété de l'outil de GMAO

Les licences, le paramétrage, la maintenance, les sauvegardes ainsi que les mises à jour de l'outil de GMAO sont à la charge exclusive du Titulaire.

L'exploitation de l'ensemble des modules de l'outil de GMAO est à la charge exclusive du Titulaire, sur la durée totale du Marché.

Le Pouvoir Adjudicateur reste propriétaire de toutes les données renseignées dans l'outil de GMAO.

Formation à l'utilisation de l'outil de GMAO

Le Titulaire prend à sa charge exclusive l'ensemble des formations de son personnel, de ses sous-traitants et des Représentants du Pouvoir Adjudicateur, relatives à l'utilisation et à l'exploitation de l'outil de GMAO.

Fonctionnalités de l'outil de GMAO

L'outil de GMAO est à comprendre comme un système unique, homogène et pouvant être partagée entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire.

Le Titulaire assurera ainsi la totale transparence de l'ensemble des informations traitées dans l'outil : L'ensemble des modules de l'outil de GMAO seront accessibles au Pouvoir Adjudicateur, en totale transparence, sur la durée totale du Marché.

L'exploitation de l'outil de GMAO devra être permanente et gérée en temps réel par le Titulaire, sur la durée totale du Marché.

D'une manière générale, les objectifs attendus de l'outil de GMAO sont :

- Sur le plan économique : La maîtrise des dépenses et des coûts
- Sur le plan de la productivité : La maîtrise des moyens et des ressources humaines
- Sur le plan de la connaissance des installations, des équipements et des sites : Elaboration d'une base de données exhaustive, précisément juste, fonctionnelle et exploitable

- Sur le plan de la gestion des prestations (tous postes techniques confondus) : La maîtrise de la charge de travail et le suivi de la qualité du service rendu aux utilisateurs
- Sur le plan de l'analyse et du contrôle des prestations : Le pilotage, l'aide à la décision pour les arbitrages et l'adaptation de la stratégie d'exploitation des sites, l'élaboration et l'édition de données de suivi notamment nécessaires à l'élaboration des rapports d'activité et l'établissement de la majorité des indicateurs associés à l'évaluation du Titulaire

L'outil de GMAO intégrera à minima les fonctionnalités suivantes :

- Fiche d'identité de chaque équipement, intégrant :
 - o Codification de l'équipement
 - o Localisation centripète de l'équipement : Site, bâtiment, niveau, dénomination du local, ...
 - o Libellé de l'équipement
 - o Dénomination de l'équipement
 - o Poste technique du Marché
 - o Domaine technique du Marché
 - o Codification QR Code des équipements pour étiquetage
 - o Quantité
 - o Conditions d'exploitation de référence de l'équipement
 - o Caractéristiques de l'équipement : Marque, Référence, Type, N° série, Caractéristiques techniques, sous-ensembles de l'équipement, Année de fabrication, Commentaires, ...
 - o Caractéristiques des sous-ensembles de l'équipement (moteur, registre, sonde, ...) : Marque, Référence, Type, N° série, Caractéristiques techniques, Année de fabrication, Commentaires, ...
 - o Liste qualifiée des consommables associés à l'équipement : Type de consommable, dénomination, marque, référence, quantité, caractéristiques techniques, ...
 - o Liste qualifiée des pièces de rechange de 1^{ère} urgence associées à l'équipement : Type de pièce de rechange, dénomination, marque, référence, quantité, caractéristiques techniques, ...
- Gammes de maintenance préventive de l'équipement, intégrant :
 - o La codification de la gamme
 - o La nature et la fréquence des opérations de maintenance préventive de chaque gamme
 - o Le volume horaire unitaire de chaque opération de maintenance préventive de chaque gamme
 - o La planification de la gamme de maintenance préventive de chaque équipement
- Modes opératoires des opérations de maintenance préventive et corrective de chaque équipement, précisant :
 - o Avant réalisation l'intervention :
 - Les règles et les consignes à respecter
 - Les habilitations et les qualifications nécessaires pour réaliser l'intervention
 - Les risques mettant en jeu la sécurité des biens et des personnes, et les actions permettant de les éviter
 - Les moyens de signalisation et de protection à mettre en œuvre
 - o Durant l'intervention :
 - La nature précise des opérations à réaliser
 - L'ordonnancement précis des opérations à réaliser
 - La liste des consommables et des petites fournitures nécessaires
 - Les moyens matériels à disposer (outillage, moyens de manutention, ...)
 - o Après réalisation de l'intervention :
 - Les règles et les consignes à respecter après réalisation de l'intervention
- Planification, gestion et suivi des opérations planifiées : Rondes techniques, opérations de maintenance préventive, accompagnement des entreprises tierces (organisme de contrôle, entreprise de travaux, ...), ...
- Planification, gestion et suivi des actions correctives et des activités annexes
- Edition des bons de travail préventif et correctif
- Gestion des demandes d'intervention par les utilisateurs désignés du Pouvoir Adjudicateur et les occupants

des sites, sans limite du nombre de demandeurs, par l'intermédiaire d'un portail Internet de services, en mode Full Web, spécifique à l'outil de GMAO.

