

MARCHÉ PUBLIC DE SERVICES

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

PERSONNE PUBLIQUE

**ÉTAT - MINISTÈRE DES ARMÉES ET DES ANCIENS COMBATTANTS
Service d'Infrastructure de la Défense Nord-Ouest
Quartier Margueritte – BP 14 – 35998 RENNES CEDEX 9**

**ÉTABLISSEMENT PRESCRIPTEUR/SERVICE DU MAÎTRE D'OUVRAGE EN CHARGE DU SUIVI DE
L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

**Service d'Infrastructure de la Défense Nord-Ouest
Unité de Soutien de l'Infrastructure de la Défense de Cherbourg
BCRM CHERBOURG
CC04
50115 CHERBOURG-EN-COTENTIN CEDEX**

OBJET DU MARCHÉ

**BASE DE DEFENSE DE CHERBOURG (département 50)
Lot 1 – Marché de maintien en condition des équipements sous pression air respirable
Lot 2 – Marché de maintien en condition des équipements sous pression air industriel**

NUMÉRO DE PROJET DU MARCHÉ

23-040bis

SOMMAIRE

Article 1. OBJET DU MARCHÉ - GENERALITES	5
1.1. Objet du marché.....	5
1.2. Composition du CCTP	5
1.3. Typologie de contrat.....	5
1.4. Périmètre - étendue du marché	5
1.5. Normes et terminologies.....	6
1.6. Obligations des parties	7
1.6.1. Obligations du ministère des armées et des anciens combattants / Maître de l'ouvrage (MOU)	7
1.6.2. Obligations du titulaire	7
1.7. Identification et rôle des intervenants	7
Article 2. PRESTATIONS	8
2.1. Généralités.....	8
2.1.1. Politique de maintenance.....	8
2.1.2. Stratégie et plan de maintenance.....	8
2.1.3. Limites de prestation.....	8
2.1.4. Moyens mis à la disposition du titulaire	9
2.2. Réalisation de la maintenance préventive	9
2.2.1. Définition.....	9
2.2.2. Gamme de maintenance.....	9
2.2.3. Planning de maintenance.....	9
2.2.4. Compte-rendu de maintenance préventive.....	10
2.2.5. Rémunération de la maintenance préventive	10
2.3. Réalisation de la maintenance corrective	11
2.3.1. Définition.....	11
2.3.2. Modalités de demande d'intervention corrective	11
2.3.3. Astreinte	11
2.3.4. Délais de diagnostic, dépannage et réparation	12
2.3.5. Compte-rendu de maintenance corrective	12
2.3.6. Rémunération de la maintenance corrective	13
2.4. Stratégie de pièces de rechange	14
2.4.1. Définition des stocks de pièces de rechange	14
2.4.2. Constitution et modifications des stocks de pièces de rechange	14
2.4.3. Gestion des stocks de pièces de rechange	15
2.4.4. Rémunération de la stratégie des pièces de rechange.....	15
2.5. Travaux d'amélioration particuliers	16
2.5.1. Travaux.....	16
2.5.2. Modification d'installation	16
2.6. Prestations annexes.....	17
2.6.1. Veille technologie et réglementaire	17
2.6.2. Marquage des équipements.....	17
2.6.3. Réalisation d'études.....	17
2.6.4. Participation aux réceptions	17
2.7. Sécurité des systèmes d'informations (SSI)	17
2.7.1. Définition.....	17
2.7.2. Objectifs.....	18
2.7.3. Obligations.....	18

2.7.4. Rémunération de la SSI	22
Article 3. PREPARATION DES INTERVENTIONS.....	23
3.1. Hygiène et sécurité.....	23
3.2. Accompagnement	23
3.3. Modalités générales d'intervention	24
3.4. Qualification des intervenants.....	24
3.5. Dossier de préparation	24
Article 4. MANAGEMENT DE LA QUALITE.....	25
4.1. Système qualité.....	25
4.2. Stratégie du management de l'assurance qualité (SMAQ)	25
4.3. Plan Qualité Projet (PQP).....	25
4.4. Opérations de vérifications	26
4.5. Traitement des non conformités	26
4.6. Prestations objet d'une qualité « renforcée » (uniquement pour le lot 2).....	26
4.7. Rémunération du management de la qualité	26
Article 5. PILOTAGE DU CONTRAT	27
5.1. Modalités générales	27
5.2. Réunions.....	27
5.2.1. Réunion hebdomadaire.....	27
5.2.2. Réunion mensuelle	27
5.2.3. Réunion annuelle.....	28
5.2.4. Réunion d'opportunité.....	28
5.3. Tableau de bord	28
5.4. Gestion de la performance	29
5.4.1. Indicateur clé mesurés (ICM)	29
5.4.2. Justificatifs et mesures des ICM.....	30
5.5. Analyse du retour d'expérience	30
5.6. Démarche de progrès.....	30
Article 6. PRODUCTION DOCUMENTAIRE.....	31
6.1. Généralités.....	31
6.2. Rapports	31
6.2.1. Rapport hebdomadaire	31
6.2.2. Rapport mensuel.....	31
6.2.3. Rapport annuel	32
6.3. Gestion et mise à jour de la documentation technique	32
6.4. Monographie des biens / GTP.....	33
6.5. Carnets de maintenance	33
Article 7. ORGANISATION DES PRESTATIONS.....	35
7.1. Moyens humains	35
7.1.1. Généralités	35
7.1.1. Agrément du personnel.....	35
7.1.1. Moyens minimaux.....	35
7.2. Moyens matériels	36
7.3. Horaires d'intervention.....	36
7.4. Hygiène, sécurité et environnement	36
7.5. GMAO	37
7.6. Phase de prise en charge des biens.....	37

7.7. Prise en compte d'un nouveau bien	38
7.8. Transfert en fin de marché	38
7.9. Garanties.....	39
7.10. Cas de force majeure.....	39
7.11. Gestion des dommages sur les biens.....	39
Article 8. ARRETS DE CHANTIER.....	40
8.1. Jours d'intempéries	40

ANNEXES

Annexe 1 : Descriptif des visites de MCO/MCS des SI

Annexe 2 : Modèle de Fiche de Non-Conformité FNC

Annexe 3 : SMAQ et ses annexes

Annexe 3.1 : SMAQ

Annexe 3.2 : Procédure de gestion documentaire

Annexe 3.3 : Procédure de traitement des modifications, évolutions et des non- conformités

Annexe 3.4 : Fiche de demande d'évolution

Annexe 3.5 : Fiche de demande de modification

Annexe 3.6 : Fiche de constat

Annexe 3.7 : Modèle LOFMC

Annexe 3.8 : Tableau de suivi des FMO, FEV et FNC Annexe 4 Définition des ACQS

Annexe 4 : Définition des ACQS

Article 1. OBJET DU MARCHÉ - GENERALITES

1.1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation des prestations de maintien en condition opérationnelle sur le périmètre de la BdD de Cherbourg :

- Lot 1 – Des équipements sous pression : air respirable ;
- Lot 2 – Des équipements sous pression : air industriel ;

Le marché comprend les maintenances préventives, correctives, la mise aux normes et le maintien en condition de sécurité cyber des installations.

Qu'il s'agisse du lot 1 ou 2, l'ensemble des biens à soutenir du présent marché sont des équipements qui concourent à un besoin opérationnel ou nécessitant une continuité de service élevée pour la personne publique.

1.2. Composition du CCTP

Le présent CCTP est décomposé de la manière suivante :

- Des dispositions générales (DG) (présent document) ;
- Des spécifications techniques particulières (STP) propres à chaque lot ;
- 4 annexes.

1.3. Typologie de contrat

Le marché est de type : Accord-cadre / Bon de commande

Le présent marché est à **obligation de résultat** avec mise en œuvre de moyens minimaux.

Le titulaire devra mettre en œuvre tous les moyens qui seront nécessaires pour assurer les prestations décrites dans le présent marché sans limitation.

1.4. Périmètre - étendue du marché

Le titulaire aura pour missions le maintien en condition de la totalité des biens inclus dans le périmètre technique et géographique du présent marché (Base de Défense de Cherbourg couvrant le département 50. Equipements présents sur l'agglomération de Cherbourg-en-Cotentin).

Le titulaire assurera la direction et la responsabilité de l'exécution des prestations. Il sera garant de la qualité et de la réactivité de réalisation des prestations réalisées dans le cadre du marché. Il pilotera l'ensemble des prestations sur les sites et maîtrisera son périmètre géographique et contractuel. Il sera entièrement responsable du personnel qu'il mettra à disposition pour effectuer les prestations. Il garantira la qualification et l'habilitation du personnel.

Le titulaire devra également enseigner au personnel placé sous son autorité les consignes de sécurité et contrôler fréquemment que ces consignes soient parfaitement connues et appliquées par les intéressés. Le titulaire s'engagera à respecter, et à faire respecter la confidentialité des informations et documents auxquels il pourrait avoir accès dans le cadre de l'exécution du marché.

Le marché comprend les prestations suivantes :

- La maintenance préventive suivant les gammes de maintenance définies au sein des STP des lots 1 et 2.
- La maintenance corrective de l'ensemble des biens à soutenir ;
- La réalisation de travaux d'adaptations en lien avec les biens à soutenir ;
- La mise en conformité des installations ;
- La mise en œuvre de tous les moyens nécessaires pour assurer les prestations supra ;
- La production documentaire et technique associée.

Les prestations de maintenance débutent de l'alimentation électrique (disjoncteur) dans les tableaux électriques jusqu'aux points d'utilisations inclus. Elles comprennent également les « sous-systèmes » et tous les autres équipements permettant aux biens soutenus de réaliser leurs fonctions.

1.5. Normes et terminologies

La terminologie employée dans le présent CCTP découle des normes :

- NF EN 13306, Terminologie de la maintenance (indice de classement : X 60-319) ;
- NF X 60-000, Maintenance industrielle ;
- FD X 60-100, Inventaire et départ d'un contrat de maintenance, et d'expertise de l'état des biens durables à usage industriel et professionnel ;
- NF X 60-200, Documents techniques à remettre aux utilisateurs de biens durables à usage industriel et professionnel - Nomenclature et principes généraux de rédaction et de présentation ;
- NF X 60-012, Termes et définitions des éléments constitutifs et de leurs approvisionnements pour les biens durables ;
- NF EN 15341+A1, Maintenance - Indicateurs de maintenance.

Le titulaire sera tenu de respecter l'ensemble des directives européennes, des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires et tous textes administratifs nationaux ou locaux applicables dans le cadre de l'exécution du présent marché pour autant qu'ils soient d'ordre public ou qu'ils suppléent au silence des autres pièces contractuelles.

Il respectera également les Documents Techniques Unifiés et leurs additifs, les notices techniques d'entretien des équipements.

Tout ce qui n'est pas précisé dans le présent CCTP est soumis aux dispositions des codes, normes et des textes réglementaires en vigueur, notamment :

- Le code du travail
- Le code de la santé publique ;
- Les textes sur la sécurité des travailleurs ;
- Les textes sur l'utilisation et le stockage de produits dangereux ;
- Les textes sur l'exploitation des installations classées pour la protection de l'environnement ;
- Ensemble des DTU et normes AFNOR applicables aux prestations réalisées au titre du marché ;
- Arrêté du 19 mai 2020 relatif aux modalités d'application des règles relatives aux interventions d'entreprises extérieures et aux opérations de bâtiment et de génie civil dans un organisme du ministère de la défense.

