



**MINISTÈRE  
DE LA JUSTICE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**DIRECTION GENERALE  
DE L'ADMINISTRATION PENITENTIAIRE**

## **MARCHES PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

**Ministère de la Justice**

**Direction Interrégionale des Services pénitentiaires de Paris**

**Département du Budget et des Finances**

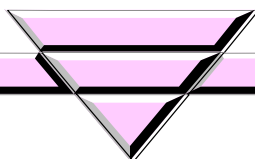
**Unité des Achats et des Marchés Publics**

3, avenue de la Division Leclerc

BP 103

**94267 FRESNES -Cedex**

**Tél: 01 46 15 93 85**



**EXPLOITATION, ENTRETIEN, MAINTENANCE ET DE CONDUITE DES EQUIPEMENTS CVC  
(CHAUFFAGE, VENTILATION, CLIMATISATION) ET DE PLOMBERIE SANITAIRE DU CENTRE  
PENITENTIAIRE DE FRESNES**

### **Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)**

**N°16022026**

*Code de la Commande publique du 01 avril 2019*

Marché passé en procédure d'Appel d'Offres Ouvert est soumis aux dispositions du *Code de la commande publique*.

Et ayant pour objet la collecte, le transport, le stockage et le traitement des déchets du centre pénitentiaire de Fresnes.

Le présent CCTP comporte 9 feuillets numérotés de 1 à 59

## Table des matières

1	Introduction .....	5
1.1	Objectifs du Marché .....	5
1.2	Principes de fonctionnement du Marché .....	5
2	Définitions .....	6
3	Référentiel et normes .....	8
4	Objectifs généraux.....	8
4.1	Services d'Exploitation-Maintenance .....	8
4.2	Périmètre et limites des prestations.....	9
5	Conditions générales d'exécution des prestations .....	10
5.1	Personnel du Titulaire et de ses sous-traitants.....	10
5.1.1	Représentants du Titulaire.....	10
5.1.2	Personnel intervenant.....	10
5.1.3	Jours ouvrés et horaires de service .....	11
5.1.4	Astreinte .....	12
5.1.5	Tenue vestimentaire .....	13
5.1.6	Comportement.....	13
5.1.7	Discipline .....	13
5.2	Hygiène et sécurité .....	14
5.2.1	Généralités .....	14
5.2.2	Réglementation, plan de prévention annuel .....	14
5.2.3	Signalisation des chantiers – Accès – Consignes.....	14
5.2.4	Mesures de consignation .....	15
5.3	Mise à jour des documents suite aux interventions du Titulaire.....	15
5.4	Produits et matériels utilisés .....	15
5.5	Local de stockage et bureau .....	16
5.6	Doctrine de Sécurité applicable aux Systèmes d'Information et de sûreté.....	16
5.6.1	Accès aux applications pénitentiaires .....	16
5.6.2	Equipements et logiciels liés aux Services d'Exploitation-Maintenance du Marché.....	16
6	Conditions générales relatives aux opérations d'Exploitation-Maintenance.....	17
6.1	Périmètre du Service.....	17
6.1.1	Dispositions générales .....	17
6.1.2	Référentiels .....	18
6.2	Le plan de maintenance .....	18
7	Conditions générales de Management du Marché .....	19
7.1	Phase de prise en charge du Marché .....	19
7.1.1	Objectifs .....	19
7.1.2	Clôture de la phase de prise en charge .....	20

7.2	Coordination de l'Exploitation du Titulaire et de l'Exploitation Pénitentiaire .....	20
7.2.1	Mise à disposition du système d'information.....	20
7.2.2	Suivi des signalements .....	22
7.2.3	Suivi de la maintenance .....	23
7.3	Planification.....	24
7.3.1	GMAO .....	24
7.3.2	Arrêts programmés .....	26
7.4	Gestion de stock .....	27
7.5	Suivi d'activité.....	27
7.5.1	Alerte .....	27
7.5.2	Revue Hebdomadaire d'Activité (RHA) .....	27
7.5.3	Réunion Trimestrielle d'Activité (RTA) .....	27
7.5.4	Rapport annuel .....	29
7.6	Documentation de Maintenance et de Services (DMS) .....	30
7.6.1	Contenu .....	30
7.6.2	Mise à jour et gestion de la DMS .....	32
7.7	Gestion de l'énergie .....	32
7.8	Diagnostics et contrôles .....	32
7.8.1	Opérations de contrôle systématiques et programmées.....	32
7.8.2	Suivi et contrôle des prestations par le CP de Fresnes.....	32
7.9	Fin de Marché .....	33
7.9.1	Etat des lieux.....	33
7.9.2	Eléments à transférer .....	34
7.9.3	Assistance technique.....	35
7.9.4	Livrables .....	35
8	Performance et mesure de la performance .....	35
8.1	Principes généraux .....	35
8.2	Modalité d'intervention du Titulaire .....	35
8.2.1	Signalement des défauts .....	35
8.2.2	Mise en œuvre sans délai des Mesures de Mise en Sécurité et de Sauvegarde .....	35
8.2.3	Interventions curatives du Titulaire en cas de Défaut.....	36
8.2.3.1	Défaut résolu dans le Délai de Résolution Maximal.....	36
8.2.3.2	Défaut non résolu dans le Délai de Résolution Maximal.....	36
8.2.4	Modalités de mise en œuvre d'une Marche Dégradée .....	36
8.3	Délais de Résolution d'un Défaut.....	37
8.3.1	Modalités de décompte du DRM lorsque le DRM est inférieur à 24 heures.....	37
8.3.2	Modalités de décompte du DRM lorsque le DRM est supérieur à 24 heures .....	37
8.3.3	Modalités de décompte du DRM lorsque le Défaut n'est pas résolu dans un délai de 30 jours	37

8.4	Principes de pénalisation en cas de Défaut .....	38
9	Conditions relatives à la conformité fonctionnelle de l'ensemble des installations .....	38
9.1	Service FI-4 - Chauffage ventilation climatisation - Confort thermique et aéraulique.....	38
9.1.1	Définition du Service.....	38
9.1.2	Débit d'air renouvelé dans les Locaux .....	39
9.1.3	Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées .....	40
9.1.4	Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité .....	40
9.1.5	Plan de progrès .....	42
9.2	Service FI-5 - Plomberie sanitaire, eau chaude sanitaire, eau froide sanitaire, eaux usées, gaz ....	42
9.2.1	Définition du Service.....	42
9.2.2	Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées .....	43
9.2.3	Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité .....	43
10	Conditions relatives à la gestion de la pérennité des installations .....	47
10.1	Services GPI-1 – Gestion et réalisation des opérations de maintenance préventive .....	47
10.1.1	Définition du service .....	47
10.1.2	Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées .....	47
10.1.3	Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité .....	47
10.2	Service GPI-2 – Mission d'assistance et de conseil .....	48
10.2.1	Définition du Service.....	48
10.2.2	Assistance à la définition des travaux.....	48
10.2.3	Assistance et conseil à la réception des travaux .....	49
10.2.4	Assistance et conseil auprès du CP de Fresnes en cas de survenance de désordres.....	50
10.2.5	Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées .....	50
10.2.6	Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité .....	50
11	Conditions relatives aux Prestations de Services à l'immeuble .....	51
11.1	Service PSI-1 – Réalisation des contrôles légaux de conformité .....	51
11.1.1	Définition du Service.....	51
11.1.2	Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées .....	52
11.1.3	Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité .....	52
11.2	Service PSI-6 – Réalisation de devis de travaux .....	53
11.2.1	Définition du Service.....	53
11.2.2	Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées .....	54
11.2.3	Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité .....	54
12	Conditions particulières du Management du Marché .....	54

12.1	Service TMM-1 – Gestion des événements .....	54
12.1.1	Définition du Service.....	54
12.1.2	Liste indicative et non exhaustive d'Équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées .....	55
12.1.3	Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité .....	55
12.2	Service TMM-2 – Reporting .....	56
12.2.1	Définition du Service.....	56
12.2.2	Liste indicative et non exhaustive d'Équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées .....	56
12.2.3	Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité .....	56
12.3	Service TMM-3 – Gestion des moyens.....	57
12.3.1	Définition du Service.....	57
12.3.2	Liste indicative et non exhaustive d'Équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées .....	57
12.3.3	Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité .....	58
12.4	Service TMM-4 – Gestion des procédures .....	59
12.5.1	Définition du Service.....	59
12.5.2	Liste indicative et non exhaustive d'Équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées .....	59
12.5.3	Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité .....	59
13	Liste des annexes.....	60

## 1 Introduction

---

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) définit la nature et l'étendue des prestations attendues du Titulaire dans le cadre du présent Marché.

Ces prestations portent principalement sur les services d'exploitation et de maintenance des installations techniques, notamment les systèmes CVC et les équipements de plomberie associés

Le Titulaire a également la charge la coordination, la planification et la gestion globale des prestations qu'il réalise au sein du Centre Pénitentiaire de Fresnes (CP de Fresnes). À ce titre, il veille au suivi de la performance des interventions et rend compte régulièrement de ses actions auprès du CP de Fresnes.

Afin d'assurer cette mission, le présent document précise les attentes de la maîtrise d'ouvrage en matière d'organisation, de méthodes de travail, ainsi que de suivi des résultats.

Plus précisément, ce CCTP détaille :

- Les objectifs et conditions générales d'exploitation qui s'imposent au Titulaire,
- Les exigences techniques et les indicateurs de performance associés à chaque prestation, tels que définis par le Marché.

### 1.1 Objectifs du Marché

---

Le respect des stipulations et notamment des objectifs de performance décrits dans le CCTP constitue une obligation essentielle du Titulaire. La non-atteinte de ces objectifs, sous réserve des cas d'exonération précisés par le Marché, est sanctionnée par l'application de pénalités.

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

L'exécution des prestations s'inscrit dans l'environnement de l'exploitation pénitentiaire.

A ce titre, il est essentiel que :

- Le Titulaire cultive dans son exploitation une éthique et un professionnalisme à la hauteur des missions de service public auxquelles il est associé,
- Le CP de Fresnes et le Titulaire nouent à tous les niveaux de leur organisation un partenariat ouvert et constructif, pour la bonne exécution des prestations.

### 1.2 Principes de fonctionnement du Marché

---

Les prestations sont réalisées dans un contexte soumis aux contraintes spécifiques de l'exploitation pénitentiaire, par nature évolutives et variables. Le Titulaire s'engage à adapter

en permanence ses moyens et ses méthodes aux réalités opérationnelles du Centre Pénitentiaire de Fresnes.

Afin de garantir une exécution optimale des prestations dans ce cadre particulier, une concertation permanente doit être assurée entre le CP de Fresnes et le Titulaire. Cette concertation vise à améliorer en continu les conditions d'exécution et à anticiper les évolutions de besoins.

Le **Titulaire** respecte l'ensemble des procédures nécessaires à cette concertation établies dans le cadre de la Documentation de Maintenance et Services (DMS). Ces procédures font l'objet d'une mise à jour partenariale régulière entre le **CP de Fresnes** et le **Titulaire**.

## 2 Définitions

---

**Administration** : désigne tout représentant de l'**Administration Pénitentiaire** (notamment du **CP de Fresnes** ou de la **DISP de Paris**).

**Anomalie** : Evènement non constitutif d'un défaut.

**Arrêt Programmé** : interruption ou réalisation en marche dégradée d'un service du fait d'une intervention de maintenance, renouvellement ou remise à niveau d'un équipement, sur une période de temps prévue à l'avance, dont le **CP de Fresnes** a été informé préalablement et qui a été acceptée par le **CP de Fresnes**.

**CP de Fresnes** : désigne le **Centre Pénitentiaire de Fresnes** ou ses représentants.

**Date de Signalement** : date et heure où un évènement a été porté à la connaissance du **Titulaire** par tout moyen, en particulier, saisie dans le portail de traitement des demandes d'intervention, appel téléphonique, télécopie, courriel, que l'information provienne du **Titulaire** ou du **CP de Fresnes**. La date de signalement doit être saisie dans le portail de traitement des demandes d'intervention avec l'Evènement. Elle est le point de départ du délai de résolution de l'évènement si celui-ci doit faire l'objet d'une action de la part du **Titulaire**, définie par le présent CCTP.

**Défaut** : non-obtention de la performance telle qu'elle est définie par le présent Marché, et pouvant donner lieu à pénalité. Le défaut est constitué notamment par une mauvaise exécution des prestations par le **Titulaire**, la survenance d'une dégradation relevant ou non de la responsabilité du **CP de Fresnes**, un dysfonctionnement ou une panne d'un équipement.

**Délai de Résolution** : temps écoulé entre la date de signalement d'un défaut et la constatation de la résolution de ce défaut par le **Titulaire** (par la clôture consécutive du signalement dans le portail de traitement des demandes d'intervention).

**Direction interrégionale (DI)** : les Directions Interrégionales des Services Pénitentiaires (DISP), sont des services déconcentrés à l'échelle interrégionale. Il en existe neuf en France métropolitaine et une pour l'outre-mer.

**Documentation de Maintenance et Services (DMS)** : ensemble documentaire défini dans l'article 0 du présent CCTP. Elle réunit la Documentation de Maintenance et la Documentation des Services.

**Equipement** : tout élément immobilier ou mobilier (y compris les systèmes d'information mis en œuvre par le **Titulaire**) présent au sein du **CP de Fresnes** entrant dans le périmètre du présent Marché.

**Equipement Critique** : Equipement sur lequel la survenance d'un défaut est susceptible d'avoir des conséquences dommageables (notamment en imposant de modifier une procédure pénitentiaire ou en portant atteinte à la sécurité des personnes) pour l'exploitation pénitentiaire (le **Titulaire** propose au **CP de Fresnes** une liste d'équipements critiques).

**Événement** : ce terme recouvre toutes les situations atypiques ou particulières de fonctionnement des services ou équipements, constitutives d'une anomalie ou d'un défaut. Tous les événements sont saisis dans le portail de traitement des demandes d'intervention.

**Exploitation du Titulaire** : ensemble des activités menées par le **Titulaire**, à sa charge au titre du Marché.

**Exploitation Pénitentiaire** : ensemble des activités menées sous la responsabilité de l'Administration Pénitentiaire.

**Indicateur de Performance (ou Indicateur)** : valeur chiffrée permettant de mesurer pour les différentes prestations la performance obtenue par le **Titulaire**.

**Installation** : ensemble des dispositifs de fonctionnement technique ou de réseaux de distribution concernant un même équipement : installations courants forts, installations courants faibles, ...

**ISIS** (Interface de Signalement, d'Information et de Suivi) : outil de gestion relatif à la traçabilité des événements du Marché.

**Marche Dégradée** : état de fonctionnement suivant la définition donnée au chapitre 6.8 de la norme EN 13306 (X 60-319) : « Etat d'un bien dans lequel ce bien continue à accomplir une fonction avec des performances acceptables inférieures aux valeurs nominales de ces fonctions requises ». Ce mode de fonctionnement et sa durée prévisionnelle sont soumis à l'acceptation du Directeur technique du **CP de Fresnes** et entraînent une diminution ou une exonération des pénalités correspondant au défaut qui en est l'origine.

**Mesures de Sauvegarde** : opérations permettant de préserver les biens du **CP de Fresnes** de tous dommages, consécutivement à un événement.