- Gestion des stocks des consommables, de petites fournitures et des pièces de rechange de 1ère urgence
- La mesure de la satisfaction de tout émetteur d'une demande d'intervention : L'outil de GMAO transmettra automatiquement et systématiquement, à tout émetteur d'une demande d'intervention et à sa clôture par le Titulaire, une enquête de satisfaction simple permettant de juger la qualité de l'intervention réalisée par le Titulaire

Les règles de paramétrage et d'exploitation de l'outil de GMAO seront imposées au Titulaire par le Pouvoir Adjudicateur :

- Le Titulaire devra paramétrer selon les règles imposées par le Pouvoir Adjudicateur
- Le Titulaire devra utiliser et exploiter l'ensemble des modules de l'outil de GMAO, quel que soit les règles de paramétrage et d'exploitation imposées.
- Toute modification de paramétrage ou re-paramétrage de l'outil de GMAO (partiel ou intégral), durant la durée d'exécution du Marché, n'impliquera aucune valorisation financière du Marché.

Règles de paramétrage de l'outil de GMAO

Le Titulaire devra intégrer à l'outil de GMAO l'ensemble des équipements du Marché en paramétrant :

- Les équipements de criticité C1, à l'unité : A titre d'exemple, les installations des postes HT ainsi que les TGBT et tableaux divisionnaires seront paramétrées à l'unité et non sous forme d'ensemble.
- Les équipements de criticité C2, sous forme d'ensemble : Le paramétrage sous forme d'ensemble sera autorisé uniquement par niveau ou département d'un même bâtiment.

Gestion des demandes d'intervention

Toute demande d'intervention sera transmise par le module de gestion des demandes d'intervention de l'outil de GMAO du Titulaire. Dans ce cadre, tous les utilisateurs désignés du Pouvoir Adjudicateur et les occupants des sites pourront transmettre une demande d'intervention au Titulaire via l'outil de GMAO, durant les heures et jours ouvrés.

Le Titulaire aura l'obligation :

- De doter, à sa charge exclusive, son personnel de moyens de communication permettant de prendre en compte ces demandes dans les délais prévus au titre du Marché
- De tenir à jour, en temps réel, l'état d'avancement de chaque demande d'intervention.
- D'informer le Pouvoir Adjudicateur, par retour de mail, sur la prise en charge effective de la demande et sur la date et l'heure de première intervention, puis de chaque intervention associée à la même demande
- D'établir les rapports relatifs à chaque intervention, concernant chaque demande d'intervention, directement sur l'outil du Pouvoir Adjudicateur, en précisant systématiquement les champs suivants :

<p><u>Localisation de l'équipement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bâtiment - Niveau - Local <p><u>Identification de l'équipement selon la codification de l'outil de GMAO :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Codification/Repère de l'équipement - Famille de l'équipement - Libellé de l'équipement <p><u>Horodatage de l'intervention :</u></p>	<p><u>Description des opérations réalisées durant l'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nature des opérations correctives réalisées durant l'intervention - Observations et anomalies relevées, avec prise de photos si nécessaire - Désignation et Quantité des fournitures remplacées dans le cadre des opérations correctives - Modes opératoires de maintenance corrective à respecter, précisant : <ul style="list-style-type: none"> o Avant réalisation l'intervention : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles et les consignes à respecter ▪ Les habilitations et les qualifications nécessaires pour réaliser l'intervention ▪ Les risques mettant en jeu la sécurité des biens et des personnes, et les actions permettant de les éviter ▪ Les moyens de signalisation et de protection à mettre en œuvre
---	--

<ul style="list-style-type: none"> - Date de l'intervention - Heure d'arrivée - Heure de départ - Durée de l'intervention <p><u>Description de la demande d'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nom du demandeur - Service du demandeur - Nature de la demande 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Durant l'intervention : <ul style="list-style-type: none"> ▪ La nature précise des opérations à réaliser ▪ L'ordonnancement précis des opérations à réaliser ▪ La liste des fournitures nécessaires ▪ Les moyens matériels à disposer (outillage, moyens de manutention, ...) ○ Après réalisation de l'intervention : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles et les consignes à respecter après réalisation de l'intervention ▪ Les règles d'élaboration des comptes-rendus sur l'outil de GMAO <p><u>Description des opérations restant à réaliser après l'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La nature des opérations correctives restant à réaliser - La désignation et la quantité des fournitures à remplacer si nécessaire
---	---

Ces rapports seront saisis sur l'outil de GMAO, au plus tard quatre (4) heures après la réalisation de chaque intervention.