Si des documents spécifiques à des prestations ou à un domaine particulier sont en contradiction avec les documents d'ordre général, il est de la responsabilité du prestataire de s'adresser au représentant de la personne publique pour connaître les suites à donner.

1.6. Obligations des parties

1.6.1. Obligations du ministère des armées et des anciens combattants / Maître de l'ouvrage (MOU)

Le MOU s'engage à :

- Mettre à disposition du titulaire l'ensemble des documents nécessaires à sa mission ;
- Garantir au titulaire le libre accès de tous les biens faisant l'objet du présent marché dans la limite des autorisations d'accès accordées et des règles associées.

Pendant la durée du présent marché, toute inspection ou dépannage réalisé par un organisme ou un opérateur économique dument mandaté par le MOU autre que le titulaire sera effectué sous la seule responsabilité du MOU.

1.6.2. Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- Assumer sous sa responsabilité exclusive l'organisation du travail, la discipline, le respect des consignes, l'administration et la bonne tenue de son personnel ;
- Ne donner suite à aucune demande autre que celle émanant des représentants du MOU dont les noms lui seront communiqués au lancement du marché par OS ;
- Contrôler régulièrement le bon déroulement de la mission qui lui est confiée et le respect des consignes données à son personnel ;
- Assurer la permanence de ses prestations, de telle façon que les prestations soient parfaitement exécutées ;
- Planifier son travail de manière à ne pas gêner le fonctionnement des services du MOU et faire en sorte que ces interventions ne provoquent aucune gêne pour les utilisateurs des biens, dans la mesure du possible ;
- Contribuer de manière active aux efforts du MOU en matière de sécurité et hygiène ;
- Se conformer aux normes et règlements en vigueur pour l'exécution des tâches qui lui incombent.

De manière générale, le titulaire doit informer le MOU de tous les problèmes qu'il pourrait rencontrer dans le cadre de l'exécution des prestations.

1.7. Identification et rôle des intervenants

Le tableau suivant définit les intervenants et les rôles de chacun :

Nom d'usage au sein du CCTP	CCAG FCS	Normes
MOU/personne publique/USID Cherbourg/représentant du pouvoir adjudicateur	Acheteur	Utilisateur/entreprise
Titulaire	Titulaire	Maintenancier/prestataire de services de maintenance

Article 2. PRESTATIONS

2.1. Généralités

2.1.1. Politique de maintenance

La politique de maintenance tenue par le MOU privilégie par ordre d'importance les objectifs suivants :

1. Sécurité des hommes et des biens ;
2. La disponibilité des biens ;
3. L'optimisation de la durée de vie des biens ;
4. La qualité des produits ;
5. L'optimisation des coûts de maintenance ;
6. La préservation de l'environnement.

Le MOU impose une maintenance préventive (systématique et conditionnelle) ainsi qu'une maintenance corrective.

2.1.2. Stratégie et plan de maintenance

Le titulaire conserve l'entière responsabilité de la stratégie de maintenance qu'il applique en vue d'atteindre les objectifs fixés dans le cadre du présent marché. Il respectera l'ordre d'importance des objectifs donnés par le MOU au § 2.1.1. Lorsque dans la détermination des choix un conflit existe entre l'une ou l'autre des orientations, le titulaire en informe le MOU pour prise de décision.

Le titulaire traduira sa stratégie de maintenance au sein d'un plan de maintenance qui sera produit dans les 3 mois suivant la notification du marché. Celui-ci sera composé à minima :

- Des opérations de maintenances préventives sur la base des gammes de maintenance prévues au titre du marché (cf. § 2.2.2) ;
- De l'échéancier de réalisation des opérations de maintenance programmées (cf. § 2.2.3). Cet échéancier sera revu à intervalle régulier avec le MOU pour une actualisation de la planification en fonction des différentes contraintes (exploitation et ressources disponibles) ;
- De la liste des pièces de rechanges à jour définies au § 2.4 ;
- Des instructions de maintenance rédigées par le titulaire avec pour but d'assurer une qualité constante des interventions en toute sécurité ;
- Un plan de formation des personnels du titulaire (incluant le personnel d'astreinte) ;
- De la procédure d'appel et intervention en astreinte (cf. § 2.3.3).

Ce plan de maintenance a vocation à être un document revu en fonction du retour d'expérience du titulaire lors de l'exécution du contrat. La périodicité de révision est à minima annuelle.

2.1.3. Limites de prestation

Les biens à maintenir sont constitués d'équipements et d'appareils de marques et fabricants différents. Le titulaire est réputé posséder les connaissances et compétences nécessaires pour en assurer l'intégralité de la maintenance de niveau 1 à 4. Le titulaire ne pourra donc opposer une quelconque méconnaissance technique ou fonctionnelle des biens pour se soustraire à ses obligations.

En sus des limites définies au sein des STP, d'une manière générale le titulaire devra la réalisation de l'entièreté des prestations prévues au sein du présent CCTP sur les équipements désignés. Les prestations couvrant du disjoncteur (exclu) en amont du bien soutenu au potentiel matériel installé en aval (exclu).

2.1.4. Moyens mis à la disposition du titulaire

Le MOU met à disposition du titulaire l'ensemble des fluides (électricité, eau) dans la limite de ceux présents sur site.

2.2. Réalisation de la maintenance préventive

2.2.1. Définition

La maintenance préventive est la maintenance exécutée à intervalle prédéterminés ou selon des critères prescrits et destinées à réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement d'un bien. Dans le cadre du présent marché, la maintenance préventive est réalisée conformément à des gammes de maintenance spécifiques aux biens à soutenir.

Hors cas spécifiques détaillés dans les STP, la maintenance préventive couvre le niveau 1 à 4 de la norme NF EN 13306.

Le titulaire devra mettre à jour la partie logicielle dans la dernière version disponible du bien (quand le cas de figure se présente) après analyse et accord de l'unité de soutien de l'infrastructure de la défense (USID) Cherbourg lors des opérations de maintenance préventive. Ces prestations devront se conformer aux prescriptions du §2.7.

Le titulaire assure également, au titre de la maintenance préventive, le bon état de propreté et de l'aspect (retouches de peinture, dépoussiérage, ...) des biens dont il a la charge.

2.2.2. Gamme de maintenance

Le marché fait l'objet de gammes de maintenance propres à chaque bien ou type de bien. Le titulaire devra se conformer sans défaut à la réalisation des gammes spécifiés au sein des STP.

Pour les gammes de maintenance issues d'une périodicité spécifique, le titulaire se doit de réaliser ladite maintenance avant la date d'échéance de la précédente.

Dans le cas de biens ne disposant pas de gamme de maintenance, le titulaire en soumettra pour application à l'USID Cherbourg.

Le titulaire devra proposer, au titre de l'amélioration continue et du retour d'expérience, des améliorations sur les gammes de maintenance. Ces améliorations pouvant correspondre à la suppression/ajout d'opérations aux gammes.

2.2.3. Planning de maintenance

Au plus tard un mois avant le début de la campagne annuelle de maintenance préventive, le titulaire soumettra pour approbation à l'USID Cherbourg un planning annuel prévisionnel pour l'ensemble des biens en tenant compte des dernières dates d'intervention et des éventuels créneaux d'indisponibilité pour maintenance communiqué par la personne publique.

Lors des réunions périodiques (hebdomadaire et mensuelle), le titulaire mettra à jour le planning de réalisation de la maintenance préventive détaillée pour les prochaines périodicité (hebdomadaire, mensuel), qu'il soumettra pour validation à l'USID Cherbourg.

Le titulaire est entièrement responsable de l'établissement dans les temps des documents/demandes nécessaires à la réalisation de la maintenance préventive (demande d'accès, formulaire de demande d'intervention, etc.). Il ne peut opposer à la personne publique la non validation de ces éléments pour la tenue du planning.

2.2.4. Compte-rendu de maintenance préventive

Dans les 48 heures suivant la réalisation d'une maintenance préventive, le titulaire fournira à l'USID Cherbourg un compte-rendu de maintenance préventive selon le modèle convenu au lancement du marché.

Ce document, rédigé au cours de la visite, décrit les opérations réalisées et les constatations ou observations du titulaire.

Si des anomalies présentent un risque pour la sécurité ou la continuité de fonctionnement de l'installation, le titulaire en informe immédiatement le représentant de la personne publique ainsi que le responsable de l'installation.

Sur ce compte-rendu de visite préventive, seront consignés :

- Tous les contrôles et mesures effectués ;
- Toutes les mises à niveau techniques avec leur justification ;
- La liste de toutes les pièces changées avec les caractéristiques techniques et références constructeur de celles mises en place dont, si elles sont connues, les dates de fabrication et de péremption ;
- Les avis techniques pouvant être donnés suite à l'analyse des résultats des travaux et essais réalisés.

D'autre part, ce compte-rendu apporte également toutes suggestions pour le fonctionnement optimal des appareils.

Toute anomalie portant sur les risques de détérioration dus à l'environnement (température, aération, climatisation, humidité, ambiance corrosive, degré de pollution du ou des appareils, etc.) sera exposée au représentant de la personne publique par le biais de rapports expliquant les causes, conséquences et remèdes envisageables.

Ces rapports pourront être complétés par un dossier photo.

2.2.5. Rémunération de la maintenance préventive

La maintenance préventive est rémunérée au travers des lignes des BPU des chapitres H00000 – Maintenance préventive semestrielle ESP, I00000 – Maintenance préventive annuelle ESP, J00000 – Maintenance préventive biennale ESP, K00000 – Maintenance équipement/récepteur sous pression et L00000 – Maintenance secteur DGA pour le lot 2 qui seront commandées autant de fois que nécessaire. L'organisation nécessaire aux activités de maintenance préventive est rémunérée au travers de la ligne B00001 du BPU lot 1 et des lignes B10001 et B20001 du BPU lot 2.

2.3. Réalisation de la maintenance corrective

2.3.1. Définition

La maintenance corrective est celle qui après détection d'une panne, est destinée à rétablir le bien considéré dans l'état d'accomplir une fonction requise.

Dans le cadre du présent marché, elle comporte potentiellement une phase « palliative » (dépannage) et systématiquement une phase « curative » (réparation).

Toute action de maintenance palliative et/ou curative est soumise à la validation préalable de l'USID de Cherbourg.

Les actions de maintenance corrective dont le titulaire à la charge, sont celles couvrant pour l'ensemble des biens du présent marché les niveaux 1 à 4. Les exigences décrites au sein du présent document sont applicables sur ces niveaux. Le niveau 5 sera traité au cas par cas sur demande de la personne publique sans considération d'exigence d'un délai de remise en service.

2.3.2. Modalités de demande d'intervention corrective

Toute demande d'intervention (DI) corrective émane uniquement de l'USID de Cherbourg, celle-ci peut prendre origine dans la remontée d'un dysfonctionnement par l'utilisateur ou suite à constatation du titulaire du présent marché.

L'envoi de la DI, par les moyens convenus au démarrage du marché (en HO et HNO), marque le début du délai d'intervention (T0) et des délais de dépannage et réparation.

Les DI seront tracées par le titulaire au sein d'une GMAO en vue de permettre :

- De suivre la DI ;
- D'apprécier les délais d'intervention ;
- D'apprécier la durée de défaillance ;
- D'alimenter les données de performance (cf. §5.4).