**Mise en Sécurité** : consiste à faire en sorte que, face à une situation donnée, tout risque sur l'intégrité physique des personnes du fait de l'évènement constaté soit écarté.



**Signalement** : désigne l'action de porter à la connaissance du **Titulaire** un événement, notamment par l'inscription ou l'enregistrement sur le système d'Information du portail de traitement des demandes d'intervention. Tout signalement est obligatoirement porté sur le portail de traitement des demandes d'intervention.

**Structure** : désigne l'ensemble des bâtiments du **CP de Fresnes**.

**Zone** : ensemble de locaux situés à proximité les uns des autres et/ou ayant la même destination : zone d'hébergement, zone administrative, ...

### 3 Référentiel et normes

---

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

Sans préjudice des dispositions du Marché, le **Titulaire** se conforme à toute norme, directive, procédure, consigne et dispositions relatives à l'état de l'art, en vigueur au jour de la réalisation de ses prestations.

Le Marché se réfère en outre, notamment aux référentiels, normes et documents suivants :

- NF EN 13306 (NF X 60-319) – Norme française homologuée, relative à la « Terminologie de la maintenance » ;
- FD X 60-000 - Fascicule de documentation relatif à la « Maintenance industrielle - Fonction maintenance » publié par l'AFNOR ;
- NF X 60-200 – Norme française homologuée, relative aux « Documents techniques à remettre aux utilisateurs de biens durables à usage industriel et professionnel ».

De manière générale le **Titulaire** se conforme à toute norme, directive, procédure, réglementation consigne et dispositions relatives à l'état de l'art, en vigueur au jour de la réalisation de ses prestations.

### 4 Objectifs généraux

---

Le **Titulaire** assure les prestations d'exploitation – maintenance des équipements et locaux sur le domaine pénitentiaire du **CP de Fresnes**.

Il garantit la continuité de service pendant toute la durée du Marché.

#### 4.1 Services d'Exploitation-Maintenance

---

Les objectifs de ces prestations sont les suivants :

1. **Garantir le fonctionnement** normal des équipements. Cet objectif implique la réalisation d'un ensemble de prestations permettant d'atteindre à tout moment :

- Les performances fonctionnelles des équipements et ouvrages, conformément à leur destination, aux règles générales de fonctionnement des structures pénitentiaires,
  - Un maintien de la qualité des équipements et ouvrages permettant d'assurer, notamment en cas de renouvellement, une uniformisation et une compatibilité des nouveaux équipements avec une qualité et des fonctionnalités au moins équivalentes à celle de l'équipement ou ouvrage préexistant ; à défaut de qualité et/ou fonctionnalité équivalente, le Titulaire prend à sa charge les coûts liés à cette amélioration,
  - Une fiabilité et une disponibilité prévisionnelles des équipements ou ouvrages qui ne soient pas inférieures à celles constatées les années précédentes.
2. **Conseiller le CP de Fresnes**, notamment pour le maintien de la valeur patrimoniale de la structure ainsi que de ses équipements. Cet objectif implique :
- Un devoir général de conseil,
  - Une assistance au CP de Fresnes ou à la DISP de Paris lors de la définition et de la réception des travaux réalisés par la structure.
3. **Maintenir le fonctionnement** des installations. Cet objectif implique :
- Le maintien du fonctionnement de tous les équipements ou installations entrant dans le périmètre du présent Marché,
  - Le cas échéant, le renouvellement de ces équipements ou installations.

#### 4.2 Périmètre et limites des prestations

---

Les objectifs définis impliquent d'une manière générale la mise en œuvre des prestations définies pour la structure du **CP de Fresnes**.

Il est précisé qu'est dû au titre du Marché toute prestation ou fourniture nécessaire à la complète satisfaction des objectifs définis ci-avant, y compris les consommables et combustibles.

Les prestations décrites ci-après, sont à réaliser sur les bâtiments suivants :

- Maison d'Arrêt des Hommes (MAH),
- Maison d'Arrêt des Femmes (MAF),
- Universalis,
- Bâtiment du MESS,
- SNT / ENT,
- Garages,
- Cuisine relais,
- ADFA,
- 2 postes de police,
- Logements de fonction :
  - Bâtiments 3, 4, 5, 6 et 7
  - Bâtiments G et H

Le périmètre technique et géographique du présent Marché est détaillé en **Annexe 1**.

Cette liste pourra être étendue par simple avenant avec des structures complémentaires ou des fonctions supplémentaires.

L'exploitation et la maintenance des autres bâtiments ou équipements sont réalisées par le personnel de l'Administration Pénitentiaire du CP de Fresnes ou par une autre entreprise.

La société dédiée à l'exploitation du réseau de chauffage urbain de la Ville de Fresnes assure actuellement la fourniture de chaleur et l'entretien du réseau primaire. Ce réseau est alimenté majoritairement par la géothermie.

Il est à noter que le suivi du contrat sera réalisé par l'unité de gestion des contrats du CP de Fresnes.

## 5 Conditions générales d'exécution des prestations

---

### 5.1 Personnel du Titulaire et de ses sous-traitants

---

Nonobstant le caractère performanciel du présent Marché, le **Titulaire** s'engage à affecter, a minima, les ressources notamment humaines auxquelles il s'est engagé dans son offre tant du point de vue quantitatif que qualitatif.

Le **Titulaire** doit prendre connaissance et appliquer le règlement intérieur de la structure et en informer tous ses personnels qui sont susceptibles d'intervenir. Ces personnes doivent respecter les consignes, notamment celles concernant les autorisations d'accès.

#### 5.1.1 Représentants du Titulaire

---

Le **Titulaire** est représenté selon les modalités définies au CCAP.

#### 5.1.2 Personnel intervenant

---

Dans le cadre de la DMS, le **Titulaire** fournit un organigramme détaillant l'organisation prévue pour réaliser les prestations au titre du Marché. Cet organigramme porte des indications nominatives pour le personnel du **Titulaire** et de ses sous-traitants éventuels.

Toutes les évolutions de cette organisation feront l'objet d'une habilitation préalable et d'un accord écrit du **CP de Fresnes** puis d'une mise à jour de la DMS.

Le **CP de Fresnes** doit être à même de connaître nominativement à chaque instant (et notamment en période d'astreinte) le représentant du **Titulaire**, le responsable d'astreinte et les membres des équipes en service. Ces dispositions s'appliquent au personnel du **Titulaire** et de ses sous-traitants.

Compte tenu de l'importance des installations et des prestations à exécuter au présent Marché, le **Titulaire** met une équipe à la disposition du **CP de Fresnes**, comprenant les compétences adaptées.

Le **Titulaire** présentera dans sa réponse les fiches de postes avec qualifications minimales et certifications des techniciens proposés.

Les horaires de présence de chaque intervenant seront définis par le **Titulaire** de manière à garantir les objectifs d'obligations de résultats dans les heures ouvrées et non ouvrées.

Il est entendu que l'organisation et les effectifs du personnel d'exécution, détaillés dans le mémoire technique du **Titulaire**, devient contractuel en tant qu'organisation minimale pour la durée du Marché. Les fiches de postes définies par le **Titulaire** dans son offre sont rendues contractuelles.

Les effectifs minimaux ainsi définis doivent notamment être augmentés pour faire face aux opérations de maintenance préventive et corrective qui le nécessitent.

De plus, le **Titulaire** doit mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la totalité des prestations, en particulier faire appel aux spécialistes qualifiés pour les équipements particuliers.

Afin de satisfaire aux obligations de résultats fixées au présent Marché, le **CP de Fresnes** se réserve le droit à tout moment et sans avoir à en justifier, de demander :

- Le remplacement de tout membre du personnel du Titulaire qui ne donnera satisfaction ou même de lui refuser l'accès à la structure en tout ou partie ;
- Le renforcement en qualification du personnel du Titulaire.

Pendant leur présence sur le site, les agents du **Titulaire** seront dotés d'un DECT et devront être joignables en permanence. L'équipe technique est munie des moyens nécessaires pour procéder aux interventions immédiates et contacter le **CP de Fresnes** sans délai. Le moyen de communication retenu devra être déclaré et soumis aux règles établies par le **CP de Fresnes**.

Le personnel du **Titulaire** est remplacé pendant ses congés ou absences par un personnel de qualification équivalente ayant une bonne connaissance des caractéristiques des équipements et installations de la structure et de son fonctionnement, ce qui impose de former du personnel en parallèle au personnel affecté ordinairement à la structure. Le **CP de Fresnes** devra être informé en amont des personnels du **Titulaire** susceptibles d'intervenir sur site. Cette organisation, reposant sur les missions précitées pour l'équipe de maintenance, doit être scrupuleusement respectée pour obtenir le niveau de qualité des prestations requis par le Marché.

### 5.1.3 Jours ouvrés et horaires de service

---

Les jours ouvrés désignent tout jour à l'exception des jours fériés légaux, du samedi et du dimanche.

Les jours ouvrés, la prise de service est fixée à 8h00 et la fin de service est fixée à 17h00.

Les horaires de service s'entendent entre l'horaire de prise de service et l'horaire de fin de service, hors temps de passage de la PEP (porte d'entrée principale) et mise en tenue de travail.

La présence du personnel du **Titulaire** est dictée par ses obligations de service, à réaliser si possible dans le cadre des horaires de service ci-dessus sauf nécessité d'intervention.

#### 5.1.4 Astreinte

---

Le service d'astreinte constitue l'ensemble des moyens humains et matériels nécessaires à la prise en compte des appels, des alarmes et incidents en dehors des heures de présence du **Titulaire** sur le site et aux interventions d'un personnel compétent qui s'ensuivent, y compris le cas échéant par un spécialiste sous-traitant du **Titulaire**.

Le **Titulaire** assure une astreinte globale au titre de ses prestations de pilotage, lui permettant :

- De prendre connaissance et de gérer les incidents 24h/24 et 7j/7, y compris week-ends et jours fériés ;
- De prendre les mesures d'urgence qui s'imposent ;
- D'informer le CP de Fresnes en cas de nécessité ;
- D'avoir un responsable joignable afin de guider les interventions qui le nécessitent ;
  
- De dépêcher dans les délais prévus au Marché, **une équipe d'astreinte connaissant le site**, les installations et ouvrages concernés et donc capable de prendre les mesures conservatoires et les remises en service provisoires en cas de défaillance sur quelque installation que ce soit incluse au Marché.

La Direction Technique du **CP de Fresnes** n'autorise pas les téléphones mais elle mettra à la disposition un émetteur/récepteur.

Pour chaque événement en astreinte, le **Titulaire** établit un compte-rendu d'incident, en décrivant la nature du problème, les actions réalisées et celles restant à mettre en œuvre. Ce compte-rendu est transmis par courrier électronique à l'administration dans les plus brefs délais et au plus tard dans un délai de 2 heures après la survenance de l'événement.

Par ailleurs, le **Titulaire**, saisit le compte-rendu d'incident dans la GED du système de GMAO, ainsi que la demande d'intervention sur l'interface ISIS (dès que ce système sera opérationnel), ces comptes-rendus seront analysés dans le cadre des réunions trimestrielles d'activité.

Ce service est inclus dans le forfait de rémunération annuelle.

Durant la période d'astreinte, les Délais de Résolution Maximaux (DRM) inférieurs à 24h00 (1 jour) sont augmentés d'une (1) heure pour tenir compte du temps nécessaire aux personnels d'astreinte pour se rendre sur la structure et accéder au lieu de leur intervention.

Dès réception de l'appel de l'établissement ou de l'alarme, l'équipe d'astreinte du **Titulaire** dispose d'un délai d'intervention d'une (1) heure (délai maximal) pour se rendre sur site.

Le dispositif d'astreinte est précisé dans la DMS.

#### 5.1.5 Tenue vestimentaire

---

Le personnel du **Titulaire** et de ses sous-traitants observe les règles de tenue et de comportement propre à l'environnement de la structure.

Le **Titulaire** propose au **CP de Fresnes** différents modèles de tenues complètes adaptées à sa prestation. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail et de ses EPI, ou s'il présente une tenue négligée.

#### 5.1.6 Comportement

---

Le personnel du **Titulaire** doit démontrer en toute occasion :

- Un dynamisme et une motivation dans l'exercice de sa prestation,
- Une courtoisie à l'égard de l'ensemble du personnel de la structure,
- Une écoute et une réactivité face aux doléances des usagers.

#### 5.1.7 Discipline

---

Le Titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel le règlement intérieur et de sécurité de la structure. Le Titulaire s'engage à garder confidentielles les informations de quelque nature qu'elles soient, recueillies lors de sa mission.

Le Titulaire se porte fort à l'égard du CP Fresnes et de la DISP de Paris du respect par son personnel du caractère confidentiel desdites informations.

Il est interdit au personnel du **Titulaire** :

- De pénétrer dans la structure sans se présenter selon la procédure mise en place par le CP de Fresnes.
- De manipuler, en dehors des prestations qu'il réalise au titre du Marché, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux et notamment les matériels informatiques ;
- De prendre des repas ou en-cas à l'intérieur des locaux non dédiés ;
- De provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur la structure ;
- De se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise ;
- D'introduire dans les locaux, des personnes autres que le personnel assurant les prestations ;

- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse ;
- De tenir des réunions, sans rapport avec le Marché, dans l'enceinte des locaux ;
- De manquer de respect aux usagers.

En cas d'infraction aux dispositions ci-dessus, le **CP de Fresnes** demande le retrait du site de l'auteur de l'infraction, sans préjudice des dommages qui peuvent être demandés au **Titulaire**.

## 5.2 Hygiène et sécurité

---

### 5.2.1 Généralités

---

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

### 5.2.2 Réglementation, plan de prévention annuel

---

Le **Titulaire** prend toutes dispositions pour que soient respectées les procédures imposées par le Code du Travail en particulier en matière d'évaluation préalable des risques, de coordination sécurité et protection de la santé (loi n°93-1418 du 31 décembre 1993 et décret n° 94-1159 du 26 décembre 1994) ou de plan de prévention (décret n°92-158 du 20 février 1992).

Il apporte au **CP de Fresnes** expertise et conseil pour la mise au point des mesures de coordination et de prévention des risques. En particulier, dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions du décret du 20/02/1992, le **Titulaire** organise sous l'autorité du **CP de Fresnes**, pour ce qui concerne la mise en œuvre des activités dont il est en charge, l'ensemble des procédures et réunions et notamment établira la rédaction du plan de prévention dont il présentera le projet à la signature du **CP de Fresnes** au plus tard à la date de démarrage effective des prestations. Ce document est intégré à la DMS.

L'**Administration** pourra formuler des observations et demander des modifications dans le plan de prévention préalablement présenté. Dans ce cas, le **Titulaire** disposera de dix (10) jours pour remettre le plan de prévention dans sa version définitive prenant en compte les modifications demandées.

Au même titre que la DMS, ce plan de prévention sera mis à jour annuellement avant le **31 mars de chaque année**.

### 5.2.3 Signalisation des chantiers – Accès – Consignes

---

Pour toute intervention de travaux ou d'entretien impliquant de consigner tout ou partie de la surface, le **Titulaire** a la responsabilité de la mise en place après approbation par la structure

et à ses frais de l'ensemble des moyens de protection, notamment les dispositifs de signalisation définis dans le cadre du plan de prévention.

