



ÉTABLISSEMENT PUBLIC DU MUSÉE DU LOUVRE
DIRECTION DE L'ARCHITECTURE, DE LA MAINTENANCE ET DES JARDINS

ANNEXE AU CCTP

OBLIGATIONS DU TITULAIRE EN MATIÈRE D'UTILISATION DU LOGICIEL DE GESTION DE MAINTENANCE ASSISTÉE PAR ORDINATEUR (GMAO)

SOMMAIRE

1	Exigences de l'EPML d'utilisation du progiciel de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)	3
2	Organisation.....	3
3	Moyens matériels.....	4
4	Principales règles d'utilisation de la GMAO	4

1 Exigences de l'EPML d'utilisation du progiciel de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)

La stratégie de maintenance de l'Établissement Public du Musée du Louvre définit l'usage d'une application de GMAO support de suivi et de planification de l'ensemble des opérations de maintenance curative, ou préventive, quel que soit l'actif concerné ou le corps d'état concerné.

En conséquence, une des obligations essentielles du titulaire est de renseigner dans le logiciel toutes les informations relatives à son activité sur le site, curative et préventive dans les plus brefs délais possibles.

Il s'agit aussi bien des informations relatives à l'avancement des Ordres de Travail (OT) curatifs ou préventifs dont il a la charge, du plan de maintenance actualisé, et tels que validés par l'EPML.

Le logiciel de GMAO utilisé par l'EPML est HxGN EAM développé par HEXAGON. Il est accessible en mode Web après identification par un compte utilisateur et un mot de passe.

2 Organisation

Le logiciel est administré fonctionnellement par l'EPML qui s'assure de la bonne utilisation du logiciel, de l'intégrité et de la sécurité de la base de données, gère les comptes utilisateurs et les droits en lecture et en écriture correspondants. Afin de garantir l'intégrité de la base de données et le bon fonctionnement du logiciel, seul l'administrateur fonctionnel de l'EPML peut effectuer des ajouts ou modifications de données au sein de cette base. En conséquence, les droits en écriture sont pour le Titulaire limités à la saisie des informations relatives aux OT.

L'EPML s'appuie pour le pilotage de l'activité de maintenance sur un prestataire de Vigie Technique qui, notamment, crée les OT correctifs suite aux signalements et demandes reçus. Il assure également une supervision du logiciel en appui à l'administrateur du logiciel et des services techniques de l'EPML.

Le Titulaire est tenu de se conformer aux instructions reçues de l'administrateur ou de la Vigie Technique pour l'utilisation du logiciel, ou pour toute demande concernant la base de données.

Dès la notification du marché, le titulaire désignera un Responsable GMAO qui sera l'interlocuteur privilégié de l'EPML sur cette thématique GMAO. Cette personne fournira la liste des utilisateurs devant disposer d'un compte, et devant être formés.

Elle s'assurera également, durant la durée du marché, de la bonne utilisation du logiciel par l'ensemble des intervenants de l'entreprise.

La formation des personnels du Titulaire à l'usage de la GMAO sera assurée par l'EPML.

Mise à jour de la base de données

Le Titulaire est responsable de l'exactitude et de la complétude de la base de données relative aux actifs et aux opérations de maintenance préventive inclus dans le périmètre de son marché.

A moins d'en avoir fait le signalement sans que celui-ci ait été pris en compte par l'administrateur, il ne peut donc en aucun cas se prévaloir de lacunes ou d'erreurs dans la base enregistrée pour justifier l'absence de saisie ou la non réalisation de prestations dans les temps prescrits.

La vérification de la base de données doit donc être effectuée initialement dès la notification du marché, le cas échéant, les mises à jour nécessaires demandées à l'EPML avant la fin du troisième mois d'exécution. Cette demande sera formalisée par la transmission d'un fichier Excel respectant scrupuleusement la trame fournie et les consignes associées, à défaut de quoi l'intégration des données dans la base ne serait pas possible. Il est précisé que le délai de 3 mois s'entend pour la transmission d'un fichier strictement conforme à la trame fournie et aux consignes associées, toute saisie non conforme entraînant par le logiciel le rejet de l'ensemble du fichier. Sous réserve de la

validation de la demande par le conducteur de travaux EPML en charge du marché, l'intégration dans la base de données sera effectuée dans le délai d'un mois par l'EPML.

L'attention du Titulaire est attirée sur la nécessité d'une prise de contact, dès le début d'exécution, entre son Responsable GMAO et l'administrateur EPML. En effet, l'importance d'une parfaite assimilation des exigences liées à la constitution des fichiers d'intégration implique une prise en charge anticipée de cette étape et une étroite collaboration entre les parties.

Suite au rejet d'un fichier pour non-conformité, tout renvoi de ce fichier comportant encore des erreurs entraînera l'application d'une pénalité suivant les conditions prévues au marché.

Durant l'exécution du marché, le processus, délais et pénalités éventuelles seront les mêmes pour toute demande ultérieure de mise à jour de la base de données.