La liste des personnes habilitées par la personne publique à faire une demande d'intervention sera définie lors de la phase de démarrage du contrat et sera susceptible d'être modifiée.

Les moyens de contact du titulaire (téléphone et E-mail) seront communiqués à la personne publique lors de la phase de démarrage du contrat.

2.3.3. Astreinte

Le titulaire doit mettre en place une organisation spécifique pour répondre aux DI en HNO (cf. § 7.3). Celle-ci sera à minima la mise en place d'une permanence téléphonique en HNO permettant de joindre les intervenants qui devront prendre toutes les dispositions pour assurer la maintenance corrective. Le numéro sera non-surtaxé.

L'ensemble des intervenants en astreinte devra être connu au lancement du marché et maintenu à jour au cours de celui-ci. Le titulaire fournira à l'USID Cherbourg dans un délai d'un mois à compter de la date de notification du marché un dossier d'astreinte récapitulant les éléments suivants :

- La liste des intervenants et leurs coordonnées ;
- Le principe de déclenchement de l'astreinte.

Le titulaire doit s'assurer que l'ensemble des intervenants en astreinte connaisse parfaitement les installations/biens à maintenir. Les intervenants doivent pouvoir intervenir en totale autonomie.

Nota : L'astreinte précitée ne concerne que le lot 2 pour les équipements présents sur la zone DGA (ligne B20002 du BPU lot 2).

2.3.4. Délais de diagnostic, dépannage et réparation

Les délais de traitement des demandes d'intervention sont les suivants en fonction de la criticité définie des biens :

Priorité	Délai maximal de diagnostic	Délai maximal de dépannage	Délai maximal de réparation
P0	4h HO ou HNO	8 h HO ou HNO	1 mois
P1	8h HO	3 jours ouvrés	2 mois
P2	8h HO	5 jours ouvrés	3 mois
P3	2 jours ouvrés	1 mois	4 mois

Par dérogation à l'article 3.2.1 du CCAG FCS, les délais en heures sont valables quels que soient l'heure et le jour de la défaillance et courent à compter du T0 définis au §2.3.2.

Le délai de diagnostic s'entend comme étant le délai de venue sur site des équipes du titulaire, de l'établissement d'un premier diagnostic de panne et de la potentielle mise en sécurité des installations.

Le délai de dépannage s'entend comme étant le délai de retour à un état de disponibilité du bien après panne. C'est-à-dire, le retour de la capacité d'un bien à réaliser sa fonction requise pendant une durée limitée jusqu'à réparation.

Le délai de réparation s'entend comme étant le délai de rétablissement du bien suite à panne dans son état nominal.

2.3.5. Compte-rendu de maintenance corrective

Chaque demande d'intervention fera l'objet des compte rendus suivants :

- CR de diagnostic ;
- CR de dépannage ;
- CR de réparation.

CR de diagnostic transmis à l'USID Cherbourg dans les 8h HO suivant la fin du diagnostic.

Ce CR devant être rédigé sur place et regrouper les premières constatations et actions réalisées. Il comprendra notamment les indications suivantes :

- Le nom et la qualité du représentant de la personne responsable contactée ;
- Le nom et la qualité de l'intervenant ;
- L'heure d'intervention ;
- Le site d'intervention ;
- L'heure de remise en service, le cas échéant ;
- Le bien dépanné ;
- Les anomalies constatées, l'analyse des causes de celles-ci ainsi que les travaux et essais effectués ;
- Le cas échéant, la proposition d'opération de dépannage et le devis potentiellement associé ;
- Le cas échéant, les opérations ou prestations restant à réaliser pour la réparation ;
- Le cas échéant, le délai prévisible d'indisponibilité ou de fonctionnement dégradé ;

- Le cas échéant, la date prévisionnelle de livraison des pièces de rechange commandées ;
- Le cas échéant, le planning prévisionnel d'intervention et de redémarrage de l'installation.

CR de dépannage transmis à l'USID Cherbourg dans les 7 jours suivant la fin du dépannage.

Ce CR dactylographié regroupe les mêmes informations que le CR de diagnostic avec obligatoirement :

- Une proposition d'opération de réparation associée à un planning et un devis, le cas échéant.

CR de réparation transmis à l'USID Cherbourg dans les 7 jours suivant la fin de la réparation.

Ce CR dactylographié regroupe les mêmes informations que le CR de diagnostic avec obligatoirement :

- Les pièces remplacées, leur nombre, avec mention des caractéristiques détaillées du rechange mis en place, dont la date de fabrication si elle est connue (les pièces utilisées en rechange seront neuves et de la marque de celles qu'elles remplacent ou équivalent et, dans ce dernier cas, auront été soumises à l'accord préalable de la personne publique) ;
- L'analyse des causes de la panne et les moyens d'éviter son renouvellement. Le cas échéant, la proposition d'un plan d'action.

Le CR de dépannage peut être au besoin remplacé directement par le CR de réparation.

En sus, le titulaire informera systématiquement de l'avancée par téléphone le demandeur de la DI lors de son arrivée sur site et à chaque étape de l'intervention.

2.3.6. Rémunération de la maintenance corrective

La rémunération de la maintenance corrective est fonction d'un seuil défini comme tel :

- Coût(s) unitaire(s) pièce(s) pour la réparation/dépannage < Seuil = Pièce compris dans le forfait de main d'œuvre et de déplacement.
- Coût(s) unitaire(s) pièce(s) pour la réparation/dépannage > Seuil = Pièce facturée + (main d'œuvre et forfait de déplacement) facturé.

Le seuil est défini aux paragraphes 2.4.4 des CCTP STP de chaque lot.

La maintenance corrective est rémunérée de la façon suivante :

- Les prix ligne B00001 du BPU lot 1 et lignes B10001 et B20001 du BPU lot 2 rémunèrent la mise en œuvre de l'organisation nécessaire pour la maintenance corrective (forfait annuel correctif) ;
- Le prix ligne B20002 du BPU lot 2 rémunère la mise en œuvre annuelle de l'astreinte ;
- Le prix ligne F00001 des BPU rémunère le forfait de déplacement sur site ;
- Le prix ligne F00003 des BPU rémunère le forfait de main d'œuvre de technicien d'intervention ;
- Le prix ligne F00004 des BPU rémunère le forfait de main d'œuvre d'un technicien spécialisé/constructeur ;
- Les prix ligne L00001 du BPU lot 1 et ligne M00001 du BPU lot 2 rémunèrent le remplacement d'un petit composant comprenant le déplacement ;
- Les prix lignes du chapitre M00000 – Fourniture d'équipements / pièces détachées du BPU lot 1 et N00000 – Fourniture d'équipements / pièces détachées du BPU lot 2 rémunèrent les pièces hors forfait.

Les pièces hors forfait n'existant pas au BPU feront l'objet de l'établissement de prix nouveaux.

2.4. Stratégie de pièces de rechange

2.4.1. Définition des stocks de pièces de rechange

Le stock de maintenance est l'ensemble des biens/pièces/équipements stockés, nécessaires à la réalisation optimale de la maintenance en termes de délais, de disponibilité, coûts, qualité, sécurité. Il est constitué d'articles appartenant à la nomenclature des biens à maintenir et de matériels ou outils nécessaires à la réalisation des actions de maintenance selon la politique et les niveaux de maintenance définis.

Le titulaire du marché a la responsabilité de la définition et fourniture du stock des pièces de rechange pour atteindre les objectifs du marché. Le titulaire ne peut se targuer de la non atteinte des objectifs du marché pour cause de non disponibilité de pièce.

La décision de mise en stock et acquisition des pièces de rechange est de la responsabilité de la personne publique.

2.4.2. Constitution et modifications des stocks de pièces de rechange

Le titulaire devra à la notification du marché constituer le stock de pièces de rechange conformément à son offre.

L'approvisionnement des pièces de rechange devra être assuré selon les modalités suivantes :

- Le titulaire sera tenu de fournir du matériel neuf (sauf accord entre les parties) et de première main ;
- Le titulaire devra fournir les documentations techniques de chaque pièce de rechange (documentation constructeur, les fiches d'installations, d'utilisations, de maintenances et techniques) ;
- Lorsque, pour un matériel déterminé, la réglementation prévoit un marquage de conformité aux normes européennes CE ou nationales NF, il ne doit être utilisé que du matériel revêtu de cette marque ;
- Dans le cas contraire, la qualité du matériel doit être garantie par la présentation du procès-verbal de conformité aux normes délivré par un organisme habilité à cet effet si le matériel est déjà homologué, ou par des certificats accréditant des tests effectués par le fabricant ;
- S'il n'existe aucune norme concernant le matériel utilisé, celui-ci doit présenter toutes les qualités de solidité et de bon fonctionnement désirables. Il doit notamment répondre aux réglementations ou spécifications techniques générales ou fondamentales concernant l'usage auquel il est destiné ;
- En cas d'arrêt de fabrication ou de non-conformité aux normes en vigueur, le titulaire remettra à l'USID Cherbourg une attestation indiquant les motifs et produits de remplacement ;
- Tous les matériels remplacés sont tenus à la disposition de l'USID Cherbourg qui se réserve le droit d'en demander l'expertise. Les pièces et matériels ne peuvent être détruits qu'après accord de l'USID Cherbourg.

Le lieu de stockage des pièces de rechange est au sein des locaux du titulaire. Dans un délai d'un mois avant la date de fin contractuelle du marché, les pièces de rechange non utilisées devront être restituées à l'USID. Ce lieu devra se trouver suffisamment proche du lieu d'exécution des prestations objet du présent marché afin de permettre les délais de réaction requis (cf. § 2.3). L'USID Cherbourg pourra néanmoins requérir que certaines pièces soient stockées sur site dans les locaux de la personne publique.

Les modifications du stock de pièces de rechange sont soumises à la validation de la personne publique. Sont identifiées, entre autres, les modifications suivantes :

- A l'issue d'une année après la notification du marché, le titulaire pourra proposer avec justification de mettre à jour le stock dans la limite de 20 % de sa valeur financière fournie dans son offre en se basant sur le retour d'expérience de la première année. Chaque année (hors première année), le titulaire pourra proposer avec justification de mettre à jour le stock dans la limite de 10 % de sa valeur financière en se basant sur le retour d'expérience ;
- En cas d'intégration au marché de nouveaux biens à maintenir, le titulaire pourra modifier la constitution du stock afin de répondre aux exigences associées.

2.4.3. Gestion des stocks de pièces de rechange

Le titulaire doit au titre du marché stocker les pièces de rechange dans les conditions requises par les fabricants de celles-ci. Le stock sera reconstitué par le titulaire au fur et à mesure des prélèvements des pièces de rechange.

Le titulaire tiendra à jour un fichier d'inventaire complet des pièces de rechange. Celui-ci devant contenir à minima les informations suivantes :

- Identification détaillée des pièces (désignation, code fournisseur, etc.) ;
- Nombres de pièces de même nomenclature ;
- Conditionnement et condition de conservation ;
- Date d'approvisionnement ;
- Date de limite d'utilisation, le cas échéant ;
- Durée moyenne d'approvisionnement ;
- Bien(s) et criticité se rapportant à la pièce ;
- Montant en € TTC pour le réapprovisionnement.

Ce fichier sera communiqué sur demande à la personne publique et fera partie du rapport mensuel (cf. §6.2.2).