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

#### 5.2.4 Mesures de consignation

---

Le **Titulaire** met en place toutes les mesures de consignation (mesure de mise en sécurité et mesures de sauvegarde), en conformité aux dispositions prévues dans le plan de prévention ou dans le plan général de coordination, ou toute réglementation spécifique. Il transmettra pour signature à la structure toute demande d'autorisation spécifique de travaux ou de consignation munie de son visa technique au moins 48 heures à l'avance. Ce délai ne sera pas exigé dans les cas d'urgence.

#### 5.3 Mise à jour des documents suite aux interventions du Titulaire

---

Suite à toute intervention le nécessitant, le **Titulaire** doit :

- Assurer la mise à jour, pour les pièces concernées (notamment DOE et DIUO) de la Documentation de Maintenance et Services,
- Assurer auprès de la structure la formation des utilisateurs et l'assistance à la prise en main des installations, équipements, outils, systèmes informatiques et nouveaux process,
- Renseigner sans délai le registre de sécurité à l'issue de toute intervention réglementaire.

#### 5.4 Produits et matériels utilisés

---

Le **Titulaire** a l'obligation de communiquer à l'**Administration**, dans le cadre de la DMS, préalablement à leur approvisionnement, la fiche de sécurité des produits dangereux utilisés, le lieu et la quantité maximale stockée. La validation préalable de l'**Administration** est indispensable pour tout approvisionnement de produits chimiques, notamment les produits de nettoyage. Il en est de même pour le matériel utilisé.

Les produits utilisés pour la réalisation des Prestations devront être au moins conformes à la circulaire du 3 décembre 2008 « Exemplarité de l'Etat au regard du développement durable dans le fonctionnement de ses services et de ses établissements publics ». Les exigences correspondantes sont précisées dans le présent CCTP aux articles qui concernent chaque Prestation, ainsi que la référence des fiches concernées de la circulaire précitée. Elles pourront excéder les exigences de la circulaire.



## 5.5 Local de stockage et bureau

---

Le **CP de Fresnes** mettra à disposition du **Titulaire** :

- Un espace de stockage de 30 m<sup>2</sup> avec une hauteur sous plafond de 3,45 m,
- Un bureau de 15 m<sup>2</sup> environ avec une connexion internet pour le suivi de la GMAO et la prise des commandes.

## 5.6 Doctrine de Sécurité applicable aux Systèmes d'Information et de sûreté

---

### 5.6.1 Accès aux applications pénitentiaires

---

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, l'Administration pourra donner au Titulaire un accès à certaines applications spécifiques à l'Exploitation Pénitentiaire, notamment le système ISIS (Dès qu'il sera opérationnel).

Cet accès nécessitera l'utilisation d'un dispositif d'authentification forte reposant sur une carte à puce dite « carte agent », remise nominativement aux personnels du Titulaire, sous réserve de la signature d'un engagement de conformité aux conditions générales d'utilisation de l'application.

La remise d'une carte agent fera l'objet d'une facturation forfaitaire au Titulaire, au tarif de 35 euros TTC par carte.

Le Titulaire est responsable de l'usage fait de ces cartes par son personnel. Il lui appartient de veiller à ce que les conditions d'utilisation soient strictement respectées. En cas d'utilisation non conforme, la responsabilité du Titulaire pourra être engagée.

En cas de perte, vol, détérioration ou oubli d'une carte agent, le Titulaire supportera l'ensemble des conséquences liées à l'indisponibilité d'accès aux applications concernées, sans que cela puisse constituer un manquement imputable à l'Administration ni ouvrir droit à indemnisation.

### 5.6.2 Equipements et logiciels liés aux Services d'Exploitation-Maintenance du Marché

---

Le Titulaire assure, dans le cadre des prestations d'Exploitation-Maintenance prévues au présent Marché, les missions suivantes relatives aux équipements et outils informatiques de l'Administration Pénitentiaire :

- Maintenance corrective et préventive, y compris les opérations de paramétrage,
- Mise à jour des systèmes, incluant notamment les versions applicatives des logiciels utilisés,
- Gestion des dispositifs de sécurité informatique, notamment la gestion des antivirus,
- Sauvegarde régulière des bases de données associées aux équipements concernés (postes de travail, automates, etc.),
- Ré-implémentation des bases de données en cas de défaillance ou de nécessité de restauration.

Le Titulaire contribue également à la gestion de l'information technique nécessaire à l'exploitation des ouvrages et équipements :

- Il renseigne et met à jour les données nécessaires à la bonne exécution des prestations,
- Il veille à la constitution et à la tenue à jour des bases de données documentaires et historiques,

- Il garantit à l'Administration Pénitentiaire un accès libre, permanent et sans restriction à ces informations.

À titre indicatif, le logiciel de **Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)**, mis en place et maintenu par le Titulaire, fait partie des outils concernés par les prestations du présent marché.

## 6 Conditions générales relatives aux opérations d'Exploitation-Maintenance

---

### 6.1 Périmètre du Service

---

#### 6.1.1 Dispositions générales

---

Le **Titulaire** assure l'ensemble des opérations de maintenance des niveaux 1 à 4 définis par le fascicule AFNOR FD X 60-000 et la norme NF EN 13306 (X 60-319).

Nonobstant les dispositions de la norme précitée, il est expressément convenu qu'est réputé de niveau 4 tout renouvellement d'éléments à l'unité, justifié par le mauvais état de cet élément, sans que l'ensemble des éléments de nature similaire du même bâtiment soit dans un état justifiant le remplacement total de cet ensemble d'éléments, même s'il s'agit du renouvellement complet d'un Equipement et qu'il concerne plusieurs éléments. A titre d'exemple, seront pris en charge les remplacements :

- De moteur de pompe,
- D'organes de régulation,
- Des sections de canalisation,
- Des mitigeurs et prestos,
- Etc.

Pour la réalisation des prestations d'entretien courant, le **Titulaire** doit la fourniture des divers produits consommables et toutes fournitures nécessaires au bon fonctionnement des installations objets du Marché et au maintien de leurs performances.

Le Titulaire doit notamment :

- Les divers produits consommables et petites fournitures mécaniques, électriques, plomberie, etc., conformément au Guide de rédaction des clauses techniques des marchés publics d'exploitation de chauffage avec ou sans gros entretien des matériels et avec obligation de résultat approuvé par la décision n°2007-17 du 4 mai 2007 du Comité exécutif de l'OEAP et au minimum :
  - Huile, graisse, paraffine, pâte à roder, chiffons,
  - Décapant, dégrissant, dégraissant, déshydratant, détartrant,
  - Voyants, ampoules, appareils fluorescents et toutes les sources d'éclairage dans les locaux placés sous sa responsabilité, locaux techniques,
  - Fusibles basse tension, bobines, relais toutes puissances, térupteurs, connectique, boutons poussoirs de tableaux, voyants de signalisation,
  - Téflon, rubans adhésifs, membranes, étanchéités, étoupe,
  - Oxygène, acétylène,

- Peinture, plâtre, ciment pour reprises diverses,
- Isolations et calorifuges divers pour reprises diverses,
- Vis, boulons, rivets, cosses, colliers,
- Pompes et vannes,
- Les produits de traitement d'eau des réseaux de chauffage,
- Les produits de traitement des circuits d'eau chaude pour les adoucisseurs, traitements filmogène, biocide de désinfection, traitement anti-légionnelles, etc.
- Etc.

### 6.1.2 Référentiels

---

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

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

A cet effet, le **Titulaire** proposera à la structure dans le cadre de la DMS, le plan de maintenance.

Sous réserve des précisions apportées par le présent Marché, les niveaux 1 à 5 sont définis par le fascicule AFNOR FD X 60-000 et la norme NF EN 13306 (X 60-319).

## 6.2 Le plan de maintenance

---

Le plan de maintenance, établi selon le fascicule FD X 60-000, est élaboré en cohérence avec la stratégie de maintenance. Il est défini dans ce fascicule comme un « *ensemble structuré de tâches qui comprennent les activités, les procédures, les ressources et la durée nécessaire pour exécuter la maintenance.* » Le plan de maintenance est présenté à la structure pour **visa préalable** au plus tard deux (2) mois après la date de démarrage des prestations. Il couvre une période de trois (3) ans glissants.

L'Administration pourra :

- Valider et viser le plan de maintenance,
- Formuler des observations et demander des modifications dans le plan de maintenance préalablement présenté. Dans ce cas, le Titulaire disposera de dix (10) jours pour remettre le plan de maintenance mis à jour avec les modifications demandées.
- Le document sera ensuite intégré dans la DMS et sera révisé annuellement avant le 31 mars de chaque année.

Le plan de maintenance couvrira l'ensemble des locaux, équipements, installations. Les gammes de maintenance (informations sur le poste technique affecté, activités à effectuer, ressources nécessaires, heures techniciens, fournitures nécessaires, EPI utilisés, mesure de sécurité à respecter...) sont précisées dans ce document. Il présente les choix du Titulaire

concernant la répartition entre la maintenance préventive et la maintenance corrective telles que ces notions sont définies par le fascicule AFNOR FD X 60-000.

Le plan de maintenance concerne les opérations de maintenance de niveau 1 à 4 au sens du présent Marché.

## 7 Conditions générales de Management du Marché

---

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

Les missions définies ci-après, seront assorties **d'obligations de résultat**, en termes de performance, définies dans le présent CCTP et ses annexes.

### 7.1 Phase de prise en charge du Marché

---

#### 7.1.1 Objectifs

---

La phase de prise en charge est stratégique pour la réussite du contrat entre le **CP de Fresnes** et le **Titulaire**.

Les objectifs visés sont :

- La connaissance des lieux et des équipements,
- L'organisation de la mission et la mise en place des prestations,
- Le respect des engagements contractuels.

Le **CP de Fresnes** attend une véritable méthodologie de projet au cours de cette phase. L'organisation prévue, au cours de cette phase spécifique, par le **Titulaire** sera décrite dans le mémoire remis avec son offre.

Cette période est mise à profit par le **Titulaire** et ses sous-traitants pour :

- Assurer la prise de connaissance du site et des installations,
- Assurer la passation des connaissances techniques (recensement des documents d'exploitation, ...)
- Organiser et préparer les prestations (planning de démarrage, moyens humains, moyens matériels, formations, etc.),
- Créer le planning de maintenance préventive (intégrant les contrôles réglementaires),
- Effectuer les relevés nécessaires au paramétrage et à l'implémentation des outils de gestion (GMAO et ISIS (dès qu'il sera opérationnel),
- Mettre en place de la DMS,
- Préparer les différents reportings et documents prévus au contrat,
- Rédiger le plan de prévention,
- Mettre en place les contrats sous-traités,
- Préparer le stock de pièces de rechange et consommables.

Le **Titulaire** devra notamment réaliser **un audit technique de prise en charge des installations**. Le rapport d'audit comprendra à minima la description quantitative et qualitative des installations et équipements des chaufferies et sous-stations qui sont dans le périmètre du présent Marché, ainsi que leurs états de vétusté et fonctionnel. Ce rapport devra être remis au **CP de Fresnes** au plus tard deux (2) mois après la date de démarrage des prestations.

### 7.1.2 Clôture de la phase de prise en charge

---

Une réunion de fin de période de prise en charge est organisée par le **Titulaire**. Elle a pour objet la présentation des documents de synthèse inhérents aux obligations de cette période. La conclusion de cette période se traduira par la remise de l'ensemble des éléments demandés lors de cette phase de prise en charge comprenant, au minimum le rapport d'audit de prise en charge et la DMS.

Le **Titulaire** décrira dans son mémoire l'outil qu'il utilisera pour son audit de prise en charge qu'il illustrera avec un exemple. Il précisera les états qu'il utilisera pour qualifier les différents systèmes concernés.

Le **Titulaire** mentionnera dans son rapport toutes les remarques et réserves qui lui semblent opportunes. Cependant des réserves ou inexactitudes qui peuvent être évoquées après la passation du Marché, ne le libèrent pas de ses obligations d'exploitation et de maintenance et ne remettent pas en cause le prix forfaitaire arrêté. Il renonce donc à faire état des éventuelles difficultés provenant de l'état de ces équipements ou installations

## 7.2 Coordination de l'Exploitation du Titulaire et de l'Exploitation Pénitentiaire

---

### 7.2.1 Mise à disposition du système d'information

---

Dès le démarrage des Prestations, le **Titulaire** doit effectuer l'enregistrement, la mise à jour, l'archivage et la mise à disposition de l'**Administration** de toutes les informations liées au suivi de l'activité, selon les objectifs de sécurité détaillés dans le présent Marché. Pour réaliser ces opérations, le **Titulaire** adaptera ses moyens humains.

**Le Système d'Information ISIS (ou tout autre moyen de communication) mis à disposition par l'Administration pour les échanges d'informations courantes liés au pilotage et au suivi de l'activité, ne sera pas opérationnel à la date de notification du marché. Il sera mis en service en cours d'exécution, et le Titulaire devra en intégrer la prise en compte dans son organisation et utiliser ce système dès sa mise en fonctionnement, conformément aux modalités qui lui seront communiquées par l'Administration.**

ISIS sera disponible via une adresse url accessible via le navigateur Microsoft Edge.

Les postes prévus dans le cadre d'usage de l'application ISIS doivent disposer des composants logiciels et matériels suivants :

- Navigateur internet : Microsoft Edge
- Autorité racine du ministère (clé publique) fournie par l'Etat et enregistrée dans les autorités de confiance du poste ;
- Lecteur de carte compatible avec les cartes RGS 3\*, pilote pour le poste,
- Middleware disponible sur le site de l'ANTS

Le Titulaire met en place les matériels et logiciels informatiques nécessaires à l'accès à ISIS (poste de travail, système d'exploitation, navigateur, etc.). Par ailleurs, ISIS étant hébergé sur le Réseau Interministériel de l'État (RIE), le Titulaire devra se conformer, dès le début du marché, aux prérogatives qui lui seront transmises par l'Administration.

Les coûts d'installation et d'abonnement de ce lien partenaire seront pris en charge par l'administration pénitentiaire. Il est cependant nécessaire que le titulaire procède aux paramétrages (dont le nattage) nécessaires au bon fonctionnement de ce lien. Les éléments techniques relatifs au lien partenaire lui seront transmis par l'Administration. Enfin, l'accès à ISIS se fait par l'intermédiaire d'une « carte agent ».

ISIS comprend les fonctionnalités suivantes :

- La gestion des signalements (demandes d'intervention). ISIS permet la prise en compte des éléments nécessaires au suivi des défauts et au calcul des pénalités, en particulier les dates de signalement et de résolution des défauts signalés, leur nature, leur localisation et leur étendue. Le Titulaire est notamment en charge de la clôture du signalement une fois le défaut résolu, en mentionnant le cas échéant l'équipement concerné,
- Le calcul des pénalités en fonction des données des signalements et suivant les règles définies dans le présent marché,
- La gestion des demandes d'exonération et des contestations de pénalités rédigées par le Titulaire,
- La gestion des équipements, à travers des fiches équipements unitaires ou groupées. Les données de ces fiches sont mises à jour par le Titulaire ;
- La Gestion Electronique des Documents (GED), permettant un accès à l'ensemble des informations relatives à la réalisation des prestations par le Titulaire et notamment les comptes rendus de réunion, la liste des pièces constitutives des DOE, les DIUO, les factures du Titulaire, les rapports d'activité, la Documentation de Maintenance et de Services, la planification des interventions, les rapports des bureaux de contrôles, les registres de sécurité, etc. La GED est alimentée par le Titulaire.
- En cas d'indisponibilité d'ISIS, la gestion des signalements est effectuée de manière dégradée suivant une procédure que devra fournir le Titulaire dans son catalogue de marches dégradées inclus dans la DMS.