Le Titulaire s'organisera pour réceptionner et traiter l'ensemble des demandes d'intervention, qu'elles soient émises par cet outil mais également par message électronique (mail), par téléphone ou par tout autre moyen.

Dans le cas où le Titulaire reçoit une demande d'intervention par message électronique (mail), par téléphone ou par tout autre moyen, ce dernier :

- Devra la prendre en charge, au même titre que celle émise par l'outil de GMAO
- Enregistrera, par lui-même, cette demande d'intervention sur l'outil de GMAO afin de la prendre en considération au même titre que celles émises directement par l'outil

Toute intervention en astreinte fera l'objet d'une demande d'intervention et d'un compte-rendu qui devront être enregistrés, par le Titulaire, sur l'outil de GMAO.

Nota important : Le Pouvoir Adjudicateur attire l'attention du Titulaire sur le fait que ce dernier doit impérativement respecter ses obligations afin que le Pouvoir Adjudicateur puisse avoir un retour écrit et précis des interventions réalisées pour chaque demande.

Le non-respect de ses obligations expose le Titulaire à l'application de pénalités.

Dans le cas où la sécurité des personnes et des biens est en jeu, le Titulaire prendra les mesures d'urgence, qui s'imposent.

2. **Système de Management Environnement (SME)**

Processus Gestion des déchets :

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre au Pouvoir Adjudicateur, dans les délais requis, durant cette sous-phase de prise en charge, sont précisés à la section 3.02 du présent CCTP.

Section 3.02 Livrables à restituer

Chaque sous-phase sera clôturée par la signature d'un Procès-Verbal, confirmant la réalisation de l'intégralité des missions et la restitution des livrables exigés conformément aux dates imposées au titre du Marché.

Ces livrables devront être finalisés en intégralité, aux dates de restitution imposées. Dans ce cadre, il appartient au Titulaire d'organiser des réunions spécifiques de pré-validation de ces livrables, auprès du Pouvoir Adjudicateur, avant la date de restitution définitive.

A la date de clôture de la phase de démarrage, seules les réserves indiquées dans ces livrables pourront être utilisées par le

Titulaire pour justifier un manquement à ses obligations.

Pour rappel, la non-restitution des livrables ou la restitution de livrables non finalisés, à la date de fin de chaque sous-phase, est soumise à l'application de pénalités.

Le format des livrables suivants, annexés au présent CCTP, est imposé par le Pouvoir Adjudicateur au Titulaire :

- Inventaire des installations
- Rapport d'état technique des installations
- Fichier de suivi des devis et des prestations hors forfait
- Fichier de suivi des réserves réglementaires
- Périmètre contractuel de la sous-traitance
- Liste des moyens matériels
- Liste des consommables
- Liste des pièces de rechange de 1ère urgence

Le Titulaire devra obligatoirement et exclusivement utiliser ces formats de livrables. Le Titulaire est soumis à l'application de pénalités dans le cas où ce dernier n'utilise pas ces formats de livrables ou ne renseigne pas la totalité des champs de ces formats.

Nature et Echancier des livrables à restituer par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur dans le cadre de la phase de démarrage :