2.4.4. Rémunération de la stratégie des pièces de rechange

Les pièces de rechange sont rémunérées de la façon suivante :

- Les pièces dont le montant unitaire est inférieur au seuil défini au § 2.3.6 sont rémunérées au travers du prix unitaire forfaitaire de maintenance (ligne B00001 du BPU lot 1 et lignes B10001 et B20001 du BPU lot 2).
- Le montant de constitution initial du stock de pièces de rechange est rémunéré par la ligne C00001 du BPU lot 1 et des lignes C10001 et C20001 du BPU lot 2.
- Les pièces dont le montant unitaire est supérieur au seuil, pour la constitution du stock de pièces de rechange, sont rémunérées au travers de la ligne C00002 du BPU lot 1 et des lignes C10002 et C20002 du BPU lot 2.
- Les frais de stockage annuel sont rémunérés au travers de la ligne C00003 du BPU lot 1 et des lignes C10003 et C20003 du BPU lot 2.
- La ligne A00002 du BPU lot 1 et les lignes A10002 et A20002 du BPU lot 2 rémunèrent la restitution du stock de pièces de maintenance à la fin du présent marché.

2.5. Travaux d'amélioration particuliers

2.5.1. Travaux

Au titre du marché, il pourra être demandé au titulaire de réaliser des travaux d'amélioration ou de fourniture dans le corps d'état technique de chaque lot.

Sur demande de l'USID Cherbourg et sur la base d'une expression de besoin, le titulaire préparera un devis détaillé avec descriptions des prestations, prix et délais des travaux envisagés.

Le devis se basera sur les prix existants au marché, autant que faire se peut. Les prix non existants feront l'objet d'une procédure de prix nouveaux.

Le titulaire dispose d'un délai maximal de 20 jours ouvrables à compter de la demande de devis pour remettre une proposition technico/financière.

Le titulaire devra, avant toute mise en service, réaliser un ensemble d'essais visant à démontrer la tenue des caractéristiques requises par l'équipement et son bon fonctionnement. Tous ces essais sont à la charge de l'entrepreneur, ils feront l'objet d'un procès-verbal.

Sauf stipulation particulière, le titulaire prendra à sa charge la visite de conformité de première mise sous tension (ou de modification importante d'une installation électrique) prévue par la réglementation. La visite de conformité sera réalisée par un organisme agréé indépendant de l'entreprise titulaire des travaux. Quels que soient les travaux, l'USID Cherbourg se réserve la possibilité de faire intervenir un organisme agréé, en phase intermédiaire d'un chantier, aux fins de contrôle des prestations en cours d'exécution. L'admission des prestations ne pourra être prononcée qu'après obtention du certificat de conformité, sans réserve, des installations réalisées au titre de la commande concernée.

Le présent paragraphe définit le contenu et la forme des documents qui seront fournis après l'exécution des travaux. L'ensemble de ces documents, dénommé DOE (Dossier des Ouvrages Exécutés), regroupe les 6 sous-ensembles suivants :

- Dossier de Construction de l'Ouvrage (DCO) :
 - DCO/1 : Plans conformes à l'exécution.
 - DCO/2 : Documentations équipements, matériels et matériaux.
- Dossier de Fonctionnement de l'Ouvrage (DFO) :
 - DFO/1 : Notes de calcul.
 - DFO/2 : Essais.
 - DFO/3 : Notices de fonctionnement.
- Dossier de Maintenance de l'Ouvrage (DMO).

L'admission des prestations ne sera prononcée qu'à l'issue de la fourniture et acceptation des documents de fin de travaux (DOE).

2.5.2. Modification d'installation

Dans le cas où les travaux mentionnés supra viendraient modifier une installation existante, le titulaire s'attachera à ne pas dégrader les performances de celle-ci. Il devra demander à la personne publique l'ensemble des informations nécessaires à l'établissement du devis dans le délai mentionné supra. Dans le cas où il ne serait pas possible de lui fournir ces informations, il pourra être demandé au titulaire de réaliser les études nécessaires pour combler cette absence.

2.6. Prestations annexes

2.6.1. Veille technologie et réglementaire

Le titulaire assurera au titre du marché une prestation de veille technologique et réglementaire dans les domaines techniques du lot considéré. Cette prestation consiste à informer la personne publique de toute modification du contexte législatif, réglementaire, de la parution de nouvelles normes, documents techniques unifiés, recommandations, guides et autres documents émanant d'organismes officiels (CSTB, ...) ainsi que des évolutions techniques (obsolescence).

Cette information s'accompagne d'une fiche présentant les principaux éléments introduits par le nouveau document, caractérisés par les obligations, les échéances, les responsabilités, les procédures... Le titulaire informe succinctement la personne publique des opérations qui devront être amorcées, réalisées du fait des changements de réglementation/technique dans les trois mois consécutifs à la parution des dits documents.

2.6.2. Marquage des équipements

Le titulaire devra au titre du marché, le marquage de l'ensemble des biens maintenus. Ce marquage sera réalisé au travers d'une sérigraphie apposée à même l'équipement suivant une nomenclature à définir avec l'USID Cherbourg.

Il est à noter l'absence de ce marquage sur les équipements actuellement. Le titulaire disposera d'un an à compter de la notification du marché pour effectuer l'ensemble du marquage des équipements.

2.6.3. Réalisation d'études

Au titre du marché, la personne publique pourra missionner le titulaire pour la réalisation d'études spécifiques aux corps d'états techniques du lot considéré. Ces demandes feront l'objet d'une demande de devis suivant les modalités définies au § 2.5.1.

2.6.4. Participation aux réceptions

Le titulaire doit participer aux réceptions de biens fournis au titre d'autres marchés sur demande de la personne publique. Le titulaire devra potentiellement participer aux essais et s'assurer de la complétude de la documentation pour la réalisation de la maintenance.

Cette prestation est réputée incluse au présent marché.

2.7. Sécurité des systèmes d'informations (SSI)

2.7.1. Définition

Est dit « système d'information » (SI) tout système incluant une technologie numérique, c'est-à-dire les systèmes d'information et de communication ainsi que tout équipement traitant de l'information sous forme numérique et intégré dans un système.

Le titulaire du marché devra au titre de celui-ci assurer le maintien en condition de tous les SI intégrés au sein des biens à maintenir. Ce maintien en condition se divise en deux :

- Le maintien en condition opérationnelle (MCO) : Le MCO regroupe l'ensemble des moyens et prestations qui permettent à un bien de rester apte à l'emploi pour répondre au besoin pour lequel il est conçu/utilisé ;

- Le maintien en condition de sécurité (MCS) : Le MCS est l'ensemble des mesures technique et organisationnelle concourant à maintenir le niveau de sécurité des SI.

Le MCO s'applique conformément aux prescriptions des autres paragraphes du présent marché. Le MCS quant à lui fait l'objet des prescriptions ci-dessous.

2.7.2. Objectifs

Les objectifs en matière de SSI sont multiples. Le titulaire devra assurer les suivants :

- La gestion des configurations :
 - La configuration d'un SI est la description de ses composants (matériels et logiciels) et des paramétrages associés ;
 - Si la configuration observée sur le SI est différente de celle qui doit être appliquée, cela traduit un dysfonctionnement, voire une intervention malveillante ;
 - La configuration appliquée doit être contrôlée par le titulaire au travers des outils et procédures adéquates (relevé des alarmes, défauts, analyse des journaux, etc.).
- La gestion des obsolescences :
 - Un composant (matériel, logiciel) d'un SI est dit obsolète lorsqu'il n'est plus soutenu par son fabricant ou éditeur. Il ne peut donc plus faire l'objet d'un MCS/MCO performant. Il est donc primordial d'identifier au plus tôt les obsolescences ;
 - La gestion de l'obsolescence est anticipée et programmée. Les migrations de versions font l'objet d'une organisation spécifique/travaux d'amélioration (cf. 2.6).
- La gestion des vulnérabilités et des correctifs :
 - Elle prend en compte l'identification des vulnérabilités, leur évaluation et leurs traitements ;
 - Elle fait un suivi des différentes autorisations requises, de leurs installations et de leurs résultats.
- La gestion des sauvegardes permettant un retour en fonction en cas de crash ;
- La gestion des procédures et des documents relevant de la SSI ;
- La gestion des compétences des différents acteurs pour assurer le maintien du savoir-faire et des connaissances du SI ;
- La gestion des traces des différentes interventions sur les SI afin de permettre leur imputabilité ainsi qu'une gestion des différentes validations requises au cours du MCS.

De plus dans le cadre du marché, un certain nombre de bien peut faire l'objet d'une homologation de cyber sécurité particulière. Le titulaire devra se conformer aux exigences des politiques d'exploitation et de sécurité spécifiques. Les biens faisant l'objet d'une homologation sont décrits au sein des STP pour ceux connus à la notification. Dans le cas de bien objet d'une homologation non connu à la notification, le titulaire devra émettre un devis conformément au § 2.5 afin de prendre en compte le nouveau besoin.

2.7.3. Obligations

Dans le but de respecter l'ensemble des objectifs fixés supra, le titulaire a les obligations ci-dessous.

2.7.3.1. Identification des intervenants

Le titulaire doit désigner en son sein un point de contact CYBER (POC CYBER) pour les besoins de ses prestations.

Une attestation de formation devra être fournie dès l'offre par le titulaire.

A chaque changement de ce POC CYBER une nouvelle attestation devra être fournie et soumise à la validation de l'USID Cherbourg.

2.7.3.2. Formation

Le personnel intervenant sur les SI doit être formé à la cybersécurité et attester avoir suivi une formation/sensibilisation.

Le support de sensibilisation sera fourni à l'USID Cherbourg pour avis. Le titulaire peut se baser sur les supports et autres présentations de l'ANSSI.

2.7.3.3. Réglementation

Avant toute intervention sur site, chaque membre du personnel intervenant doit obligatoirement signer et retourner une Attestation de Reconnaissance de Responsabilité (ARR) ainsi qu'une Attestation de Prise de Connaissance de l'IM 2004. Les modèles de ces documents seront fournis par l'USID de Cherbourg.

2.7.3.4. Gestion des configurations

Un référentiel de configuration doit être maintenu à jour par le titulaire. Ce référentiel comprendra (liste non exhaustive) :

- Paramétrages ;
- Versions des firmwares ;
- Version des programmes automates ;
- Version applicative serveurs ;
- Version applicative des PC ;
- etc.

Le titulaire devra contrôler l'adéquation de la configuration observée avec celle qui doit être appliquée au travers des visites de routine (cf. §2.7.3.9).

A compter de la notification du marché, le titulaire dispose d'un an pour réaliser le relevé de l'ensemble des configurations des SI. Cette configuration relevée, sera à l'issue la configuration de référence.

2.7.3.5. Protocole d'intervention

L'intervention et accès aux installations doit être validé par l'USID Cherbourg.

Les intervenants devant intervenir sur les systèmes doivent être individuellement clairement identifiés et leurs rôles précisés.

Les intervenants doivent respecter les règles de cybersécurité et s'être assurés qu'un protocole d'intervention, identifié dans un bon de travail SSI (BTSSI) dont le modèle sera fourni, a bien été validé par l'USID Cherbourg.