### 7.2.2 Suivi des signalements

---

Toute identification par le **Titulaire** ou par la structure d'un évènement (Anomalie ou Défaut) rencontré dans le fonctionnement de la structure (y compris en période d'astreinte) et concernant les services dus au titre du Marché, est systématiquement enregistrée sous la forme d'un signalement, sans sélection à priori de son caractère fondé ou non.

A moins que la structure n'y ait déjà procédé, le **Titulaire** est en charge de la saisie des informations du signalement dans ISIS, dès qu'il en a connaissance. L'identification des évènements a lieu notamment suite aux procédures de contrôle (y compris levées de réserves des contrôles réglementaires ou rapport d'audit) du **CP de Fresnes** ou du **Titulaire**, aux autocontrôles réalisés par le **Titulaire**, ...

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

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

Les modalités de saisie des signalements dans le portail de traitement ISIS des demandes d'intervention sont convenues entre le Titulaire et le CP de Fresnes pour la structure considérée au plus tard un (1) mois après la date de démarrage des prestations. Ces modalités et leurs évolutions adoptées entre les parties feront l'objet d'un document intégré à la DMS. Elles pourront consister en une ou plusieurs solutions conjointes telles que :

- Saisie par la structure directement dans le portail ISIS de traitement des demandes d'intervention ; outil de suivi avec calcul des pénalités potentielles si non-respect des délais,
- Appel téléphonique par la structure auprès du Titulaire, (principalement en période d'astreinte) puis saisie dans le portail de traitement des demandes d'intervention par le Titulaire ;
- Tout autre moyen (courriel, courrier, voire oralement, ...) puis saisie dans le portail de traitement des demandes d'intervention par le Titulaire.

Le portail de traitement des demandes d'intervention constitue l'unique moyen pour le Titulaire de saisir un évènement.

**En cas d'indisponibilité de cet outil, le Titulaire devra utiliser le tableau fourni par l'administration (voir annexe n°5 : tableau de signalements) et le transmettre à cette dernière de manière hebdomadaire.**

Une fois la saisie du signalement validée, ce dernier est « en cours ». Le délai de résolution maximal (DRM) court à partir de cette date et ne s'interrompt qu'à la clôture, sous réserve que le défaut soit effectivement résolu.

La fiabilité et l'exhaustivité des informations saisies, leur fidélité aux situations objectives ou à la formulation des signalements est une condition essentielle pour la qualité globale des services et une obligation pour le Titulaire.

### 7.2.3 Suivi de la maintenance

---

Le Titulaire est en charge de la mise à jour et de l'actualisation quotidienne des données des fiches équipement. Il devra assurer la création des données des éléments manquants dans la base de données existante. L'ensemble des équipements concernés par le Marché (y compris les installations techniques et ouvrages) et présent dans la structure doit figurer dans une fiche équipement du portail ISIS de traitement des demandes d'intervention dans les trois (3) mois suivant le démarrage des prestations, dans les limites du périmètre des prestations définies au Marché.

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

- Arborescence géographique : chaque équipement doit être rattaché à la localisation la plus fine possible sur l'arborescence topo-fonctionnelle proposée par le portail de traitement des demandes d'intervention,
- Arborescence technique : chaque équipement doit être rattaché à un type d'équipement.

Chaque fiche équipement présente dans le portail de traitement des demandes d'intervention ISIS porte un certain nombre d'informations qui devront être obligatoirement renseignées par le Titulaire, et notamment :

- Equipement (Désignation),
- Localisation,
- Famille d'équipement,
- Type d'équipement,
- Type de suivi (Unitaire ou Groupé).

Par ailleurs, le Titulaire devra assurer le renseignement dans le portail ISIS de traitement des demandes d'intervention des éléments nécessaires à :

- La création des procédures pour la planification de la maintenance préventive pour chaque groupe d'équipement.  
La création dans le portail de traitement des demandes d'intervention, des procédures, et des groupes d'équipements, ainsi que le renseignement des informations liées (liste des équipements concernés, localisation, ...) est à la charge du Titulaire ; La topographie de l'établissement sera fournie au Titulaire par l'Administration.
- La validation des opérations de contrôles réalisés en indiquant notamment si le contrôle était conforme ou non,
- La mise à jour des informations des groupes d'équipements et des équipements (notamment suite à un renouvellement).



Ces informations doivent être renseignées dans les trois (3) mois suivant le démarrage des prestations.

Dans le cadre des transmissions vers le portail de traitement des demandes d'intervention, le Titulaire devra respecter la codification des équipements existants dans le portail de traitement des demandes d'intervention.

### 7.3 Planification

---

#### 7.3.1 GMAO

---

Le Titulaire doit :

- La mise en place d'un logiciel de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) avec **l'interface SAM FM ou équivalent** sur le site,
- L'exploitation du logiciel de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) destiné à assurer la planification et la traçabilité de ses interventions par le CP de Fresnes,
- La collecte des données et la tenue à jour de celles-ci dans la base de la GMAO,
- La formation de son personnel et du personnel technique du CP de Fresnes à l'utilisation de la GMAO,
- Un poste informatique permettant l'accès à la GMAO.

La mise en œuvre doit respecter les objectifs suivants :

- Mise en place de l'outil au plus tard dans les quinze (15) jours suivant le démarrage des prestations,
- Saisie initiale des ouvrages et équipements techniques et de leurs caractéristiques associées terminée au plus tard deux (2) mois après la mise en place de l'outil GMAO. Le Titulaire se charge de collecter l'ensemble des informations nécessaires à cette saisie,
- Saisie des gammes et tâches de maintenance préventive pour l'ensemble des équipements et ouvrages au plus tard deux (2) mois après la mise en place de l'outil GMAO.

Chaque étape fait l'objet d'une pré-réception entre le Titulaire et le CP de Fresnes.

Pour cette mission, le Titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour respecter ces délais et les formats voulus et nécessaires pour l'implémentation des données.

La GMAO installée devra à minima couvrir les fonctionnalités suivantes :

- Gestion et suivi des tâches et opérations d'exploitation de la structure,
- Planification, gestion et suivi des opérations préventives périodiques ou non,
- Prise en compte, planification, gestion et suivi des actions correctives,
- Gestion des heures de fonctionnement des équipements techniques et des installations,
- Elaboration de tableaux de bords, consultations globales des résultats d'exploitation,
- Gestion des travaux sur commandes.

L'outil GMAO déployé devra être paramétrable (arborescence géographique, technique, intervenants jusqu'au détail de la sous-traitance).

Le Titulaire forme son personnel à l'utilisation de la GMAO pour assurer toutes les exigences incluses dans le présent CCTP.

Au titre de l'initialisation, le Titulaire doit selon des délais définis ci-avant, et selon les prestations qu'il assure :

- Établir le repérage des ouvrages, et équipements...,
- Formaliser la localisation et fonction des ouvrages, locaux et équipements sous forme de schémas, plans et notes,
- Identifier les fournitures, pièces détachées nécessaires à ses interventions (code, référence fournisseur...),
- Détailler les caractéristiques techniques de chacun de ses éléments,
- Renseigner le fichier fournisseurs,
- Décrire les gammes et tâches de maintenance préventive et d'entretien sur la base des minima fixés par le Marché, des compléments apportés par son offre et enfin des précisions complémentaires apportées par le fabricant. Les gammes de maintenance devront suivre à minima les préconisations d'entretien des fabricants,
- Planifier les interventions

La GMAO est utilisée au minimum pour la planification et le suivi :

- De toutes les prestations techniques (maintenance préventive et corrective) ;
- Des demandes d'interventions.

Le Titulaire doit fournir avec ses rapports périodiques des synthèses d'information de l'activité. Il fait son affaire du traitement de données correspondant et doit être capable d'apporter toutes justifications sur les résultats fournis, au besoin en fournissant toutes les sources informatiques de son traitement.

Le Titulaire se conforme à l'ensemble des procédures informatiques, techniques et administratives nécessaires au bon fonctionnement de la GMAO.

Il assure au CP de Fresnes l'accès à toutes les informations techniques et quantitatives gérées par la GMAO permettant d'optimiser la maintenance et son organisation.

Pour mémoire, le Titulaire doit pouvoir fournir les données concernant :

- La description technique et fonctionnelle des équipements : codification, localisation, caractéristiques techniques des pièces de rechange, fournisseurs et nomenclatures des documents techniques,
- L'organisation et le suivi des prestations : définition des modes opératoires, programmation de l'entretien préventif, prise en compte, suivi et analyse de l'entretien correctif,
- L'historique détaillé du patrimoine,
- La gestion : stock, charge de travail, travaux...

Parallèlement à l'exploitation, le Titulaire utilise la GMAO pour établir toute étude statistique et récapitulative de la maintenance :

- Analyse des fréquences d'interventions correctives ;
- Analyse des temps de maintenance par domaine technique...

Dans le cadre de son Marché, le Titulaire met à jour toutes les données (caractéristiques, maintenance préventive, maintenance corrective, gestion des stocks) pour les équipements ou matériels dont il a la charge.

La base de données renseignée reste la propriété du CP de Fresnes à l'expiration du Marché.

### 7.3.2 Arrêts programmés

---

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

- Les conditions de marche dégradée au sens du présent CCTP, les performances associées, y compris les délais de résolution maximaux en cas de non atteinte de ces performances ;
- Les moyens complémentaires éventuellement nécessaires en matière de surveillance par le CP de Fresnes ;
- Les conditions de réalisation de l'arrêt (horaires, moyens matériels spécifiques, etc.) ;
- La durée éventuelle d'arrêt complet sans marche dégradée possible ;
- Les délais de mise en œuvre de la marche dégradée et sa durée maximale de mise en œuvre.

Ces conditions sont intégrées dans la DMS transmise au CP de Fresnes pour validation au plus tard un (1) mois après la date de démarrage des prestations.

Des arrêts programmés peuvent être également prévus pour les interventions du CP de Fresnes ou de toute entité mandatée pour réaliser des travaux. Le Titulaire en est informé préalablement.

A la fin de la période de temps définie préalablement et acceptée pour l'arrêt programmé, si les performances exigées par le présent CCTP pour le service concerné ne sont pas rétablies, un défaut est signalé et pris en compte dans le portail de traitement des demandes d'intervention, aux conditions normales de résolution et de pénalités pour l'indicateur concerné.

## 7.4 Gestion de stock

---

La liste des matériels constituant les stocks est de la seule responsabilité du Titulaire, qui ne peut se prévaloir d'une pièce manquante dans le stock de première urgence ou d'une obsolescence d'équipement pour justifier d'un dépassement des délais contractuels d'intervention.

Le Titulaire doit pouvoir justifier à tout instant de l'état des stocks. Un listing exhaustif et quantitatif des stocks de ces matériels de première urgence sera demandé au Titulaire en annexe de chaque rapport d'activité trimestriel et annuel.

Le Titulaire assure la gestion des stocks à partir de la GMAO ou d'un autre outil qu'il soumettra à la validation du CP de Fresnes et d'une façon générale toutes les tâches qui lui incombent, tel qu'indiqué aux différents documents du Marché.

Le Titulaire remettra, au plus tard deux (2) mois après le démarrage des prestations, l'inventaire des stocks et une proposition de seuil de stock minimum pour chaque pièce qu'il s'engage à respecter.

## 7.5 Suivi d'activité

---

Toute réunion avec l'Administration fait l'objet d'un compte-rendu établi sous 3 jours par le Titulaire et validé par l'Administration. Le Titulaire met à disposition ces comptes rendus dans la GED de ISIS et les transmet également par courrier électronique à l'administration. L'Administration pourra exiger une réunion à n'importe quel moment. En fonction des réunions de suivi, un certain niveau de représentation peut être exigé de la part du Titulaire.

### 7.5.1 Alerte

---

Chaque défaut susceptible de mettre en jeu la santé ou la vie des personnes ainsi que la sûreté pénitentiaire, fait l'objet d'un message d'alerte de la part du Titulaire ou de son représentant. Ce message écrit, transmis au Chef de la structure et aux personnels pénitentiaires habilités sans délai, décrit l'événement et les mesures de sauvegarde mises en place ainsi que les actions correctives prévues et/ou les travaux préconisés.

### 7.5.2 Revue Hebdomadaire d'Activité (RHA)

---

Le Titulaire remettra par voie électronique au service technique du CP Fresnes un rapport hebdomadaire **chaque lundi matin avant 8h30** présentant les activités du mainteneur et les difficultés ou incidents rencontrés.

### 7.5.3 Réunion Trimestrielle d'Activité (RTA)

---

Les rapports trimestriels d'activité sont analysés lors des réunions du comité de suivi. Ils sont remis par le Titulaire au plus tard quinze (15) jours avant la réunion trimestrielle. Les thèmes ci-après sont systématiquement traités dans ce rapport.

- Faits marquants : Synthèse rédactionnelle des faits marquants du trimestre ainsi que les dispositions associées prises, à prendre et/ou proposées.
- Indicateurs de performance :
  - Synthèse des demandes d'intervention, en spécifiant le pourcentage d'interventions conformes à l'exigence de respect des délais d'intervention,
  - Nombre d'interventions correctives, liste des défaillances / pannes observées,
  - Synthèse des événements intervenus au cours de la période passée,
  - Synthèse des événements de sécurité-sureté.
  - Le suivi des consommations en fluides/énergies (en tenant compte de la rigueur climatique) et l'identification des consommations anormales et les propositions d'amélioration
- Bilans :
  - Bilan financier des dépenses : Dissociation des dépenses au forfait et hors forfait prévues au Marché en indiquant les montants payés au Titulaire ou aux sous-traitants,
  - Bilan des opérations de maintenance préventive effectuées au cours de la période écoulée, au regard de celles planifiées : ce bilan fait apparaître clairement l'état d'avancement réel des opérations, et les dispositions prévues pour pallier les retards,
  - Analyse de la cause des dysfonctionnements et défauts de performance puis présentation des mesures prises ou planifiées pour y remédier ;

Le Titulaire présente dans le rapport trimestriel à minima les indicateurs ci-dessous (liste non exhaustive).