Système de Management	Processus	Livrables à établir par le Titulaire et à restituer au Pouvoir Adjudicateur	Sous-phase concernée de la phase de démarrage	Date limite de restitution des livrables à compter de la date de prise d'effet du Marché (J0)
Système de Management Sécurité (SMS)	Structure du SMS	Structure du SMS	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 2 semaines
	Processus Sécurité	Analyse des risques	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Plan de prévention	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Guide méthodologique d'exécution des prestations à risques	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
Système de Management Qualité (SMQ)	Structure du SMQ	Structure du SMQ	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 2 semaines
	Processus Maintenance	Rapport de caractéristiques de chaque bâtiment	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Rapport d'inventaire de chaque équipement	Sous-phase de prise en charge	J0 + 1 mois
		Localisation des organes de consignation sur plan	Sous-phase de prise en charge	J0 + 1,50 mois
		Plans d'Action de Maintenance (PAM)	Sous-phase de prise en charge	J0 + 1,50 mois
		Plan pluriannuel de renouvellement	Sous-phase de prise en charge	J0 + 1,50 mois
		Livret d'astreinte	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Plans de fiabilisation	Sous-phase de prise en charge	J0 + 2 mois
		Gammes de maintenance préventive	Sous-phase de prise en charge	J0 + 1,50 mois
		Planning annuel des opérations planifiées	Sous-phase de prise en charge	J0 + 1,50 mois
		Inventaire des conditions d'exploitation de référence par équipement	Sous-phase de prise en charge	J0 + 2 mois
		Carnets de suivi réglementaire	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 2 semaines
		Guide de ronde technique	Sous-phase de prise en charge	J0 + 1,50 mois
		Modes opératoires de maintenance préventive	Sous-phase de prise en charge	J0 + 2 mois
		Modes opératoires de maintenance corrective	Sous-phase de prise en charge	J0 + 2 mois
		Procédures spécifiques d'exploitation	Sous-phase de prise en charge	J0 + 2 mois
		Procédures d'accès aux laboratoires et aux zones à régime restrictif	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Outil de suivi des réserves réglementaires paramétré et opérationnel à 100%	Sous-phase de prise en charge	J0 + 2 mois
		Outil de suivi des garanties paramétré et opérationnel à 100%	Sous-phase de prise en charge	J0 + 2 mois
	Processus Achat	Liste des fournisseurs	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Liste des sous-traitants	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Périmètre des prestations sous-traitées	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Liste des consommables de chaque équipement	Sous-phase de prise en charge	J0 + 1,50 mois
		Liste des pièces de rechange de 1ère urgence de chaque équipement	Sous-phase de prise en charge	J0 + 1,50 mois
		Stock des fournitures comprises au forfait	Sous-phase de prise en charge	J0 + 2 mois
		Stock des pièces de rechange de 1ère urgence	Sous-phase de prise en charge	J0 + 2 mois
		Liste des moyens matériels	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
	Processus Ressources Humaines	Fiche de poste	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Attestation de qualifications	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Attestation d'habilitations	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Attestation de formation	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Planning horaire hebdomadaire	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Charge de travail hebdomadaire	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Programme détaillé de formation (initiale et continue)	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Planning des formations initiales	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Planning annuel des formations continues	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Rapport d'inventaire de la documentation	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
	Processus Système d'Information	Plateforme GED paramétrée et structurée	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Guide de paramétrage et d'utilisation de la plateforme GED	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois
		Plateforme GED constituée à 100%	Sous-phase de prise en charge	J0 + 2 mois
		Outil de GMAO paramétré et opérationnel à 100%	Sous-phase de prise en charge	J0 + 2 mois
		Plateforme de reporting paramétrée et opérationnelle à 100%	Sous-phase de prise en charge	J0 + 2 mois
		Rapport d'activité intégré à la plateforme de reporting	Sous-phase de prise en charge	J0 + 2 mois
		Rapport de suivi de la performance d'exploitation intégré à la plateforme de reporting	Sous-phase de prise en charge	J0 + 2 mois
		Outil de suivi des devis paramétré et opérationnel à 100%	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 2 semaines
		Outil de suivi des prestations hors forfait paramétré et opérationnel à 100%	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 2 semaines
		Formulaire d'autocontrôle qualité paramétré et opérationnel à 100%	Sous-phase de prise en charge	J0 + 1 mois
	Processus Contrôle Qualité	Formulaire de contrôle qualité paramétré et opérationnel à 100%	Sous-phase de prise en charge	J0 + 1 mois
		Planning annuel des contrôles qualités (autocontrôle et contrôle contradictoire)	Sous-phase de prise en charge	J0 + 1 mois
		Reporting des contrôles qualités paramétré sur la plateforme de reporting	Sous-phase de prise en charge	J0 + 2 mois
Système de Management Environnement (SME)	Structure du SME	Structure du SME	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 2 semaines
	Processus Gestion des déchets	SOGED	Sous-phase de pré-exploitation	J0 + 1 mois

Article 4. Pénalités

Les pénalités applicables aux obligations contractuelles, relatives au CCTP Démarrage des prestations, sont précisées à l'article 15 du CCAP du présent Marché.

Annexes

Format des livrables de démarrage imposés au Titulaire :

Annexe n°1 : Inventaire des installations

Annexe n°2 : Rapport d'état technique des installations

Annexe n°3 : Fichier de suivi des devis et des prestations hors forfait

Annexe n°4 : Fichier de suivi des réserves réglementaires

Annexe n°5 : Périmètre sous-traité

Annexe n°6 : Liste des moyens matériels

Annexe n°7 : Liste des consommables

Annexe n°8 : Liste des pièces de rechange de 1ère urgence