Les interventions sur les biens de la personne publique doivent être réalisées avec des outils validés. L'ensemble des équipements matériels et logiciels utilisés pour les interventions sur les systèmes industriels (comme les consoles de programmation et de maintenance) doit être recensé dans la gestion du parc afin d'être bien identifié pour faciliter leur maintien en condition de sécurité.

Les équipements utilisés doivent être exclusivement dédiés aux systèmes industriels (pas de bureautique). Les équipements utilisés doivent être exclusivement dédiés aux SI de l'USID Cherbourg.

En cas de besoin particulier, suite à un incident (de cyber sécurité ou autres) par exemple nécessitant l'utilisation d'outils spécifiques non identifiés parmi les outils habituels, l'intervenant doit être en mesure d'analyser, avec l'USID Cherbourg, les risques liés à leur utilisation et de mettre en œuvre les mesures pour traiter ces risques.

Un SAS doit être mis en place lorsqu'un échange de données via média amovible avec le SI est nécessaire. Le SAS est disponible au sein des locaux de l'USID Cherbourg.

2.7.3.6. Gestion de la traçabilité

Le titulaire doit être en mesure de tracer les mises à jour et modifications qu'il a apportées aux systèmes déployés et de fournir ces traces à l'USID Cherbourg.

La fourniture d'un rapport ou compte-rendu d'intervention doit être systématique.

Le rapport doit contenir une liste de contrôle (check-list) des actions à réaliser après l'intervention, et en particulier vérifier que les sauvegardes des données (données de configuration, modifications de programmes, etc.) ont été réalisées.

Il doit permettre, notamment, d'identifier :

- La personne qui exécute le travail ;
- La date et l'heure de l'intervention ;
- Le périmètre sur lequel le travail est exécuté ;
- Les sauvegardes effectuées ;
- Les anomalies constatées ;
- Les actions réalisées ;
- La liste des équipements ou logiciels utilisés ;
- La liste des équipements remplacés (même temporairement).

Le rapport d'intervention doit permettre à l'USID Cherbourg de gérer le cycle de vie de son système et d'en assurer le MCS.

2.7.3.7. Gestion des correctifs

Le titulaire s'engage à assurer le déploiement de toutes les mises à jour de sécurité, validées par les différents fournisseurs. Si toutefois une mise à jour pourrait compromettre le fonctionnement du bien associé, le titulaire devra communiquer à l'USID Cherbourg la liste des mises à jour n'ayant pas été mises en œuvre et les conséquences possibles sur la cyber sécurité du système.

Le titulaire prendra toutes les précautions nécessaires pour s'assurer que ces déploiements ne remettent pas en cause le bon fonctionnement du système et ne diminue pas le niveau de cyber sécurité de l'ensemble du bien.

Le bon fonctionnement du système prime sur toutes les clauses de cyber sécurité.

2.7.3.8. Gestion des sauvegardes

Avant chaque évolution majeure (upgrade du système d'exploitation ...), une sauvegarde logique complète du système (image du système) doit être effectuée par le titulaire. Cette image sera installée entre autre lors de crash de matériel. Une sauvegarde sera également réalisée après mise à jour ou évolution majeure.

Le titulaire réalisera une sauvegarde système des différents équipements.

Les données applicatives (historiques, journaux événements, etc.) seront sauvegardées par le titulaire lors de chaque visite de MCS (routine et renforcée, cf.2.7.3.9).

L'ensemble de ces sauvegardes seront enregistrées sur un disque dur qui restera au sein de l'USID Cherbourg.

Il sera remis au technicien du titulaire, à chaque visite pour qu'il puisse réaliser les opérations de sauvegarde.

Le titulaire devra dans les un an à compter de la notification du marché réaliser l'ensemble des sauvegardes des SI du marché et les remettre à l'USID Cherbourg.

2.7.3.9. Visites obligatoires

Le titulaire devra au titre du marché réaliser 2 types de visites sur demande de l'USID Cherbourg et suivant une périodicité à définir :

- Des visites de « routines » ;
- Des visites « renforcées ».

La définition du contenu des visites est au sein de l'annexe 1.

Les visites objet du présent paragraphe peuvent être mutualisées avec les visites de maintenance préventive (cf. §2.2).

Les visites « renforcées » feront l'objet d'un dossier de préparation (cf. §3.5).

2.7.3.10. Obligation de notification et de gestion des incidents de cybersécurité affectant le titulaire

Le titulaire s'engage à informer sans délai l'USID Cherbourg de tout incident de cybersécurité survenu au sein de son propre système d'information interne, dès lors que cet incident est susceptible d'avoir un impact, direct ou indirect, sur les prestations objet du présent marché ou sur les systèmes d'information de la personne publique.

À ce titre, constituent notamment des incidents concernés : toute compromission, suspicion de compromission, attaque informatique (notamment de type rançongiciel, intrusion, exfiltration de données, compromission de messagerie), ou tout événement affectant l'intégrité, la confidentialité ou la disponibilité des systèmes ou des données du titulaire.

Dès la détection d'un tel incident, le titulaire est tenu de :

- Informer immédiatement le RSSI de l'USID Cherbourg par tout moyen approprié ;
- Suspendre sans délai l'ensemble des échanges numériques avec l'USID Cherbourg, notamment les communications par messagerie électronique et les transferts de données, jusqu'à nouvel ordre ;
- Mettre en œuvre les mesures de confinement nécessaires afin de limiter tout risque de propagation vers les systèmes de l'USID.

Le titulaire s'engage également à :

- Informer le RSSI de l'USID Cherbourg de l'ouverture d'une investigation interne ou externe visant à qualifier l'incident ;
- Tenir informée régulièrement l'USID Cherbourg de l'évolution de la situation, des impacts identifiés et des mesures correctives mises en œuvre ;
- Transmettre, dans les meilleurs délais et à l'issue de l'investigation, un rapport détaillé d'incident comprenant à minima :
 - La nature et l'origine de l'incident ;
 - Le périmètre des systèmes et données impactés ;
 - Les modalités de compromission ;
 - Les mesures de remédiation mises en œuvre ;
 - Les actions correctives et préventives destinées à éviter toute récurrence.

La reprise des échanges avec l'USID Cherbourg ne pourra intervenir qu'après validation explicite de celle-ci, sur la base des éléments fournis par le titulaire attestant du rétablissement d'un niveau de sécurité satisfaisant.

Le non-respect de ces obligations pourra être considéré comme un manquement grave aux exigences de sécurité du présent marché.

2.7.4. Rémunération de la SSI

La sécurité des systèmes d'informations est rémunérée de la façon suivante :

- Le prix E00001 du BPU lot 1 et les prix E10001 et E20001 du BPU lot 2 rémunèrent la prise en compte initiale des SI associés aux biens du marché et la réalisation des actions de relevé initial des configurations et sauvegardes ;
- Le prix E00002 du BPU lot 1 et les prix E10002 et E20002 du BPU lot 2 rémunèrent le pilotage et suivi des prestations de MCO/MCS des SI durant une année ;
- Le prix E00003 du BPU lot 1 et les prix E10003 et E20003 du BPU lot 2 rémunèrent le forfait déplacement d'un technicien/informaticien sur les SI du marché pour des prestations non réputées incluses (correctif par exemple) ;
- Le prix E00004 du BPU lot 1 et les prix E10004 et E20004 du BPU lot 2 rémunèrent le forfait de présence pendant une journée d'un technicien/informaticien sur les SI du marché pour des prestations non réputées incluses (correctif par exemple) ;
- Les prix E00005 et E00006 du BPU lot 1 et les prix E10005, E10006, E20005 et E20006 du BPU lot 2 rémunèrent la réalisation des deux types de visite. Le prix inclus les forfait déplacement et présence d'un technicien/informaticien.

Article 3. PREPARATION DES INTERVENTIONS

3.1. Hygiène et sécurité

La société titulaire du présent contrat et l'organisme bénéficiaire sont tenus de se conformer aux dispositions de l'arrêté du 19 mai 2020 relatif aux modalités d'application des règles relatives aux interventions d'entreprises extérieures et aux opérations de bâtiment et de génie civil dans un organisme du ministère de la défense.

Les DTA de chaque bâtiment sont consultables sur demande du titulaire au sein des locaux de l'USID. Conformément aux dispositions de l'arrêté du 19/05/2020 relatif aux modalités d'application des règles relatives aux interventions d'entreprises extérieures et aux opérations de bâtiment et de génie civil dans un organisme du ministère de la défense, un plan de prévention écrit sera établi.

L'établissement du plan de prévention sera précédé d'une inspection commune (titulaire, chargé de prévention de site et surveillant de travaux de chaque zone géographique) des lieux d'exécution des prestations à l'issue de laquelle une analyse des risques sera réalisée.

Le plan de prévention devra prendre en compte les consignes de sécurité communiquées par le RPA et devra comporter au moins des dispositions dans les domaines suivants :

- La définition des phases d'activités dangereuses et des moyens spécifiques correspondants ;
- L'adaptation des matériels, installations et dispositifs relatifs à l'opération ;
- Les instructions à donner aux salariés ;
- L'organisation des secours.

Il y aura autant de plans de prévention que de formations disposant d'installations soutenues au titre de ce marché.

Le titulaire a l'obligation d'informer ses salariés des dangers spécifiques auxquels ils sont exposés et les mesures prises pour les prévenir en application du plan de prévention. Ils doivent être informés des zones dangereuses ainsi que des moyens mis en œuvre pour les matérialiser (affiches, consignes). Ils doivent être informés des dispositifs de protection collective et individuelle et des accès de secours. A ce titre, le titulaire communiquera au RPA le contenu précis des formations et informations communiquées à ses salariés en matière de prévention.

En outre, le titulaire devra signaler au RPA, dans un délai de 24H00, tout accident du travail dont serait victime un de ses salariés ou de ses sous-traitants dans l'exécution des prestations objet du présent marché.

Les interventions du titulaire ne pourront débuter avant la signature du plan de prévention.

Il devra doter son personnel d'un vêtement de travail identifiable et des accessoires de sécurité indispensables à la réalisation des prestations.

Dans le cas de figure où le titulaire interviendrait au sein d'une opération incluant une coordination sécurité protection santé (SPS), il sera tenu de s'y soumettre.

3.2. Accompagnement

Le titulaire pourra avoir l'usage de sous-traitant au cours du marché, il sera imposé l'accompagnement de ceux-ci par un personnel du titulaire sur les sites de la personne publique.

Les contrôles réglementaires périodiques ne sont pas à la charge du titulaire. Cependant, il assurera la mise à disposition d'un technicien pour l'accompagnement et l'assistance des agents de l'organisme

mandaté pour ces contrôles réglementaires. Cette prestation est réputée comprise au titre de la maintenance préventive.

3.3. Modalités générales d'intervention

Le titulaire est responsable de l'obtention des autorisations d'accès dans les délais définis à l'annexe n° 1 du CCAP pour ses personnels et ceux d'éventuels sous-traitants avant toute intervention.

Le titulaire doit prendre en compte les contraintes d'occupation et l'utilisation des biens pour la planification de ses interventions et éviter, chaque fois que cela est possible, toute perturbation dans l'exploitation des équipements.

Le titulaire prévient systématiquement le représentant désigné de l'USID Cherbourg avant chaque intervention.

Avant le début de chaque intervention, l'intervenant doit se présenter au responsable de l'exploitation du bien pour s'assurer de la faisabilité de l'intervention.