<b>Répartition des Heures</b>	Ventilation des heures par corps d'état : chauffage, ventilation, climatisation, ECS, plomberie sanitaire
	Ventilation des heures pour le Préventif
	Ventilation des heures pour le Correctif
	Ventilation des heures pour l'administratif et la conduite des installations
<b>Maintenance préventive</b>	Nombre et pourcentage d'interventions de maintenance préventive réalisées au global sur la période
	Nombre et pourcentage d'interventions de maintenance préventive réalisées par corps d'état sur la période
	Nombre et pourcentage d'opérations décalées

	Nombre et pourcentage d'opérations annulées
<b>Maintenance Corrective</b>	Nombre d'interventions de maintenance corrective
	Taux de correctif / préventif réalisé sur le total d'intervention
	Nombre d'interventions avec dépassement des délais de de prise en compte
	Nombre d'interventions avec dépassement des délais de remise en service
	Nombre et pourcentage d'interventions de maintenance corrective réalisées par corps d'état sur la période
<b>Astreinte</b>	Nombre d'interventions en astreinte
<b>Qualité de Fonctionnement</b>	Nombre de demandes d'intervention par type de service
	Evolution du nombre de demandes d'intervention
	TOP 10 des demandes d'intervention récurrentes
<b>Sous-Traitants</b>	Nombre des interventions préventives et correctives des sous-traitants
<b>Contrôles réglementaires</b>	Planning de levée des réserves
<b>Traitements des pénalités</b>	Nature et montant des pénalités
<b>Gestion du stock</b>	Liste exhaustive et quantitative des stocks

#### 7.5.4 Rapport annuel

Le **Titulaire** établit un rapport de synthèse annuel dans lequel sont consignés au minimum :

- La synthèse des données figurant dans les rapports trimestriels d'activité (préventif, correctif, demandes d'intervention, évolution des indicateurs, bilan des travaux réalisés, consommations en fluides et énergies...),
- L'analyse globale de l'état des installations,
- Les paramètres de fonctionnement comparés à ceux prévus à l'origine par le constructeur,
- Le planning de maintenance mis à jour pour l'année suivante,
- Les plaintes enregistrées dans le système qualité du Titulaire,
- Les propositions d'amélioration identifiées dans le cadre de la démarche de plan de progrès.

Ce rapport est analysé lors de la revue annuelle du Marché. Le rapport annuel est transmis au plus tard un (1) mois avant la tenue de la réunion.

## **7.6 Documentation de Maintenance et de Services (DMS)**

---

### **7.6.1 Contenu**

---

La Documentation de Maintenance et de Services (DMS) précise notamment la nature et l'organisation des prestations dues au titre du présent Marché au travers de :

1. La documentation générale ;
2. La documentation de Maintenance ;
3. La documentation Qualité du Titulaire.

#### **1. Documentation générale**

- Organigramme du Titulaire et du Service Général : ce document précise les niveaux de rémunération pour chacune des classes du Service Général,
- Suivi de l'activité : ce document détaille la programmation et l'organisation des Alertes, Rapport d'activité, Réunion d'activités, etc,
- Procédures d'organisation : ces documents détaillent l'organisation mise en place par l'Administration et le Titulaire sur les processus communs,
- Modalités de Signalement : ce document détaille le processus d'identification des Evènements et de saisie des signalements,
- Dispositif d'astreinte,
- Organisation de la prise en charge des Signalements,
- Modalités de mise en œuvre des Mesures de Mise en Sécurité et de Sauvegarde,
- Plan de prévention : ce document est présenté au plus tard à la date de démarrage effectif des prestations.

#### **2. Documentation de Maintenance**

- Plan de maintenance : ce document, qui précise notamment les gammes de maintenance, est révisable annuellement et est soumis à visa préalable de l'Administration,
- Historiques des avis de conformité ou de réserves à la réception,
- Historique des attestations de garantie : le Titulaire conserve l'ensemble des attestations de garanties contractuelles (Bon fonctionnement, Parfait Achèvement et décennales). Il conserve la traçabilité de toutes les actions (sollicitations, expertises, procès-verbaux, ...) des garanties de bon fonctionnement, de parfait achèvement et décennales sur l'ensemble de la durée du marché,
- Liste des Equipements Critiques,
- Catalogue des Marches dégradées,

- DOE et DIUO : les Dossiers des Ouvrages Exécutées (DOE) et Dossier d'Intervention Ulérieure sur l'Ouvrage (DIUO) doivent être tenue à jour par le Titulaire,
- Rapports liés à la mission d'assistance et de conseil :
  - Assistance à la définition des travaux : chaque rapport sur la conformité des CCTP de travaux au regard des objectifs de performance et des spécifications. Ce document est remis dans un délai d'un (1) mois après transmission de l'**Administration** au **Titulaire**.
  - Assistance et conseil à la réception de travaux : chaque rapport sur la conformité des travaux (avec liste exhaustive des éventuelles réserves). Ce document est remis au plus tard sept (7) jours avant le jour de la réception des travaux.
  - Assistance et conseil en cas de désordres : chaque rapport relatif à la survenance de désordres postérieurement à la réception de travaux. Ce document est transmis dans un délai d'un (1) mois après identification du désordre.
- Fiches sécurité des produits dangereux : ce document détaille les instructions d'utilisation et de stockage des produits employés et leurs fiches de sécurité. La validation préalable de l'Administration est nécessaire avant tout approvisionnement,
- Descriptifs des arrêts programmés

### 3. Documentation Qualité du Titulaire

- Système de Management de la Qualité : il s'agit des éventuels Manuels Qualité du Titulaire, et des Enregistrements Qualité du Titulaire non inclus dans les autres points de la DMS,
- Opérations de contrôle systématique et programmé : il s'agit des procédures relatives aux autocontrôles (avec les fréquences) et aux diagnostics définis dans le présent Marché ainsi que celles définis en outre par le Titulaire,
- Plans de progrès : ce document comprend les propositions de plans de progrès, et notamment les propositions et décisions éventuelles d'ajustement des niveaux de service en fonction des évolutions actées par les deux parties, les historiques de ces décisions et de leurs impacts unitaires, en plus et en moins, sur le coût des Services.

La Documentation de Maintenance et Services (DMS) est établie et soumise à validation du CP de Fresnes au plus tard trois (3) mois après la date de démarrage des prestations.

L'Administration pourra formuler des observations et demander des modifications dans la DMS. Dans ce cas, le Titulaire disposera de dix (10) jours pour mettre à jour la DMS en tenant compte des modifications demandées.



### **7.6.2 Mise à jour et gestion de la DMS**

---

La Documentation de Maintenance et de Services (DMS) est tenue à jour en permanence par le Titulaire, et est remise à jour au minimum une fois par an avant le 31 mars. Toute remise à jour fait l'objet d'une présentation lors d'une réunion trimestrielle ou annuelle. A minima, la DMS est présentée au moins une fois par an.

Après validation, l'ensemble de ces documents est tenu en permanence à disposition du CP de Fresnes et accessible par le système d'information.

### **7.7 Gestion de l'énergie**

---

Le TITULAIRE assure le suivi et l'analyse des consommations de fluides, énergies et consommables du site et le suivi des performances des matériels.

Au cours des visites de conduite et de surveillance, le TITULAIRE procède au relevé des compteurs et de tous les paramètres de fonctionnement. Les consommations d'eau sont relevées et analysées au moins une fois par mois. Ces indicateurs aident à une meilleure exploitation des installations techniques en analysant les dérives de consommations en énergie de celles-ci.

En cas de détection de dérive ou consommation jugée anormale, le TITULAIRE en informe l'Administration dans les meilleurs délais et met en œuvre les actions correctives.

Le TITULAIRE doit effectuer tous les réglages permettant la réduction des consommations et l'utilisation des énergies au moindre coût.

Les analyses des données de consommations seront présentées et suivies dans le rapport d'activité.

### **7.8 Diagnostics et contrôles**

---

#### **7.8.1 Opérations de contrôle systématiques et programmées**

---

Dans le cadre de la DMS, le Titulaire remet au CP de Fresnes les procédures et calendrier d'autocontrôles qu'il prévoit de réaliser. Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre ce programme d'autocontrôle.

#### **7.8.2 Suivi et contrôle des prestations par le CP de Fresnes**

---

Les interventions du Titulaire peuvent être contrôlées à tout moment, et sans que celui-ci en ait été préalablement avisé, par le CP de Fresnes ou tout autre organisme mandaté (contrôleur technique, expert, pompiers...). Le Titulaire devra mettre à disposition un accompagnateur qualifié.

Le Titulaire doit se soumettre à l'organisation de suivi et de contrôle des prestations que le CP de Fresnes mettra en place. Cette organisation a pour objet de contrôler la bonne exécution des prestations contractuelles.

Dans ce cadre, le Titulaire met en place et tient à jour l'ensemble des documents contractuels énoncés au présent Marché. Il diffuse systématiquement au CP de Fresnes et sans que celui-ci soit tenu de lui en faire la demande, tous les documents périodiques de suivi qui sont à sa charge. Ces documents servent de support aux réunions d'exploitation pendant lesquelles ils sont analysés et commentés.

Pendant toute la durée du Marché, le CP de Fresnes se réserve le droit de réaliser ou faire réaliser, à sa libre initiative et sans préavis, toute expertise / diagnostic / audit complet ou partiel des prestations à charge du Titulaire.

Dans ce cas, le Titulaire est tenu d'accepter les interventions de cet organisme, lui facilite l'accès aux installations et fournit les renseignements d'ordre technique et administratif qui lui sont demandés. Le Titulaire doit mettre en œuvre, le cas échéant, les mesures correctives qui s'imposent au vu des résultats des contrôles.

Les contrôles et expertises sont réalisés de manière à perturber le moins possible l'accomplissement par le Titulaire de ses obligations contractuelles. Le Titulaire apporte au CP de Fresnes toute assistance nécessaire. Cette assistance est incluse dans le prix payé par le CP de Fresnes et n'ouvre droit à aucune rémunération supplémentaire.

Les principaux objectifs du contrôle sont notamment, sans être exhaustifs :

- La conformité des prestations réalisées au regard de celles prévues par le Marché ;
- Le contrôle de l'atteinte des objectifs définis dans le Marché ;
- L'optimisation des coûts d'exploitation (forfait / hors forfait) ;
- La pérennité de installations et/ou la cohérence de son évolution.

## **7.9 Fin de Marché**

---

Le Titulaire s'engage à laisser, à l'expiration de ce marché pour quelque cause que ce soit, les installations et leurs équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement et à restituer au CP de Fresnes les clefs et moyens d'accès aux installations ainsi que toute la documentation qui lui a été remise en début de prestation ou constituée par lui en cours d'exécution du Marché. Tous les documents d'exploitation et de maintenance doivent, impérativement, être remis au CP de Fresnes.

### **7.9.1 Etat des lieux**

---

Le Titulaire accepte d'ores et déjà qu'un audit des installations et de leurs équipements puisse être mené trois (3) mois avant l'expiration du marché par le CP de Fresnes ou un tiers désigné par lui. Le Titulaire s'engage à apporter son aide et son assistance dans la réalisation de cet audit. Ce rapport sera transmis au Titulaire au minimum un (1) mois avant la fin du Marché.

Ce rapport d'audit comprendra à minima :

- Une évaluation de l'état des Equipements et ouvrages objets du Marché,
- Une liste des Défauts constatés lors de la visite sur place,
- Les éventuels travaux à réaliser de niveau 5 de maintenance.

Le Titulaire devra avant la date butoir du Marché lever les réserves formulées dans le rapport d'audit, de procéder aux travaux de maintenance de niveau 1 à 4, réparations et/ou remplacement qui s'avèreraient nécessaires. Il établira une estimation des travaux de niveau 5 de maintenance, qu'il devra transmettre cinq (5) jours avant la date butoir du Marché.

Il est établi, deux (2) jours avant la date de remise des installations, un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux des Installations et Équipements, dit « procès-verbal de fin de Marché ».

Le Titulaire pourra lever les réserves constatées pendant cet audit contradictoire avant la fin de Marché. Dans le cas contraire, le CP de Fresnes pourra faire exécuter par toute personne de son choix lesdits travaux, aux frais et risques du Titulaire.

Le paiement desdits travaux pourra être assuré par le biais d'une réfaction sur les dernières factures de ce dernier ou par tout autre moyen.

Le Titulaire versera à l'Administration un montant équivalent à 115% du coût TTC estimé des actions demeurant à réaliser, sur la base notamment des montants indiqués par l'expert indépendant.

A la date d'expiration du Marché, le Titulaire doit avoir effectué l'entretien de fin de saison et, en particulier, les ramonages permettant aux installations de démarrer une nouvelle saison.

Pour garantir la continuité des prestations d'exploitation et de maintenance des installations et équipements, le Titulaire accepte d'ores et déjà, pendant le dernier mois de son marché, la présence éventuelle de son successeur, sans rémunération supplémentaire. Ce dernier ne pourra cependant pas manipuler les installations et équipements concernés par le présent Marché durant cette période qui seront toujours sous la responsabilité du Titulaire.

### 7.9.2 **Éléments à transférer**

---

A la date effective du transfert, le Titulaire mettra à la disposition de l'Administration à minima :

- Les moyens matériels et les logiciels mis à la disposition du CP de Fresnes par le Titulaire et qui doivent subsister à la date de la prise d'effet du transfert,
- Les fichiers, les études, les rapports, les procédures, les méthodes ainsi que les résultats des activités relatives aux prestations du présent Marché,
- La documentation technique et opérationnelle (DOE, DIUO, plans à jour, etc.) dans sa dernière version, en langue française, se rapportant aux prestations du présent Marché.

D'une manière générale, tout élément se rapportant aux prestations du présent Marché qui sera utile au **CP de Fresnes** pour assurer la continuité du service.

### 7.9.3 Assistance technique

---

Pendant la période de six (6) mois précédant le terme du présent Marché ou, en cas de résiliation, et sur demande du CP de Fresnes, le Titulaire apportera à l'Administration son assistance technique pour faciliter la reprise des prestations du présent Marché.

### 7.9.4 Livrables

---

Au plus tard cinq (5) jours avant la date butoir du présent Marché, le Titulaire doit remettre au CP de Fresnes :

- L'estimation des travaux de niveau 5 de maintenance,
- Le rapport de situation de levés des réserves suite à l'état des lieux de fin de Marché,
- Le rapport de situation des dossiers techniques et de maintenance faisant l'état des lieux de remises des éléments à transférer.

## 8 Performance et mesure de la performance

---

### 8.1 Principes généraux

---

Pour chaque prestation dont le Titulaire a la charge, le CP de Fresnes impose **l'engagement de résultat** en le traduisant en un ou plusieurs objectifs de performance que le Titulaire doit atteindre. Le niveau de la réalisation de cet objectif est caractérisé par un Indicateur de performance apprécié par une valeur chiffrée.

Cet indicateur est défini, dans le présent CCTP pour chaque prestation. La comparaison de la valeur de cet indicateur avec l'objectif de performance, représenté par une valeur de référence définie par le CP de Fresnes, permet de statuer sur la bonne réalisation de la prestation et l'atteinte du résultat attendu au titre du Marché.

### 8.2 Modalité d'intervention du Titulaire

---

#### 8.2.1 Signalement des défauts

---

Le signalement des défauts se fait soit lors des autocontrôles soit lors des visites programmées par le Titulaire ou le CP de Fresnes.

#### 8.2.2 Mise en œuvre sans délai des Mesures de Mise en Sécurité et de Sauvegarde

---

Quelle que soit l'origine de l'événement et sa qualification (anomalie ou défaut), le Titulaire met en œuvre sans délai les mesures de mise en sécurité puis les mesures de sauvegarde nécessaires en fonction de la nature de l'évènement et en informe sans délai le Directeur de la structure.

Les modalités d'intervention et les procédures associées aux mises en sécurité, mesures de sauvegarde et marches dégradées sont précisées pour chaque service et équipement critique dans la DMS. Ces modalités et procédures seront soumises à validation du CP de Fresnes au plus tard un (1) mois après la date de démarrage des prestations.