L'ajout d'actif pourra être fait en cours d'année, selon les besoins. Les données à fournir seront outre la localisation, impérativement désignée par son code Louvre, les codes défaut/intervention (si requis), ainsi que les données relatives à la maintenance préventive : circuit (regroupement d'actifs) auquel l'actif doit, le cas échéant être associé, et les données relatives au plan de maintenance (intervention, périodicité, date d'intervention, plan de tâches).

Concernant la maintenance préventive, ou la base d'actifs déjà recensée, les demandes de mises à jour de la base de données ne seront possibles que durant les 3 premiers mois suivant la date anniversaire du marché. Le Titulaire dispose d'un mois après intégration pour vérifier la conformité des données enregistrées

3 Moyens matériels

Les moyens matériels nécessaires à l'utilisation de la GMAO (terminaux informatiques et connexion internet) sont à la charge du Titulaire. Il est toutefois précisé que, pour des raisons de sécurité informatique, la connexion au réseau Internet via le réseau EPML ne peut être effectuée qu'à partir d'un terminal fourni par l'EPML.

Il est rappelé que l'accès à la GMAO s'effectue via Internet et un compte de connexion.

4 Principales règles d'utilisation de la GMAO

Le titulaire est tenu d'utiliser, de prendre en compte les demandes formulées par la GMAO par l'émission *d'Ordres de Travail (OT)*, de renseigner quotidiennement la GMAO de toutes ses interventions. Il doit veiller à la complétude et exactitude de l'ensemble des données relatives aux actifs dont il assure la maintenance, et, le cas échéant, effectuer la mise à jour, ou, si ces saisies ne peuvent être effectuées que par l'administrateur, lui fournir les fichiers correspondants.

L'attention du titulaire est attirée sur le fait que les données inscrites en GMAO constituent une référence essentielle pour la constatation des résultats obtenus au titre du marché. *Leur saisie en temps réel et leur sincérité constituent donc un résultat impératif.*

Délais contractuels des prestations de maintenance associés aux OT

Toutes les prestations de maintenance préventive ou correctives réalisées sont obligatoirement saisies par le Titulaire dans la GMAO dans un délai maximum de 24h00 ouvrées par rapport à l'activité opérationnelle.

Pour les interventions correctives, l'heure enregistrée dans la base de données lors de la création des OT constitue la référence pour la détermination des délais contractuels associés à l'exécution de l'intervention. Il est précisé que la création d'un OT donne lieu à l'envoi automatique et simultané d'un mail d'alerte sur les adresses mails que le Titulaire aura fourni à cette fin.

Pour les interventions préventives, les OT sont créés par le logiciel selon le plan de maintenance établi par le Titulaire et enregistré par l'administrateur fonctionnel de l'application. Ces OT émis périodiquement ne donnent pas lieu à l'envoi de mail par l'application. Il appartient donc au Titulaire de se connecter régulièrement pour les prendre en compte dans le respect des délais planifiés qui constitue une obligation contractuelle.

D'une manière générale, les dates et heures des changements de statut des OT tels qu'enregistrés par le logiciel constituent la référence contractuelle pour le suivi de l'activité opérationnelle du Titulaire. Le choix de prendre en compte contractuellement des dates et heures différentes, suivant la saisie que le Titulaire peut faire dans certains cas dans la GMAO, relève de l'appréciation de l'EPML.

Saisie des informations de compte sur les OT

Cette saisie comprend en particulier les heures de début et de fin d'intervention, un compte rendu abrégé des travaux réalisés précisant en outre si des prestations restent à réaliser, leur nature et les délais prévus, soit pour la remise d'un devis soit pour leur réalisation suivant que ces prestations ont fait l'objet d'une commande ou d'un devis.

Il est précisé que le titulaire doit établir un Ordre de Travail correctif (OT) en GMAO lorsqu'au cours d'une maintenance préventive, il détermine la nécessité de réaliser des travaux correctifs. Il précisera sur l'OT le niveau d'urgence des travaux à effectuer, et le délai prévu pour la transmission d'un devis au maître d'ouvrage. Les délais de traitement des OT correctifs ainsi créés par le Titulaire ne peuvent faire l'objet de pénalités, étant souligné que les exigences contractuelles de bon fonctionnement de l'actif concerné ne sont pas interrompues par l'émission d'un OT, et donc le cas échéant pénalisables en cas de défaillance, selon les clauses prévues au marché.

Dans le cas où des mesures palliatives ou de sauvegarde ont été mises en œuvre, le Titulaire le mentionnera explicitement sur l'OT.

Statut des OT

La suite donnée à un OT est constatée dans la GMAO par le passage successif par des *statuts* caractéristiques depuis leur création par la Vigie (dans le cas des OT correctifs) jusqu'à leur archivage par l'EPML. Le titulaire doit effectuer les changements de statut nécessaires pour constater les étapes successives liées la réalisation de la prestation (cf logigramme ci-après).

L'attention du titulaire est attirée sur le fait que le passage au statut OT A VALIDER engage la responsabilité contractuelle du Titulaire qui déclare ainsi l'achèvement de toutes les prestations dues au titre de l'OT, et que ce passage est un préalable impératif à la constatation par l'EPML du *service fait* de la prestation correspondante.

La véracité des informations saisies sera, par ailleurs, contrôlée par l'EPML et/ou la Vigie technique

Le Processus des OTs Correctifs