Après toute intervention, le titulaire s'engagera, expressément et sous sa propre responsabilité, à ne remettre à la disposition des usagers que des équipements offrant toutes les garanties de bon fonctionnement et de sécurité.

Au cas où, pour quelque cause que ce soit, ces garanties ne pourraient être obtenues, le titulaire devra en aviser le responsable du service exploitant ainsi que l'USID Cherbourg, et prendre toutes dispositions nécessaires pour condamner l'utilisation de l'équipement.

3.4. Qualification des intervenants

Avant chaque intervention, le titulaire s'assurera que les personnels intervenants disposent des habilitations requises. Le titulaire assurera la formation de son personnel. Il s'engagera à en maintenir le niveau de qualification et à rechercher la plus grande stabilité dans l'affectation de son personnel sur le périmètre géographique du marché.

3.5. Dossier de préparation

Pour toute intervention préventive/corrective ou travaux jugée complexe, le titulaire devra réaliser, sur demande de la personne publique, un dossier de préparation formalisé qui définira à minima les éléments suivants :

- Caractériser l'état final recherché ;
- Caractériser l'état initial de l'installation ;
- Etablir la liste des contraintes à respecter ;
- Réaliser la liste des tâches élémentaires à réaliser ;
- Evaluer la durée prévisionnelle de chaque tâche ;
- Prévoir les ressources nécessaires : main d'œuvre, pièces de rechange, outillages, documentation, etc. ;
- Rédaction des documents préalables nécessaires (demande d'intervention, etc.).

La rédaction du dossier de préparation est considérée incluse aux prestations correspondantes (travaux ou maintenance). Le titulaire devra la remise du dossier au moins 15 jours avant l'intervention correspondante.

Article 4. MANAGEMENT DE LA QUALITE

4.1. Système qualité

Le titulaire met en œuvre une organisation et une démarche conforme aux exigences qualité de la norme ISO 9001 dans l'accomplissement des prestations.

Ce système qualité a pour vocation à permettre au titulaire d'assurer son aptitude à fournir en permanence des prestations conformes aux exigences, d'améliorer la satisfaction, de prendre en compte les risques et opportunités et de démontrer la conformité aux exigences applicables.

4.2. Stratégie du management de l'assurance qualité (SMAQ)

Dans le cadre du marché il n'est défini une SMAQ qu'uniquement dans le cas des prestations intéressant les biens faisant l'objet d'une qualité renforcée (cf. §4.6). Elle n'est exigée que sur ces biens, cependant le titulaire peut mettre en œuvre le même niveau de qualité sur les prestations générales.

Dans le cas général, le titulaire proposera un PQP en accord avec l'objet du marché, ses exigences et le § 4.3.

4.3. Plan Qualité Projet (PQP)

Le Plan Qualité Projet adapté au marché remis par le titulaire dans son offre est applicable dès la notification. Ce PQP a la composition minimale suivante :

Composition minimale du PQP
Le principe de fonctionnement du Marché.
L'organisation interne du titulaire ainsi que celle mise en place sur le Marché lui permettant d'assurer sa mission.
Les moyens d'intervention sur site.
Les principes de circulation, d'exploitation, de classement des documents permettant d'assurer la traçabilité : • des opérations de maintenance ; • des travaux ; • du retour d'expérience.
Le fonctionnement de l'astreinte : déclenchement, principes des moyens de transmission,
Les trames des documents types utilisés pour le Marché
Les principes de communication et de transmission de l'information avec l'USID
Le plan de formation du personnel ainsi que le suivi des qualifications.
Le système de gestion des habilitations, y compris les habilitations légales ou professionnelles.
L'organisation de la passation des marchés de sous-traitance incluant le suivi et le contrôle de leurs prestations, tant du point de vue de la sécurité que de la qualité.
Les principes de vérification de chacun des moyens utilisés pour l'exécution du Marché (outillages, instruments de mesure et de réglage, matières...).
Les principes d'organisation et de gestion du stock de pièces de rechange.

Composition minimale du PQP

Les méthodes et processus prévus pour détecter et corriger les anomalies techniques ou organisationnelles rencontrées dans l'exercice du Marché (Traitement des non-conformités). <i>Nota : Toute non-conformité détectée doit faire l'objet d'une fiche de non-conformité et donner lieu à son traitement (cf. §4.5).</i>
Les méthodes prévues pour contrôler la bonne exécution du PQP et de sa mise à jour. Le suivi est effectué par une personne qualifiée du titulaire qui sera le responsable Qualité du Marché nommément désigné.
Audits : Le Titulaire effectuera périodiquement (à minima tous les ans) un audit interne permettant d'attester de l'efficacité et de la continuité de l'organisation mise en place pour ce Marché.

Le PQP constitue un engagement du titulaire.

4.4. Opérations de vérifications

Conformément à l'article 27 du CCAG FCS, les opérations de vérifications porteront sur l'ensemble du spectre de prestation applicable au marché. Elles veilleront à démontrer la capacité du titulaire à organiser, préparer et réaliser ces prestations ainsi que la qualité et le contenu des documents remis.

4.5. Traitement des non conformités

Une non-conformité représente le fait pour un bien, une organisation et une obligation de ne pas répondre aux exigences du marché ou spécifiées pour sa réalisation.

Toute non-conformité fera l'objet d'une fiche de non-conformité (FNC).

La FNC est ouverte par celui qui détecte la non-conformité et rempli suivant le modèle en Annexe 2. Le titulaire assure le suivi des FNC.

4.6. Prestations objet d'une qualité « renforcée » (uniquement pour le lot 2)

Un certain nombre de prestations font l'objet d'une qualité « renforcée », que ce soit pour des raisons d'impact opérationnel ou de sûreté nucléaire. Ces prestations sont identifiées au travers de la liste des biens pour les opérations de maintenance ou seront spécifiquement demandées dans le cadre de travaux. La qualité « renforcée » se traduit par la prise en compte de la SMAQ en Annexe 3. Le titulaire remettra un PMAQ spécifique à cette SMAQ, au plus tard 2 mois après la notification pour validation de l'USID Cherbourg.

Toutes les prestations objet d'une qualité « renforcée » font l'objet d'un dossier de préparation (cf. §3.5). Pour plus de précisions, se référer à la colonne « qualité renforcée » de l'annexe n° 1 du CCTP STP lot n° 2.

4.7. Rémunération du management de la qualité

Les prestations de management de la qualité qu'elles soient renforcée ou non sont rémunérées de la façon suivante :

- La mise en œuvre initiale est rémunérée au travers de la ligne D00001 du BPU lot 1 et des lignes D10001 et D20001 du BPU lot 2 ;
- La mise en œuvre annuelle est rémunérée au travers de la ligne D00002 du BPU lot 1 et des lignes D10002 et D20002 du BPU lot 2.

Article 5. PILOTAGE DU CONTRAT

5.1. Modalités générales

Le pilotage du contrat est réalisé par l'USID Cherbourg, le pilotage de l'exécution des prestations est réalisé par le titulaire conformément aux exigences du marché.

Dans le cadre du pilotage du contrat, la personne publique impose un certain nombre de prestations permettant d'assurer la bonne exécution du marché. Ces prestations de pilotage sont décrites au sein du présent article.

5.2. Réunions

L'ensemble des réunions auront une durée moyenne de 2 heures effectives.

5.2.1. Réunion hebdomadaire

Hebdomadairement, les équipes du titulaire et l'USID de Cherbourg se réuniront au sein des locaux de ce dernier pour aborder la planification des prestations à échéance de 2 semaines.

Cette réunion devra traiter des sujets suivants :

- Action réalisée au cours de la semaine précédente ;
- Action à réaliser au cours des 2 semaines suivantes ;
- Traitement des demandes d'intervention ;
- Traitement des FNC, FMO et constat ;
- Contrôle des dossiers de préparation.

L'objet principal de la réunion hebdomadaire est la planification des prestations à court terme, elle sera pilotée par le titulaire.

La périodicité de cette réunion pourra changer en cas de faible activité sur décision de l'USID Cherbourg.

A chaque réunion hebdomadaire sera produit par le titulaire et soumis à la validation de l'USID Cherbourg un rapport (cf. §6.2.1).

5.2.2. Réunion mensuelle

Mensuellement une réunion entre le titulaire et l'USID Cherbourg sera organisée dans les locaux du maître d'ouvrage. Celle-ci aura pour objets principaux :

- L'avancement des prestations ;
- La planification des 2 prochains mois ;
- Le bilan financier ;
- Un point administratif (DC4, plan de prévention, etc.) ;
- Les points d'amélioration ;
- Le traitement des incidents, non-conformité, modification et constat.

Elle effectuera une analyse sur le mois précédent basée sur les ICM (cf. §5.4.1) et NSA (cf. §5.4.2). Elle sera pilotée par le titulaire.

A chaque réunion mensuelle sera produit par le titulaire et soumis à la validation de l'USID Cherbourg un rapport (cf. §6.2.2).

5.2.3. Réunion annuelle

Annuellement le titulaire et l'USID Cherbourg se rencontreront dans les locaux de la personne publique pour effectuer un bilan de l'année écoulée sur la totalité du marché. La réunion aura pour objectif d'analyser :

- La performance technique et financière du contrat ;
- L'atteinte de la qualité des prestations demandées ;
- Le retour d'expérience ;
- Les propositions d'amélioration.

Elle se basera sur le rapport annuel (cf. §6.2.3) qui sera édité et communiqué à la personne publique 10 jours ouvrés avant la date de tenue de la réunion.

5.2.4. Réunion d'opportunité

Au cours de l'exécution du marché, un certain nombre de réunion pourront avoir lieu pour traiter de sujets particuliers :

- Réunion liée à des travaux spécifiques ;
- Réunion d'investigation technique ;
- Etc.

Sauf indication contraire, les réunions se dérouleront dans les locaux de l'USID Cherbourg. Tous les comptes rendus de ces réunions seront produits et envoyés par le titulaire au maximum 5 jours ouvrés après le jour de la réunion en question.

Ces réunions seront commandées au travers de la ligne F00005 du BPU sans regard pour la qualité des personnes présentes.

5.3. Tableau de bord

Le titulaire assurera au titre du marché la création et mise à jour continue d'un tableau de bord lié à l'exécution du contrat. Le contenu définitif et sa mise en forme sera défini au plus tard 3 mois après la notification du marché. Il comportera obligatoirement les informations suivantes :

- Les indicateurs économiques :
 - Coût global de la maintenance ;
 - Coût de la maintenance préventive / coût global de la maintenance ;
 - Coût de maintenance corrective / Coût global de maintenance ;
- Les indicateurs de performances techniques (ICM, cf. §5.4.1).
- Le suivi des NSA (cf. §5.4.2) ;
- Le suivi des demandes d'intervention ;
- Le suivi du stock de pièces de rechange ;
- Les indicateurs qualités ;
- Le suivi du retour d'expérience ;
- Le suivi de la démarche de progrès.

Cette liste sera complétée, dans le cadre des réunions mensuelles définissant le plan d'actions de progrès, et d'un commun accord entre l'USID Cherbourg et le titulaire, par d'autres indicateurs permettant de suivre les résultats obtenus par la mise en œuvre des actions de progrès retenues.

Le tableau de bord sera mis en continu à disposition de l'USID Cherbourg pour consultation et contrôle des prestations.