### **8.2.3 Interventions curatives du Titulaire en cas de Défaut**

---

Les présentes dispositions définissent les modalités d'intervention curative du Titulaire. Deux hypothèses sont envisagées : (1) le défaut est résolu dans le délai de résolution maximal (2) le défaut ne peut être résolu dans le délai de résolution maximal.

#### **8.2.3.1 Défaut résolu dans le Délai de Résolution Maximal**

---

Le Titulaire prend toutes les mesures adaptées à la nature du défaut et en assure la résolution dans le délai contractuel.

A la complète résolution du défaut l'événement est clos dans le portail de traitement des demandes d'intervention.

#### **8.2.3.2 Défaut non résolu dans le Délai de Résolution Maximal**

---

A défaut de pouvoir résoudre le défaut dans le délai de résolution maximal, le Titulaire peut, sous réserve de l'accord du Chef d'établissement, mettre en place à ses frais une marche dégradée dont les modalités sont définies dans le présent CCTP.

La mise en place de la marche dégradée ne permet pas la clôture du signalement.

### **8.2.4 Modalités de mise en œuvre d'une Marche Dégradée**

---

La mise en place d'une marche dégradée peut être proposée par le Titulaire dans le cas d'un arrêt programmé, d'un défaut, ou suite à une anomalie.

Cet état de fonctionnement s'entend exclusivement suivant la norme NF EN 13306 (X 60-319).

Il en résulte que cette appellation ne sera employée que si les performances relatives à cet état de fonctionnement ont fait l'objet d'une validation préalable du Directeur de la Structure. La marche dégradée est considérée comme effectivement mise en place lorsque ces performances seront atteintes.

Pour chaque signalement concerné, le Titulaire demande au CP de Fresnes l'autorisation de mettre en place une marche dégradée par l'intermédiaire du portail de traitement des demandes d'intervention.

Le caractère « acceptable » des performances proposées par le Titulaire est apprécié par le Directeur de la Structure comme étant celles qui permettent de poursuivre l'exploitation pénitentiaire des locaux ou équipements en défaut dans des conditions où sont préservés à un niveau jugé suffisant par le CP de Fresnes, mais sous l'entière responsabilité du Titulaire :

- La sécurité des biens et des personnes ;
- La sécurité pénitentiaire ;
- La possibilité d'assurer les mouvements de personnes détenues, le cas échéant dans des conditions réduites ;

- Les conditions d'hébergement et de services.

L'appréciation de ces critères relève de la décision du CP de Fresnes. Spécifiques à chaque situation carcérale, ils peuvent être appréciés différemment suivant la structure concernée. La décision est prise par le Directeur de la structure pénitentiaire. Le catalogue des marches dégradées fait partie de la DMS.

Un abattement forfaitaire de pénalités pourra être établi en cas de mise en place de marche dégradée validée, selon les modalités définies au CCAP.

### **8.3 Délais de Résolution d'un Défaut**

---

#### **8.3.1 Modalités de décompte du DRM lorsque le DRM est inférieur à 24 heures**

---

La date et l'heure de signalement du Défaut marquent le point de départ du Délai Résolution Maximum (DRM). Le décompte du DRM reste effectif pendant les jours fériés, samedis et dimanches, ainsi que pendant les horaires d'astreinte.

Le décompte du délai est arrêté à la date de clôture du signalement, sous réserve que le Défaut soit effectivement résolu. Faute d'une résolution complète, le Signalement correspondant au Défaut est ouvert de nouveau, en tenant compte de l'ensemble des délais d'ores et déjà décomptés (y compris le délai pendant lequel le signalement était clôt).

#### **8.3.2 Modalités de décompte du DRM lorsque le DRM est supérieur à 24 heures**

---

La date et l'heure de signalement du Défaut marquent le point de départ du Délai Résolution Maximum (DRM), sauf en cas de signalement effectué pendant les jours fériés, samedis, dimanches. Le DRM est par ailleurs interrompu les jours fériés, samedis et dimanches (de 0H00 à 24H00) ; le DRM (re)commence donc à 0h00 le jour ouvré suivant.

- Exemple n°1 : pour un signalement effectué un vendredi à 21 heures avec un DRM de 2 jours, le DRM se termine le mardi à 21H00 (sauf hypothèse des jours fériés)
- Exemple n°2 : pour un signalement effectué un samedi à 15 heures avec un DRM de 2 jours, le DRM se termine le mardi à 24H00 (sauf hypothèse des jours fériés).

Le décompte du DRM est arrêté à la date de clôture du signalement, sous réserve que le Défaut soit effectivement résolu. Faute d'une résolution complète, le signalement correspondant au Défaut est ouvert de nouveau, en tenant compte de l'ensemble des délais d'ores et déjà décomptés (y compris le délai pendant lequel le signalement était clôturé).

#### **8.3.3 Modalités de décompte du DRM lorsque le Défaut n'est pas résolu dans un délai de 30 jours**

---

Si le signalement n'est pas clôturé dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires, les Pénalités correspondant à une première « tranche » de Pénalités est calculée par ISIS au 1er jour du mois suivant, afin de permettre leur application.

Tant que le Signalement est « en cours », une nouvelle tranche de Pénalités est calculée au 1er de chaque mois.

Exemple : pour un signalement ouvert le 20 avril et non clôturé, la première tranche de Pénalité est calculée le 1er juin. Si le signalement est toujours « en cours », la deuxième tranche de Pénalité est calculée le 1er juillet, puis le 1er août, ...

#### 8.4 Principes de pénalisation en cas de Défaut

---

Les principes, modalités de calcul et de paiement, et cas d'exonération des pénalités sont définis dans le cadre du CCAP.

### 9 Conditions relatives à la conformité fonctionnelle de l'ensemble des installations

---

#### 9.1 Service FI-4 - Chauffage ventilation climatisation - Confort thermique et aéraulique

---

##### 9.1.1 Définition du Service

---

Ce Service consiste à fournir les bonnes conditions de confort thermique et aéraulique, telles qu'elles sont définies ci-dessous pour l'ensemble de l'Etablissement. Pour cela, le Titulaire assure l'entretien et la maintenance des installations de production, distribution et émission de chauffage définies dans le périmètre décrit dans l'**Annexe 1**.

Le Titulaire a la responsabilité du maintien des caractéristiques physico-chimiques de l'eau des différents circuits techniques permettant de préserver les matériels contre le risque de corrosion et d'entartrage. Il fait procéder trimestriellement à une mesure des PH, TH, TA, TAC et tous les six mois à une analyse physico-chimique complète qui fait l'objet d'un compte-rendu pour les différents circuits d'eau existants utilisés pour ce Service.

Le Titulaire assure une **surveillance renforcée des réseaux d'eau**. Il assure les opérations de maintenance préventive adaptées (notamment tirage des bras morts). Il fait effectuer, par un laboratoire agréé, une recherche et un dénombrement de la bactérie Legionella sur les points identifiés à risque.

Le Titulaire procède à cette analyse tous les deux (2) mois, à moins que les 6 dernières analyses aient été satisfaisantes ; en ce cas, il peut procéder à une seule analyse annuelle.

En cas de détection de présence de Legionella supérieure aux normes réglementaires (1000 UFC / L), le Titulaire prendra toute mesure curative nécessaire à un rétablissement de la situation, en fonction de la concentration décelée, ces mesures pouvant aller jusqu'à l'arrêt, la vidange et la désinfection des installations, jusqu'au retour à une concentration inférieure aux normes admises, validée par une nouvelle analyse. Le Titulaire informe par ailleurs sans délai le Chef d'Etablissement des mesures prises, de leurs conséquences sur l'exploitation de l'Etablissement, et de leur effet sur la concentration en Legionella, jusqu'à résolution du

problème. Dans le cadre de son rôle de conseil, le Titulaire indique au Chef d'Etablissement les administrations compétentes devant être informées conformément à la réglementation.

Il n'est pas prévu de détection systématique des bactéries autres que les *Legionellae*. Cependant, en cas d'occurrence dans l'Etablissement de maladies dont la cause peut être imputée à une bactérie présente dans les circuits, une analyse spécifique à la charge du Titulaire pourra être demandée par le Chef d'Etablissement.

En cas de détection de bactéries pathogènes, la désinfection des installations et une contre analyse après réalisation de la désinfection seront réalisées, dans les mêmes conditions que pour les *Legionellae*, en utilisant les normes réglementaires pour le type de bactérie concerné.

Sur demande de l'Administration, le Titulaire communique les rapports d'analyse, quel que soit le résultat de ces derniers.

Le Titulaire devra également signaler au fournisseur du chauffage urbain, tout dysfonctionnement relevant du réseau primaire de chaleur. Une panne de chauffage devra nécessairement être diagnostiquée en premier lieu par le Titulaire, qui pourra, une fois le doute levé, en informer directement le fournisseur du chauffage urbain et le CP de Fresnes.

**Pour rappel**, la société dédiée à l'exploitation du réseau de chauffage urbain de la Ville de Fresnes assure actuellement la fourniture de chaleur et l'entretien du réseau primaire. Ce réseau est alimenté majoritairement par la géothermie.

### 9.1.2 Débit d'air renouvelé dans les Locaux

SECTEUR	Valeur minimale de renouvellement d'air
Cellule	3 V/h en Quartier Maison d'Arrêt 2 V/h pour les Quartiers autres que Maison d'Arrêt
Bureaux	18 m3/h par personne
Salle de réunion, salle de crise	18 m3/h par personne
Parloirs	18 m3/h par personne
Locaux médicaux	18 m3/h par personne
Circulations intérieures	1 V/h
Postes de surveillance	3 V/h
Atelier	Suivant réglementation spécifique
Gymnase	Suivant réglementation spécifique
Postes protégées (PEP, PIC, PCC, ...)	18 m3/h par personne
PCI	18 m3/h par personne
Salles d'activités	18 m3/h par personne
Chambres du personnel	18 m3/h.
Salles de restauration	18 m3/h par personne
Locaux informatiques	1 V/h
Vestiaires	4 V/h
Locaux déchets	4 V/h



V : Volume de la pièce

### 9.1.3 Liste indicative et non exhaustive d'Équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

- Production de chaud,
- Sous-station,
- Production de froid,
- Réseau hydraulique (y compris désembouage),
- Réseau aéraulique,
- Aérothermes,
- Equipements terminaux,
- Régulation,
- Installations individuelles de rafraîchissement ou climatisation, Split,

Le périmètre technique est défini en **Annexe 1 : Périmètre technique et géographique**.

### 9.1.4 Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Pour le chauffage, les températures intérieures imposées sont les températures résultantes sèches (moyennes entre la température de l'air et la température radiante) mesurées au centre du Local et fenêtre fermée.

Pour la ventilation, l'objectif est le maintien en état standard de bon fonctionnement et sans bruit ni vibrations des installations conformément aux normes en vigueur et l'obtention des débits au moins égaux aux débits de référence définis à l'article 9.1.2.

Pour l'eau des circuits, l'objectif est l'absence de *Legionellae* en concentration supérieure aux normes réglementaires pour le type d'installation, et l'absence de corrosion et d'entartrage des tuyauteries et des Equipements.

Référence	Définition de l'Indicateur	DRM	Pénalité (1)
FI-4A	<p>L'Indicateur est le nombre de Défaut constatés par Local. Le Défaut est caractérisé par le constat d'une température inférieure à la température minimale ou température supérieure à la température maximale fixée par le Marché pour le Local considéré. Le Défaut est apprécié pour chaque Local considéré.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La température minimale est de 19°C pour l'ensemble des Locaux intérieurs de l'Etablissement, sauf pour les Locaux de stockage (Local déchets, Archives, ...), les Locaux techniques (Local rangement, ...) et les Locaux semi-ouverts (Sas véhicule, ...).</li></ul>	6 heures	300 €

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les locaux climatisés (hors local répartiteur informatique), la température maximale est de 26°C.</li> <li>• Pour le local Répartiteur informatique, la température maximale est de 22°C et le taux d'humidité relative en ambiance est de 50%.</li> <li>• La température minimale est de 15°C pour le gymnase.</li> </ul>		
<b>FI-4B</b>	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés par Local. Le Défaut est caractérisé par le constat d'un débit d'air renouvelé inférieur de plus de 20% à la valeur minimale définie au CCTP.	2 jours	300 €
<b>FI-4C</b>	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés par Equipement. Le Défaut est caractérisé par un incident lié à un défaut d'entretien des réseaux ou des équipements : réduction des débits, fuites, traces de corrosion, absence ou mauvais état de calorifugeage, ...	5 jours	120 € par équipement
<b>FI-4D</b>	<p>L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé en cas d'analyse (de vérification ou non) indiquant une valeur des caractéristiques physico-chimiques des réseaux d'eau non conforme aux valeurs admissibles (y compris Legionellae), par un des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (a) la non-communication du rapport d'analyse au Chef d'Etablissement dans un délai de 1 jour ouvré suivant la réception ;</li> <li>• (b) la non-réalisation des mesures de traitement appropriées dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la première analyse ;</li> <li>• (c) la non-réalisation d'une contre-visite (analyse de vérification) dans un délai de 2 jour ouvré à compter de la réception de la première analyse ;</li> </ul>	Aucun délai	300 € (2) Pénalité globale
<b>FI-4E</b>	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par la production d'une contre-visite (analyse de vérification) faisant apparaître des caractéristiques physico-chimiques des réseaux d'eau non conformes aux valeurs admissibles.	Aucun délai	1200 € Pénalité globale et forfaitaire

- (1) *Pénalité applicable au-delà du Délai de Résolution Maximal par jour et par Local (sauf mention contraire). Etant entendu que chaque jour entamé est dû.*
- (2) *Un même Evènement peut faire l'objet de plusieurs Défauts et donc de plusieurs Signalements*

### 9.1.5 Plan de progrès

---

Le **CP de Fresnes** appréciera fortement une proposition de plan de progrès décrit par le **Titulaire** dans son mémoire technique.

## 9.2 Service FI-5 - Plomberie sanitaire, eau chaude sanitaire, eau froide sanitaire, eaux usées, gaz

---

### 9.2.1 Définition du Service

---

Dans le cadre du présent Marché, ce Service doit permettre d'obtenir la bonne fourniture de l'eau chaude sanitaire (ECS) et eau froide sanitaire (EFS) dans les normes sanitaires requises aux points de distribution ainsi que le maintien en état de fonctionnement et de salubrité des installations liées à la production et la distribution de l'eau chaude sanitaire et de l'eau froide sanitaire.

Toutes les informations concernant la gestion de l'eau, les opérations de maintenance sur l'installation, les mesures réalisées seront consignées dans un carnet sanitaire constamment mis à jour par le Titulaire. Le document sera disponible sur ISIS.

Il inclut en outre :

- L'ensemble des opérations de nettoyage ou de curage, ou de désinfection impliquant le démontage d'éléments ou l'intervention de personnel spécialisé ;
- L'alimentation et la distribution des fluides nécessaires à l'atteinte des objectifs de performance décrits dans le présent CCTP.

Le Titulaire a la responsabilité du maintien des caractéristiques physico-chimiques de l'eau des différents circuits techniques permettant de préserver les matériels contre le risque de corrosion et d'entartrage. Il fait procéder trimestriellement à une mesure des PH, TH, TA, TAC et tous les six mois à une analyse physico-chimique complète qui fait l'objet d'un compte-rendu pour les différents circuits d'eau existants utilisés pour ce Service.