5.4. Gestion de la performance

5.4.1. Indicateur clé mesurés (ICM)

Le titulaire du présent marché devra mettre en place les Indicateurs Clés Mesurés (ICM) suivants et les présenter pour contrôle chaque mois à la personne publique par envoi électronique.

Ces indicateurs seront présentés par le titulaire du présent marché lors de la réunion mensuelle d'activité (cf. §5.2.2).

Ceux-ci seront présentés sous forme de tableaux et d'histogrammes. Ils mettront en évidence :

- Les valeurs mensuelles ;
- Les valeurs en cumulé sur une année.

Les indicateurs seront fournis :

- Par équipement (si applicable) ;
- Par zone (à définir avec l'USID).

Ils permettront de vérifier la réalisation des prestations définies dans chaque chapitre du présent CCTP.

Les indicateurs à minima à mettre en œuvre sont définis tels que suit :

Désignation de l'indicateur	Objet de l'indicateur
ICM-01	Temps de disponibilité de l'équipement (en heures par mois)
ICM-02	Temps d'indisponibilité de l'équipement (en heures par mois)
ICM-03	Nombre de panne par mois
ICM-04	% de réalisation de la maintenance préventive prévue dans le mois
ICM-05	Délai de diagnostic par équipement suite à DI
ICM-06	Délai de dépannage par équipement suite à DI
ICM-07	Délai de réparation par équipement suite à DI
ICM-08	Nombre d'intervention d'astreintes en dehors des heures ouvrées
ICM-09	Coût du remplacement des pièces au titre de la maintenance corrective par équipement
ICM-10	Coût correctif / coût total de la maintenance dans le mois considéré
ICM-11	Nombre de proposition d'amélioration (cf. §5.6)
ICM-12	Nombre de non-respect du système qualité défini (cf. §Article 4)

Il pourra être demandé en cours d'exécution du marché par le titulaire ou la personne publique la mise en place d'indicateur supplémentaire en fonction de l'opportunité.

5.4.2. Justificatifs et mesures des ICM

Le titulaire collectera les données nécessaires pour fournir les ICM. Ces données devront provenir de sources fiables et vérifiables (GMAO, etc.).

La méthodologie de production des ICM sera faite en collaboration entre le titulaire et l'USID Cherbourg. Tous deux s'engagent à participer activement à l'établissement de ces indicateurs. En cas de désaccord dument acté portant sur l'établissement des ICM, la personne publique imposera de plein droit la méthode.

Le prestataire devra pouvoir fournir à l'USID Cherbourg tous les éléments de détails ayant servi à l'établissement de ces indicateurs.

Le titulaire du marché devra assurer un autocontrôle permanent de ces prestations au travers de ces indicateurs.

De même, l'USID réalisera des contrôles par échantillonnage pour vérifier la véracité des indicateurs qui lui sont présentés par le titulaire du marché.

Si, lors du contrôle par l'USID, il s'avère que ces indicateurs ne sont pas correctement renseignés ou s'ils sont contestés (par l'une ou l'autre des parties), le maître d'ouvrage se réserve le droit d'augmenter la fréquence de la présentation de ces indicateurs par le titulaire du marché.

5.5. Analyse du retour d'expérience

Dans le but d'améliorer les performances du contrat dans l'exécution des prestations, une démarche d'analyse du retour d'expérience est à mener.

Il a pour objectifs :

- D'améliorer les instructions de maintenance ;
- D'améliorer l'efficacité de la maintenance ;
- D'améliorer la fiabilité des biens ;
- D'améliorer la qualité du service rendu.

Il pourra se baser aussi bien sur les constatations dans l'exécution du contrat que sur la veille technologique et réglementaire.

5.6. Démarche de progrès

Sur la base du retour d'expérience ou sur demande de l'USID Cherbourg, le titulaire mettra en œuvre une démarche de progrès ayant pour objectif d'optimiser la réalisation des prestations.

Le titulaire proposera au fur et à mesure de l'exécution du contrat, un ensemble d'action à mettre en œuvre dans le cadre de la démarche de progrès. Ces actions devront être validées par la personne publique avant mise en œuvre. Elles pourront faire l'objet de rémunération particulière.

Article 6. PRODUCTION DOCUMENTAIRE

6.1. Généralités

L'ensemble de la production documentaire du présent marché doit être remis dans un format électronique. Les fichiers doivent être donnés dans un format PDF et natif éditable (Suite MS Office, DGN, DWG). Si le rapport a été fait avec un logiciel qui permet de faire une extraction de données, l'USID Cherbourg devra avoir un accès directement à la base de donnée du logiciel. L'export du fichier d'une base de données d'un logiciel vers un format interopérable (Excel, Access, etc., format à définir avec la personne publique) devra être effectué par le titulaire.

Tous les rapports doivent être accompagnés par des documents et pièces justificatives nécessaires à la démonstration de la conformité du contenu de ces rapports.

6.2. Rapports

L'ensemble des rapports définis ci-dessous sont produits par le titulaire et soumis à validation de l'USID Cherbourg. Tout élément figurant à ces rapports est d'application contractuelle (planification par exemple).

6.2.1. Rapport hebdomadaire

L'objet du rapport hebdomadaire est de retranscrire les éléments de la réunion y afférant (cf. §5.2.1). Il s'attachera donc à traiter les points suivants :

- Planification des prestations (planning glissant) ;
- Suivi des demandes d'intervention (date de début, délais, solutions, devis, etc.) ;
- Traitement des FNC, FMO et constat ;
- Contrôle des dossiers de préparation.

Le titulaire doit produire le rapport 2 jours ouvrés en amont de la réunion afin que celui-ci soit abordé en séance et validé/corrigé durant celle-ci.

6.2.2. Rapport mensuel

Le rapport mensuel a pour but de donner à l'USID Cherbourg les moyens d'évaluer les prestations du contractant sur base mensuelle et servira de base pour les sujets à aborder à chaque réunion mensuelle. Le titulaire doit s'assurer que le tableau de bord est à jour et disponible.

Ce rapport mensuel inclut une partie quantitative de synthèse sur un haut niveau et une partie qualitative dédiée à ses contenus.

Concernant la partie quantitative, le titulaire rédigera :

- Une synthèse des niveaux de service attendu (NSA) établis et des indicateurs clés mesurés (ICM). Le titulaire inclura les NSA et ICM mesurés du mois concerné par le rapport ainsi que l'historique des deux mois précédents et les annexes justificatives.

Concernant la partie qualitative, dans son rapport, le titulaire inclura aussi les analyses suivantes :

- Un bilan des activités (par rapport à chaque tâche) réalisées dans le mois et, le cas échéant, une justification des écarts aux exigences contractuelles.
- De manière synthétique, en vue de la mise en place d'un processus d'amélioration continue des processus entre le titulaire et l'USID, un résumé des problèmes rencontrés dans l'exécution du contrat et les recommandations proposées seront soumis à l'USID. Des explications, des détails et raisons de non-conformités aux NSA seront présentés.
- Un document expliquant les non-conformités à la prévision et planification liées à la maintenance préventive. Associé à une analyse d'impact et les actions correctives proposées.
- Un résumé des activités principales prévues/proposées pour le mois suivant à confirmer lors de la réunion.
- L'état de lieux des documents livrables contractuels.
- Toutes les actions qui étaient ouvertes au début du mois précédent ou celles introduites lors du mois précédent seront mises à jour préalablement à l'émission du rapport. Le contractant mettra en évidence les actions qu'il pense avoir clôturé pour validation de l'USID lors de la réunion.
- Un résumé des actions planifiées pouvant avoir un impact opérationnel pour la personne publique.

Le titulaire dispose d'un délai de 2 jours ouvrés pour remettre à l'USID Cherbourg pour validation le rapport.

En cas de demande de correction/complément, le titulaire dispose de 2 jours ouvrés pour modifier le document.

6.2.3. Rapport annuel

Annuellement, le titulaire adressera à l'USID, un rapport faisant le bilan détaillé de l'année écoulée sur la totalité du périmètre du marché. Ce rapport sera établi pour la réunion annuelle.

Ce rapport annuel traitera de façon global sur l'année écoulée des mêmes éléments que le rapport mensuel mais en prenant l'année écoulée comme référence et en ajoutant les points suivants :

- L'analyse du retour d'expérience ;
- La démarche de progrès.

Le rapport annuel sera édité et communiqué à l'USID Cherbourg 15 jours avant la date de tenue de la réunion.

6.3. Gestion et mise à jour de la documentation technique

Au titre du marché est mis à disposition du titulaire l'ensemble des documents en possession de l'USID Cherbourg sur les biens à maintenir.

Le titulaire doit au titre du marché :

- Définir les procédures de gestion documentaire (conformément au système qualité cf. Article 4) ;
- Mettre à jour la documentation à partir des fichiers sources des biens suite à toute évolution et écart constaté ;
- Créer les plans/notes inexistants nécessaires à la bonne exécution des prestations de maintenance ;
- S'assurer que la documentation est conforme aux équipements installés et à leur configuration ;
- Mettre en place un suivi informatique de cette gestion : gestion des mises à jour, gestion de

l'archivage...

Ces prestations seront rémunérées forfaitairement pour le maintien à jour de la documentation suivant le prix B00001 du BPU lot 1 et les prix B10001 et B20001 du BPU lot 2. La création de plans/notes sera rémunérée via la ligne F00002 des BPU.

6.4. Monographie des biens / GTP

Le titulaire devra au titre du marché le suivi de la monographie des biens. Celui-ci sera constitué de l'inventaire des biens à maintenir associé à une évaluation de l'état de ceux-ci.

L'inventaire des biens sera maintenu par le titulaire. Dans le cas d'une constatation d'un écart avec l'existant, le titulaire le communiquera à la personne publique pour intégration au marché.

La cotation de chaque bien se fera suivant une note de 1 à 4. Ces cotations auront pour finalité la parfaite connaissance du patrimoine, et permettront de renseigner la base de données et de rationaliser la planification du GER des installations.

Les notes de 1 à 4 devront-être attribuées selon le barème suivant (/ signifie : « et/ou ») :

1. **Bon** – Equipement fiable - Pas de signes d'obsolescence / Bon état général / Répond bien à sa destination.
2. **Moyen** (passable) – Equipement moyennement fiable - Quelques défaillances / Quelques remplacements nécessaires / Répond néanmoins à sa destination.
3. **Médiocre** – Equipement peu fiable - Défaillances régulières / Des remplacements nécessaires / Répond médiocrement à sa destination.
4. **Mauvais** – Equipement non fiable - Installation ancienne et obsolète / Défaillances très fréquentes / Ne répond pas ou mal à sa destination.

Les notes 3 et 4 imposent un commentaire succinct mais précis dans une colonne observations.

L'USID Cherbourg utilise un logiciel de Gestion Technique du Patrimoine (GTP) sur lequel sont renseignés les informations suivantes :

- Inventaire des équipements ;
- Etat des biens ;
- Suivi des interventions.

Il pourra être demandé au titulaire de participer au renseignement de ce logiciel via la complétion de fichier d'information. Cette prestation est réputée incluse au sein du prix B00001 du lot 1 et des prix B10001 et B20001 du BPU lot 2.

6.5. Carnets de maintenance

À chaque bien sera attaché un carnet de maintenance ou à défaut un recueil des fiches d'intervention. Ces carnets seront situés au plus près des équipements (dans une pochette sur l'équipement ou dans le local) ou à défaut chez les utilisateurs. Un double sera fourni à l'USID. Ces carnets regrouperont les informations des maintenances préventive et corrective via la fourniture de l'ensemble des comptes rendus ainsi que toute autre opération d'inspection, de remplacement ou de modification effectuée sur l'appareil.