Le Titulaire assure une surveillance renforcée des réseaux d'eau. Il assure les opérations de maintenance préventive adaptées (notamment tirage des bras morts). Il fait effectuer, par un laboratoire agréé, une recherche et un dénombrement de la bactérie Legionella dans les réseaux, stockages (ballons notamment) et sur les points identifiés à risque.

Le Titulaire procède à cette analyse tous les deux (2) mois, à moins que les six (6) dernières analyses aient été satisfaisantes ; en ce cas, il peut procéder à une seule analyse annuelle.

En cas de détection de présence de *Legionella* supérieure aux normes réglementaires (1000 UFC / L en 2011), le Titulaire prendra toute mesure curative nécessaire (notamment la réalisation de chocs thermiques ou toute autre mesure adaptée) à un rétablissement de la situation. Le Titulaire informe par ailleurs sans délai le Chef d'Etablissement des résultats des analyses, des mesures prises, de leurs conséquences sur l'exploitation de l'Etablissement, et de leur effet sur la concentration en *Legionella*, jusqu'à résolution du problème. Dans le cadre de son rôle de conseil, le Titulaire indique au Chef d'Etablissement les administrations compétentes devant être informées conformément à la réglementation.

Il n'est pas prévu de détection systématique des bactéries autres que les *Legionellae*. Cependant, en cas d'occurrence dans l'Etablissement de maladies dont la cause peut être imputée à une bactérie présente dans l'eau, une analyse spécifique à la charge du **Titulaire** pourra être demandée par le Chef d'Etablissement. En cas de détection de bactéries pathogènes, la désinfection des installations et une contre analyse après réalisation de la désinfection sera réalisée, dans les mêmes conditions que pour les *Legionellae*, en utilisant les normes réglementaires pour le type de bactérie concerné.

Sur demande de l'Administration, le Titulaire communique les rapports d'analyse, quel que soit le résultat de ces derniers.

### 9.2.2 Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

---

- Alimentation en eau froide,
- Ballons d'eau chaude sanitaire et production ECS,
- Opérations de nettoyage, curage, désinfection (y compris débouchage et nettoyage des siphons),
- Plomberie et réseaux de distribution ECS, eau froide sanitaire EFS), eau mitigée et gaz,
- Robinetterie connexe aux réseaux ECS, EFS et eau mitigée hors cellules (pommeaux de douche, presto, mélangeur, etc.)
- Siphon, pompe de relevage en chaufferies et sous-stations, y compris tuyauteries de refoulement jusqu'aux collecteurs ;
- Armoires électriques et de commandes pour le chauffage, la régulation, la production d'ECS, etc.

Le périmètre technique est défini en Annexe 1 : Périmètre technique et géographique.

Il est à noter que les cellules de la MAH (Maison d'Arrêt Hommes) ne sont pas alimentées en ECS, seules les douches communes le sont.

### 9.2.3 Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

---

Référence	Définition de l'Indicateur	DRM	Pénalité (1)
-----------	----------------------------	-----	--------------

<b>FI-5A</b>	<p>L'Indicateur est le nombre de Défaits constatés par Local. Le Défaut est caractérisé par l'interruption totale ou partielle de la fourniture, de la distribution ou de l'évacuation d'eau. A titre d'exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une fuite sur le réseau de distribution d'ECS et d'EFS ;</li> <li>• Une absence de livraison d'ECS et d'EFS à un point de puisage ;</li> <li>• Une fuite sur le réseau de distribution ou d'évacuation empêchant l'usage d'un ou plusieurs locaux ou entraînant l'absence de livraison d'eau à un point de puisage,</li> <li>• Une rupture de l'alimentation d'ECS et d'EFS ;</li> <li>• Une évacuation d'eau bouchée</li> <li>• Une réduction de débit rendant l'Equipement impropre à sa destination.</li> <li>• Lorsqu'il n'y a qu'un seul Equipement du même type dans le Local (exemple une seule toilette ou une seule douche dans une cellule) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• un écoulement bouché ou insuffisant d'un appareil sanitaire,</li> <li>• un équipement sanitaire bloqué ou difficile à manoeuvrer.</li> </ul> </li> </ul>	12 heures	60 € Au-delà de 25 Locaux concernés, pénalité globale de 3000 €
<b>FI-5B</b>	<p>L'Indicateur est le nombre de Défaits constatés par Local. Le Défaut est caractérisé par une température d'eau chaude au robinet non- comprise entre 38°C à 42°C.</p>	6 heures	30 € Au-delà de 20 Locaux concernés, pénalité globale de 1200 €

<b>FI-5C</b>	<p>L'Indicateur est le nombre de Défaits constatés par Equipement. Le Défaut est caractérisé par une fixation ou une fonctionnalité défailante d'un équipement. A titre d'exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une vanne ;</li> <li>• Une pompe ;</li> <li>• Un purgeur ;</li> <li>• Un filtre ;</li> <li>• Une pompe de puisard ;</li> <li>• Un écoulement bouché ou insuffisant d'un siphon de sol en chaufferie et plomberie sanitaire ;</li> <li>• Un équipement sanitaire bloqué ou difficile à manœuvrer ;</li> <li>• Un défaut gênant le fonctionnement d'un équipement sanitaire (tartre, bruit de canalisation, coup de bélier, corrosion ...)</li> </ul>	1 jour	60 € par équipement
<b>FI-5D</b>	<p>L'indicateur est le nombre de Défaits constatés. Le Défaut est caractérisé par, en cas d'analyse (de vérification ou non) indiquant une valeur des caractéristiques physico-chimiques des réseaux d'eau non conformes aux valeurs admissibles (y compris Legionellae), par un des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (a) la non-communication du rapport d'analyse au Chef d'Etablissement dans un délai de 1 jour ouvré suivant la réception ;</li> <li>• (b) la non-réalisation des mesures de traitement appropriées dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la première analyse ;</li> <li>• (c) la non-réalisation d'une contre-visite (analyse de vérification) dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la première analyse ;</li> </ul>	Aucun délai	300 € (2) Pénalité globale
<b>FI-5E</b>	<p>L'Indicateur est le nombre de Défaits constatés. Le Défaut est caractérisé par la production d'une contre-visite (analyse de vérification) faisant apparaître des caractéristiques physico- chimiques des réseaux d'eau non conforme aux valeurs</p>	Aucun délai	1200 € Pénalité globale et forfaitaire

	admissibles (y compris Legionellae).		
--	--------------------------------------	--	--

- (1) *Pénalité applicable au-delà du Délai de Résolution Maximal par jour et par Local (sauf mention contraire)*
- (2) *Un même Evènement peut faire l'objet de plusieurs Défauts et donc de plusieurs Signalements*

## 10 Conditions relatives à la gestion de la pérennité des installations

---

### 10.1 Services GPI-1 – Gestion et réalisation des opérations de maintenance préventive

---

#### 10.1.1 Définition du service

---

Ce service consiste à planifier, organiser et réaliser les opérations de maintenance préventive de niveau 1 à 4 comme définis à l'article 6.1.1, pour l'ensemble des installations techniques objet du Marché.

Le Titulaire respecte les gammes de maintenance présentées dans le plan de maintenance. Ces gammes de maintenance constituent des prestations minimales. Le Titulaire se doit de les compléter au besoin en termes de fréquences et de tâches, pour respecter les impératifs spécifiques de maintenance de certains équipements et garantir le respect de ses obligations contractuelles. Toute tâche supplémentaire ou fréquence de passage supérieure demandé par la structure est incluse au forfait du présent Marché.

#### 10.1.2 Liste indicative et non exhaustive d'Équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

---

Le Titulaire assure le renseignement hebdomadaire dans le portail de traitement des demandes d'intervention de son planning de maintenance préventive, y compris la maintenance règlementaire, comprenant les tâches et fréquences d'interventions préventives sur chacun des équipements et ouvrages afin de garantir le respect de ses obligations de résultats.

Le respect de la programmation de la maintenance préventive, en termes de délai et de prestations est un élément essentiel du Marché.

#### 10.1.3 Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

---

Référence	Définition de l'Indicateur	DRM	Pénalité (1)
<b>GPI-1A</b>	L'indicateur est le nombre de défauts constatés. Le défaut est caractérisé par la non-réalisation d'une intervention de maintenance préventive programmée (données issue GMAO ou plan de maintenance).	5 jours	15 € Par jour et par défaut



Référence	Définition de l'Indicateur	DRM	Pénalité (1)
<b>GPI-1B</b>	<p>L'indicateur est le nombre de défauts constatés. Le défaut est caractérisé par la non-tenue à jour d'une documentation technique (historique des interventions préventives sur un carnet d'entretien dans un local technique ou sur une étiquette apposée sur un équipement).</p> <p>Une incohérence entre les informations figurant dans la GMAO (OT) et un constat de non-réalisation sur le site est constitutive d'un défaut</p>	Aucun délai	150 € Par défaut

(1) Pénalité applicable au-delà du Délai de Résolution Maximal par jour et par Défaut (sauf mention contraire). Etant entendu que chaque jour entamé est dû.

## 10.2 Service GPI-2 – Mission d'assistance et de conseil

### 10.2.1 Définition du Service

Ce service consiste en une assistance et un conseil au CP de Fresnes pour la définition et la réception des travaux réalisés par le CP de Fresnes, notamment dans le cadre des travaux de rénovation, ou de la reprise d'un dommage qui relèverait de sa responsabilité.

La performance à atteindre consiste à obtenir un service adapté aux besoins du CP de Fresnes de la part du Titulaire, en particulier :

- Par la remise en temps utile des documents demandés, par rapport aux délais précisés dans la définition du service,
- Par une action efficace au service des intérêts du CP de Fresnes et assurant un bon déroulement des procédures concernées, en particulier en n'entraînant pas de retard dans la procédure qui limiterait la possibilité pour le CP de Fresnes de faire valoir ses droits auprès des tiers responsables de désordres.

### 10.2.2 Assistance à la définition des travaux

Le Titulaire vérifie la conformité des travaux avec les objectifs de performance demandés dans le présent CCTP.

Il consulte à cet effet les descriptifs et cahiers des charges techniques (CCTP), établis par la maîtrise d'œuvre de ces travaux pour le compte du CP de Fresnes, qui lui sont communiqués et fait parvenir au CP de Fresnes un rapport écrit comprenant un avis circonstancié sur la conformité des documents précités au regard des objectifs de performance. Le Titulaire justifiera techniquement chacune des réserves portées dans le rapport.

Ce rapport est remis dans un délai d'un (1) mois après remise des descriptifs et cahiers des charges techniques (CCTP) précités.

En l'absence de rapport dans ce délai, le Titulaire est présumé n'avoir aucune réserve sur les documents communiqués. A cet égard il est expressément convenu qu'aucune réclamation ultérieure du Titulaire sur la définition des travaux ne sera admise. Une copie informatique du rapport est insérée et archivée dans la DMS.

Le CP de Fresnes examinera le rapport du Titulaire et fera réaliser les modifications jugées nécessaires dans les descriptifs et cahiers des charges techniques (CCTP) par le maître d'œuvre des travaux, et communiquera par écrit au Titulaire la liste des modifications réalisées. Une copie informatique de ce document est insérée dans la DMS.

Le Titulaire confirmera par écrit dans un délai d'une (1) semaine la conformité des documents modifiés. En l'absence de réponse dans ce délai, les travaux sont supposés conformes.

En cas de désaccord sur les modifications des documents, les parties s'efforceront de régler leur différend selon les modalités prévues au CCAP.

### **10.2.3 Assistance et conseil à la réception des travaux**

---

Le Titulaire assiste le CP de Fresnes dans toutes les opérations de suivi et de réception des travaux réalisés dans le cadre des ouvrages objet du Marché. Il vérifie pour le compte du CP de Fresnes la conformité des travaux réalisés au regard des spécifications et descriptifs techniques.

Il assure l'ensemble des prestations préparatoires et d'accompagnement aux travaux ainsi que les opérations post-réception nécessaires (essais, adaptation des systèmes de commande,) au redémarrage et bon fonctionnement présent et à venir des équipements et installations concernés par les travaux de GER ou autres travaux opérés par le CP de Fresnes.

Il assiste le CP de Fresnes au cours des opérations de réception dont il coordonne le déroulement avec les différents intervenants. Il assure une information régulière et documentée du Directeur de la structure ou de son représentant.

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

Ce rapport est remis au plus tard sept (7) jours avant le jour de la réception des travaux. En l'absence de rapport dans ce délai, les travaux sont supposés conformes, et aucune réclamation ultérieure du Titulaire ne sera admise. Une copie informatique du rapport est insérée dans la DMS.

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

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

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

#### 10.2.4 Assistance et conseil auprès du CP de Fresnes en cas de survenance de désordres

---

Le Titulaire assure une mission d'assistance et de conseil auprès du CP de Fresnes en cas de survenance de désordres postérieurement à la réception des travaux. Il conseille le CP de Fresnes sur les options juridiques et techniques envisageables, diligente à ses frais les expertises et diagnostics techniques, établit les projets de courriers à l'attention des intéressés (entreprise ayant réalisée les travaux, maître d'œuvre, assureurs ou tout autre intervenant) et le rapport ou note technique joint à l'appui des courriers précités.

Le Titulaire assistera le CP de Fresnes dans toutes ses démarches, procédures précontentieuses ou contentieuses relatives aux désordres nés ou révélés postérieurement à la réception des travaux.

Dans le cadre des ouvrages neufs, la mission d'assistance et de conseil du Titulaire est étendue à l'ensemble des désordres relatifs aux ouvrages ou équipements réceptionnés par le CP de Fresnes révélés pendant la durée du Marché. Il assiste le CP de Fresnes dans ses démarches de mise en jeu des garanties constructeur, notamment dans le cadre des Garanties de Parfait Achèvement (GPA), garanties biennales et décennales.

Après identification d'un désordre, le Titulaire doit transmettre dans un délai d'un (1) mois un rapport écrit et circonstancié au CP de Fresnes.

#### 10.2.5 Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

---

- Assistance à la définition des travaux ;
- Présentation des devis (voir CCAP);
- Assistance au suivi des chantiers (réunions de chantiers, ...) ;
- Assistance et conseil à la réception des travaux ;
- Assistance et conseil au CP de Fresnes en cas de survenance de désordres (GPA)...

#### 10.2.6 Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

---

Référence	Définition de l'Indicateur	DRM	Pénalité (1)
<b>GPI-2A</b>	L'indicateur est le nombre de défauts constatés. Le défaut est caractérisé par le non-respect des	2 jours	150 €

	délais de remise des avis, rapports, et action requis dans le cadre du présent Service		
--	--	--	--

(1) Pénalité applicable au-delà du Délai de Résolution Maximal par jour et par Défaut (sauf mention contraire). Etant entendu que chaque jour entamé est dû.

Il est expressément rappelé que l'application des pénalités est réalisée sans préjudice des dommages intérêts que l'Administration serait le cas échéant fondée à demander en cas de manquement du Titulaire à son obligation de conseil.

## 11 Conditions relatives aux Prestations de Services à l'immeuble

### 11.1 Service PSI-1 – Réalisation des contrôles légaux de conformité

Le Titulaire a en charge l'ensemble des Prestations nécessaires à l'accomplissement des contrôles légaux de conformité, et des contrôles et vérifications périodiques réglementaires, qui concernent les installations et équipements du périmètre du présent Marché. Il réalise lui-même, ou fait réaliser les contrôles, en fonction des conditions d'habilitation, d'agrément ou de certification des contrôleurs et vérificateurs imposées par la Réglementation en vigueur et à venir.

#### 11.1.1 Définition du Service

Au titre de ce service, le Titulaire doit :

- L'information à l'Administration concernant l'évolution de la réglementation liée à l'usage du bâtiment qui concerne les installations et équipements du périmètre du présent Marché,
- L'information des personnels intervenants sur site qu'il s'agisse des personnels du Titulaire ou de ceux de l'Etat, après accord de l'Administration,
- La réalisation des vérifications périodiques de conformité à la réglementation en vigueur, quelle que soit la réglementation applicable, par un organisme agréé à la périodicité requise (notamment installations de chaufferie, ICPE, gaz, disconnecteurs...),
- La transmission des conclusions des rapports établis à l'occasion des contrôles périodiques dans un délai d'un (1) mois à compter de la date d'achèvement du contrôle avec mise en perspective des non-conformités et de leurs conséquences sur l'Exploitation Pénitentiaire,
- La réalisation des levées des réserves et observations, ainsi que la remise des attestations correspondantes (y compris, les réserves des années antérieures qui n'ont pas pu être levées). Le Titulaire assure ainsi les travaux de mise en conformité sur l'ensemble du périmètre du présent Marché dans la limite du niveau 4 de maintenance,
- La mise aux normes de tous les Equipements dont le Titulaire assure la mise à disposition pour l'exécution des Prestations entrant dans le périmètre du présent Marché,
- La tenue à jour des registres et des livrets, et la transmission exhaustive et sans délai des informations relatives aux cas de non-conformité réglementaire,

En cas de changement de la réglementation et des normes postérieurement à la date de remise des offres, qui concernent les installations et équipements du périmètre du présent Marché, le Titulaire a un devoir d'alerte, d'assistance et de conseil. Il transmettra à l'Administration un dossier comprenant :

- Une synthèse précisant le domaine technique concerné et l'évolution de la réglementation et des normes ;
- Un programme des travaux à entreprendre et une estimation des coûts correspondants.

La DMS contient la liste exhaustive des contrôles réalisés et à réaliser pendant la durée du Marché, ainsi que la liste des intervenants effectuant ces contrôles avec précision sur le contenu de leur mission et justification de leur agrément et qualification, que ces intervenants soient des sociétés de contrôle technique ou des agents du **Titulaire**.

Les contrôles légaux de conformités sont planifiés par le Titulaire dans le cadre du plan de maintenance, le programme détaillé en est enregistré dans la GMAO.

Au plus tard un (1) mois après la réalisation de chaque diagnostic, le Titulaire transmet à l'Administration les rapports de l'organisme de contrôle ainsi qu'un plan de réalisation de la mise aux normes le cas échéant (Descriptif des travaux, planification, estimation, évaluation des risques, et impacts sur l'Exploitation Pénitentiaire et du Titulaire).

L'Administration validera les dispositions relatives à ce plan de réalisation qui précise notamment les délais de fourniture d'un rapport mentionnant la levée des réserves.

Pour la réalisation des opérations de contrôle, le Titulaire a en charge la supervision complète du Service y compris l'obtention des autorisations d'accès spécifiques auprès de l'Administration et l'accompagnement du contrôleur dans l'Etablissement

En amont du passage de la sous-commission de sécurité incendie, le Titulaire doit informer l'établissement de l'état d'avancement des prescriptions précédentes le concernant et des réponses apportées. Il prépare avec la structure la collecte des données nécessaires à cette visite et assiste l'établissement le jour de la visite.

#### **11.1.2 Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées**

---

- Planification et information de l'Administration des programmes de visite ;
- Réalisation des visites de contrôle par des organismes agréés ;
- Levée des observations et contre visite éventuelle ;
- Tenue des registres et livrets obligatoires, information et conseil de l'Etat...

#### **11.1.3 Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité**

---

Référence	Définition de l'Indicateur	DRM	Pénalité (1)
-----------	----------------------------	-----	--------------

<b>PSI-1A</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par le retard dans la réalisation d'un contrôle périodique obligatoire (entretien, diagnostic, ...), ou un retard de plus d'un (1) mois après réalisation du contrôle dans la transmission à l' <b>Administration</b> des rapports de diagnostics ou dans la transmission du plan d'actions de mise aux normes le cas échéant.	Aucun délai	750 €
<b>PSI-1B</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés par Equipement. Le Défaut est caractérisé par le constat d'une non-conformité, d'une observation ou d'une réserve sur un ouvrage, une installation, ...  Cet indicateur n'est applicable qu'en l'absence d'un autre Indicateur spécifique au Défaut considéré.	10 jours	60 €
<b>PSI-1D- DISP-PRS</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par la non-remise d'un planning sur la levée des réserves suite aux transmissions des contrôles réglementaires.	Aucun délai	250 €
<b>PSI-1E- DISP-PRS</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par le retard dans la levée d'une réserve, conformément au planning transmis. (2)	2 jours	100 €  Au-delà de 5 Défauts, pénalité globale de 1000 €

(1) Pénalité applicable au-delà du Délai de Résolution Maximal par jour et par Défaut (sauf mention contraire). Etant entendu que chaque jour entamé est dû.

(2) Délai maximum :

<b>Levée de réserves</b>	<b>Délai maximum</b>
Réserve majeure	1 mois
Réserve moyenne	3 mois
Réserve mineure	6 mois

La qualification des réserves sera mentionnée dans le planning de levée des réserves et soumise préalablement à validation de l'Administration.

## 11.2 Service PSI-6 – Réalisation de devis de travaux

### 11.2.1 Définition du Service

Au titre de ce service, le Titulaire doit la réalisation de devis de travaux de réparation ou de remplacement notamment en cas de dégradation des équipements vétustes ou à remplacer. Ces devis comprennent une prestation complète de fourniture, approvisionnement, main d'œuvre, installation, mise en service et mise à jour de la documentation nécessaire. Le Titulaire assure ainsi les travaux de mise en conformité sur l'ensemble du périmètre du présent Marché.

Les devis présentant un caractère d'urgence (tout défaut impactant le bon fonctionnement de la détention) devront être fournis au CP de Fresnes dans un délai de 3 jours.

Les défauts ne présentant pas de caractère d'urgence doivent être fournis sous 7 jours ouvrés.

Les devis fournis par le Titulaire, basés sur les coefficients contractuels du BPU, devront être accompagnés des devis et factures des fournisseurs et/ou sous-traitants.

### 11.2.2 Liste indicative et non exhaustive d'Équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

- Tout équipement inclus dans le périmètre défini en Annexe 1.

### 11.2.3 Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Référence	Définition de l'Indicateur	DRM	Pénalité (1)
<b>PSI-6A-DISP-PRS</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par la non-remise d'un devis de travaux de réparation ou de remplacement d'équipement critique.	Aucun délai	200 € Par jour et par défaut
<b>PSI-6B-DISP-PRS</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par la non-remise d'un devis de travaux de réparation ou de remplacement d'équipement non critique.	Aucun délai	50 €

(1) Pénalité applicable au-delà du Délai de Résolution Maximal par jour et par Défaut (sauf mention contraire). Etant entendu que chaque jour entamé est dû.

## 12 Conditions particulières du Management du Marché

### 12.1 Service TMM-1 – Gestion des événements

#### 12.1.1 Définition du Service

Ce service vise à assurer la saisie par le Titulaire, de manière fiable et exhaustive, des informations relatives aux événements survenus sur la structure.

Ce service suppose également la libre consultation de ces informations dans les différents systèmes d'informations.

### 12.1.2 Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

- La saisie dans le portail de traitement des demandes d'intervention de tous les événements (ou temporairement sur le fichier Excel prévu à cet effet), qu'il s'agisse d'anomalies ou de défauts, dans le délai requis par le présent Marché,
- La saisie dans le portail de traitement des demandes d'intervention des informations relatives aux fiches équipements,
- La mise en œuvre d'une GMAO et la saisie de toutes les opérations de maintenance curatives et préventives réalisées par le Titulaire pendant la durée d'exécution du présent Marché,
- Le bon fonctionnement de la GMAO.

### 12.1.3 Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Référence	Définition de l'Indicateur	DRM	Pénalité (1)
<b>TMM-1A</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par l'absence ou l'inexactitude d'un renseignement relatif à un Signalement dans ISIS ou l'absence de transmission hebdomadaire du tableau de signalements mis à jour. (2)  La clôture anticipée ou la saisie d'un signalement avec plus de 30 minutes de retard constitue un Défaut.	Aucun délai	300 € Pénalité forfaitaire
<b>TMM-1B</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par l'indisponibilité partielle ou totale d'un outil informatique d'Exploitation-Maintenance (GMAO, ...), par l'absence ou l'inexactitude d'une information contenue dans un outil (notamment ISIS), ou l'absence ou le dysfonctionnement d'une fonctionnalité prévue au Marché. A titre d'exemple :	5 jours	600 € Pénalité forfaitaire



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence de mise en place ou d'accès à une GMAO ;</li> <li>• Inexactitude des informations présentes dans la GMAO ;</li> <li>• Absence ou inexactitude d'une fiche équipement dans ISIS ;</li> <li>• Absence d'extraction des données de la GMAO ;</li> <li>• Non-mise à jour de DOE</li> </ul>		
--	---	--	--

- (1) Pénalité applicable au-delà du Délai de Résolution Maximal par jour et par Défaut (sauf mention contraire). Etant entendu que chaque jour entamé est dû.
- (2) Il est en outre procédé au rétablissement de la pénalité applicable au défaut correspondant.

## 12.2 Service TMM-2 – Reporting

### 12.2.1 Définition du Service

Ce service consiste en l'organisation de l'ensemble des points de suivi de l'activité prévus dans le Marché et en la fourniture au CP de Fresnes de l'ensemble de la documentation associée. Cette information a pour but d'établir les bases d'un partenariat efficace entre les parties et d'optimiser conjointement les exploitations pénitenciaires et immobilières sur les plans opérationnels et économiques.

De manière générale, les informations et transmissions à l'Administration au titre du présent Marché sont enregistrées et/ou font l'objet d'une trace écrite.

### 12.2.2 Liste indicative et non exhaustive d'Équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

- L'élaboration et la transmission des rapports d'activité,
- La tenue de ces réunions de suivi de l'activité,
- La saisie ou le transfert des informations dans le portail de traitement des demandes d'intervention,

### 12.2.3 Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Référence	Définition de l'Indicateur	DRM	Pénalité (1)
<b>TMM-2A</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par la non-transmission d'un document exigible au titre du Marché (état des lieux, contrats de sous-traitance). Cet indicateur ne s'applique pas aux documents couverts par un autre indicateur sanctionnant leur retard ou défaut de transmission.	10 jours	750 €

<b>TMM-2B</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par l'inexactitude, la non-réalisation partielle ou totale ou la non-communication dans les délais contractuels des éléments de suivi de l'activité (RHA, RTA, Compte-Rendu de réunion, ...) ou l'absence de mise à disposition dans ISIS.	2 jours	150 €
<b>TMM-2C</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par l'absence non excusée du Titulaire à une réunion fixée par l'administration.	Aucun délai	150 €
<b>TMM-2D</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par l'absence de renseignement ou de transmission au CP de Fresnes d'une information nécessaire au fonctionnement d'ISIS (planning de maintenance, demande d'exonération de pénalité, ...).	Aucun délai	150 €

(1) Pénalité applicable au-delà du Délai de Résolution Maximal par jour et par Défaut (sauf mention contraire). Etant entendu que chaque jour entamé est dû.

## 12.3 Service TMM-3 – Gestion des moyens

### 12.3.1 Définition du Service

Ce Service a pour objectif l'obtention de la qualité des prestations à la charge du Titulaire sur la durée du Marché et la satisfaction du CP de Fresnes, de ses agents et des usagers selon les termes définis conjointement, au travers de la mise en œuvre des moyens (y compris humains) auxquels le Titulaire s'est engagé dans son offre. Sont ainsi concernées :

- Le respect de l'organigramme et des moyens humains annoncés par le Titulaire dans le cadre du Marché ;
- Le respect des engagements du Titulaire tels qu'ils figurent dans son mémoire technique.

### 12.3.2 Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

Le respect de l'organigramme et des moyens humains décrit dans le cadre de son offre.

### 12.3.3 Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Référence	Définition de l'Indicateur	DRM	Pénalité (1)
<b>TMM-3A</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par le non-respect de l'organigramme du Titulaire et notamment des moyens humains (y compris qualifications) décrits dans le cadre de son offre.	Aucun délai	30 €
<b>TMM-3B</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par le non-respect d'un engagement complémentaire du Titulaire figurant dans son offre (mémoire technique notamment), et ne relevant pas d'une prescription du présent Marché.	30 jours	150 €
<b>TMM-3C</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par le non-respect de toute obligation prévue au présent Marché. Cet indicateur ne s'applique pas aux obligations couvertes par d'autres indicateurs spécifiques.	10 jours	150 €
<b>TMM-3D-DISP-PRS</b>	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par un manquement de discipline ou un non-respect du personnel des consignes communiquées.	Aucun délai	100 € Pénalité forfaitaire
<b>TMM-3E-DISP-PRS</b>	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés par astreinte. Le Défaut est caractérisé par un retard d'intervention du personnel compétent pendant l'astreinte par rapport au délai prévu.	Aucun délai	50 € par heure
<b>TMM-3F-DISP-PRS</b>	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés par résolution. Le Défaut est caractérisé par un retard de résolution pendant l'astreinte conformément au délai prévu.	Aucun délai	100 € par heure

(1) Pénalité applicable au-delà du Délai de Résolution Maximal par jour et par Défaut (sauf mention contraire). Etant entendu que chaque jour entamé est dû.

## 12.4 Service TMM-4 – Gestion des procédures

### 12.5.1 Définition du Service

Ce service vise à assurer l'établissement et le respect des procédures prévues dans le cadre du Marché.

### 12.5.2 Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

L'élaboration et la mise à jour de la DMS.

### 12.5.3 Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Référence	Définition de l'Indicateur	DRM	Pénalité (1)
<b>TMM-4A</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par un retard du Titulaire pour le démarrage des prestations.	Aucun délai	3000 €
<b>TMM-4B</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est le non-respect de l'architecture de la Documentation Maintenance et Service ou l'absence d'un document à jour de la DMS.	5 jours	150 €
<b>TMM-4C</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par un retard dans la mise en œuvre des Mesures de Mise en Sécurité et de Sauvegarde. La pénalité est appliquée sans que cela ne porte préjudice aux réparations dues par ailleurs par le Titulaire.	1 heure	750 €
<b>TMM-4D</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par l'inobservation des règles hygiène et sécurité.	Aucun délai	1500 €
<b>TMM-4E</b>	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par la violation des dispositions relatives à la sécurité informatique ou la confidentialité des informations.	Aucun délai	750 €

(1) Pénalité applicable au-delà du Délai de Résolution Maximal par jour et par Défaut (sauf mention contraire). Etant entendu que chaque jour entamé est dû.

- Annexe 1 : Périmètre technique et géographique
- Annexe 2 : Tableau des livrables attendus
- Annexe 3 : Inventaire non exhaustif des équipements
- Annexe 4 : Tableau des indicateurs et pénalités associées
- Annexe 5 : Tableau des signalements