Le titulaire aura à sa charge la mise en place de l'ensemble de ces carnets de maintenance. La prestation sera rémunérée au titre de la ligne B00001 du BPU lot 1 et des lignes B10001 et B20001 du BPU lot 2. Il disposera d'un an à compter de la notification pour mettre en œuvre l'ensemble des carnets de maintenance.

PROJET

Article 7. ORGANISATION DES PRESTATIONS

7.1. Moyens humains

7.1.1. Généralités

Le marché étant à obligation de résultat, le titulaire met en place le personnel nécessaire à l'obtention de ces résultats et assume la responsabilité de l'adéquation des moyens humains avec les résultats attendus. Il s'engage à ce titre à mettre en place tous les moyens humains complémentaires aux moyens minimaux définis ci-après qui s'avèreraient nécessaires pour respecter les engagements de résultat du présent marché.

7.1.1. Agrément du personnel

Le personnel du titulaire ou de ses sous-traitants appelé à intervenir sur les sites de la personne publique est soumis à l'agrément préalable de l'USID Cherbourg.

Préalablement à toute intégration au marché, il présente les éléments nécessaires pour préjuger de l'adéquation de la personne proposée avec le poste proposé (CV, contrôle élémentaire, etc.). L'USID Cherbourg se réserve le droit de refuser toute affectation au marché dans le cas où le profil du personnel proposé ne correspond pas aux exigences du cahier des charges. Quel que soit la décision de la personne publique, cette dernière n'exonère en rien le titulaire de ses responsabilités en matière de personnel.

Dans des cas dûment justifiés (faute grave), l'USID Cherbourg se réserve le droit de refuser l'accès aux sites des salariés du titulaire. Cette décision sera motivée et portée à la connaissance du titulaire qui ne pourra en aucun cas se prévaloir de cette décision pour justifier un quelconque manquement à ses obligations et pourvoira dans les meilleurs délais un remplacement adéquate.

7.1.1. Moyens minimaux

L'organisation minimale des moyens humains exigée pour l'exécution du présent marché est la suivante :

- Responsable de contrat : Il supervise la gestion, côté titulaire, de la bonne exécution du marché. Il est responsable devant le représentant de l'USID Cherbourg de la tenue des délais contractuels et de l'atteinte du niveau de service attendu. Il participe aux réunions mensuelles.
- Responsable de la maintenance : Il est chargé de la planification et de l'exécution des prestations de maintenance. Il assure un suivi des comptes rendus d'intervention et des suites à donner. Il participe aux réunions hebdomadaires.
- Responsable qualité : Il pilote et s'assure de la bonne exécution des prestations afférentes au management de la qualité.
- Equipe de techniciens : Equipe en charge de l'exécution des prestations afférentes au marché (à minima 2 personnes).
- Equipe d'astreinte : Equipe en charge des prestations de dépannage en HNO.

Les missions de responsable de contrat et responsable qualité peuvent être mutualisée.

Le responsable de contrat et de la maintenance constitue les interlocuteurs uniques du marché. Ils devront pouvoir être joint par téléphone mobile et courriel pendant les heures ouvrées. Un suppléant sera nommément désigné en cas d'absence et aura les mêmes missions et exigences.

7.2. Moyens matériels

Le titulaire fournira à son équipe et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire et les appareils de mesure et de contrôle. Les appareils de mesure et enregistreurs feront l'objet d'étalonnage. Le titulaire tiendra à jour les documents justificatifs, consultables par l'USID.

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

Le titulaire devra être en mesure de réaliser l'ensemble des prestations de manutention pouvant être nécessaires à l'exécution des prestations.

7.3. Horaires d'intervention

Le titulaire doit maintenir en permanence le parfait état de marche et de performance des biens maintenus objet du présent marché. Il est donc responsable 24h/24h et 365 jours par an du bon fonctionnement des biens. Cependant sont définis les horaires de travail normaux (Heures Ouvrées - HO) de 08h00 à 12h00 et 13h00 à 17h00 du lundi au vendredi, hors jours fériés. En dehors de ces horaires de travail normaux, les horaires sont considérés en Heures Non Ouvrables (HNO).

7.4. Hygiène, sécurité et environnement

Le Titulaire s'engage à respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires, relatives à ses activités, notamment l'arrêté du 19 mai 2020 relative aux mesures de prévention concernant les travaux ou prestations de service effectuées dans un organisme de la Défense par une ou plusieurs entreprises extérieures.

Il s'engage à respecter les consignes de sécurité qui lui seraient notifiées par l'USID Cherbourg, ou par les autorités compétentes.

Le Titulaire conserve en permanence l'entière responsabilité des moyens et des procédures aptes à assurer, dans l'exécution des prestations qui lui incombent, la sécurité des biens et des personnes.

Il a l'obligation de déclarer les incidents ou accidents survenus dans le cadre de ses activités.

Chaque année sera établi un plan de prévention par entité soutenu qui couvrira l'ensemble des activités du au titre du présent contrat.

En cas de prestation couverte par coordination SPS, le titulaire devra se conformer au plan général de coordination (PGC).

Le Titulaire s'engage à respecter les règles concernant la protection de l'environnement. Sa responsabilité sera entièrement engagée en cas de pollution accidentelle qu'il aura occasionnée dans le cadre de ses prestations.

Les déchets industriels, et en particulier les déchets générateurs de nuisances, issus de la maintenance préventive ou corrective, ainsi que des travaux d'amélioration devront être évacués et éliminés vers une installation de traitement agréée.

Le titulaire devra respecter la réglementation en vigueur concernant le transport des et l'élimination des déchets.

En application des articles R541-43 et suivants du code de l'environnement, les bordereaux de suivi des déchets dangereux et des déchets POP produits à l'occasion de la prestation de service ou de travaux prévus dans le présent marché, doivent être dématérialisés via le télé service « Trackdéchets ». Cette obligation s'applique à l'ensemble des sociétés intervenant dans le cadre du marché, jusqu'à l'opération finale de traitement des déchets. L'entreprise titulaire du marché s'assure de l'utilisation de ce télé service par les sociétés auxquelles elle recourt pour collecter et traiter ces déchets.

Il s'engage également à respecter la propreté des installations qui lui sont confiées.

7.5. GMAO

Il n'est pas imposé de système particulier de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) pour l'exécution du contrat. Le titulaire devra la mise en œuvre d'un système de GMAO au titre du marché pour effectuer les tâches suivantes :

- Maintenir à jour la monographie des biens ;
- Suivre les demandes d'intervention ;
- Archiver l'ensemble des actions menées au titre du marché par biens ;
- Archiver l'ensemble de la documentation ;
- Suivre la gestion du stock des pièces de rechange ;
- Permettre l'extraction des données de suivi de performance.

Le titulaire devra la mise à jour en continue de la GMAO après l'exécution de chaque prestation.

Le titulaire devra, sur demande de l'USID Cherbourg, fournir la base de donnée extraite de la GMAO.

La mise en œuvre initiale de la GMAO sera rémunérée au titre du prix A00001 du lot 1 et des prix A10001 et A20001 du BPU lot 2.

La mise en œuvre annuelle de la GMAO sera rémunérée au titre du prix du prix B00001 du lot 1 et des prix B10001 et B20001 du BPU lot 2.

7.6. Phase de prise en charge des biens

A compter de la notification du marché, le titulaire dispose de 3 mois pour réaliser un état des lieux de chaque bien du présent contrat.

Le titulaire devra remettre à l'USID, dans les délais précisés ci-dessus, un procès-verbal de prise en charge des biens. L'état des lieux sera en particulier constitué de la monographie des biens (cf. §6.4).

Le rapport sera fourni sous les formes suivantes :

- 1 exemplaire sur support informatique (Excel).

Cet état des lieux fera obligatoirement apparaître les installations et équipements qui ne satisfont pas aux règles de sécurité et de protection de l'environnement en vigueur à compter du début des prestations. Si le titulaire juge que les installations ou les équipements nécessitent, avant leur prise en charge, des travaux de remise aux normes, il lui appartiendra de présenter à l'USID un devis détaillé de ces travaux pour avis et validation.

Cette prise en charge fait l'objet d'un prix spécifique (prix A00001 du lot 1 et des prix A10001 et A20001 du BPU lot 2) pour tout le parc de bien à maintenir objet du présent marché.

Cette phase de prise en charge des biens devra également permettre l'établissement de l'ensemble des moyens de pilotage et d'exécution du marché conformément aux exigences dans les 3 mois après la notification.

7.7. Prise en compte d'un nouveau bien

Dans le cadre du marché, de nouveaux biens pourront être à prendre en compte au titre du contrat sur demande de l'USID Cherbourg. Cette prise en compte ne pourra être refusé par le titulaire.

L'intégration des nouveaux biens fera l'objet d'un devis par le titulaire venant soit créer des prix nouveaux soit modifier des existants. Ces nouveaux prix seront justifiés au travers de la fourniture des devis fournisseurs et en se basant sur les prix préexistants au marché.

L'ensemble des exigences du présent marché s'applique aux nouveaux biens.

La ligne A00003 du BPU lot 1 et les lignes A10003 et A20003 du BPU lot 2 rémunèrent les prestations générales (intégration GMAO, création de la documentation, etc.) d'intégration d'un bien conformément au présent CCTP.

7.8. Transfert en fin de marché

Sur demande de la personne publique, le titulaire disposera de 3 mois pour engager la procédure de transfert en fin de marché.

Celle-ci consistera en :

- L'établissement d'un état des lieux exhaustif des biens maintenus. Cet état des lieux sera constitué par bien de l'évaluation de l'état de ceux-ci, d'analyse des potentiels dysfonctionnement et de proposition de remédiation ;
- La remise des biens à maintenir dans un parfait état de propreté, de fonctionnement et de sécurité ;
- La remise à l'USID Cherbourg de l'ensemble de la documentation technique à jour produite au cours de l'exécution du marché ;
- Le transfert de la base de données de la GMAO suivant un format ouvert ;
- Le transfert des stocks de pièces de rechange dues au marché, suivant les modalités définies conjointement avec l'USID Cherbourg ;
- A collaborer sans limite à la formation technique des professionnels de l'éventuel nouveau titulaire aux biens à maintenir.

Concernant les systèmes d'informations, le titulaire s'engage durant la période de transfert à fournir un accès aux matériels et aux logiciels. Le titulaire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité des données et des applications qui lui sont confiées.

Le transfert en fin de marché sera rémunéré au titre du prix du prix A00002 du lot 1 et des prix A10002 et A20002 du BPU lot 2.

7.9. Garanties

Tout équipement remplacé par le titulaire au titre du présent marché est couvert par une garantie de 2 ans minimum, sauf clause contraire demandée par la personne publique. En cas d'intervention sur l'élément ou le bien concerné durant la période de garantie, les opérations sont faites aux frais du titulaire.

Le titulaire est réputé connaître les clauses de garanties légales et particulières attachées aux marchés. Sauf disposition contraire, la personne publique confie au titulaire la gestion des opérations de recours en garantie concernant les biens objet du présent marché auprès des constructeurs/installateurs. Le titulaire avertit immédiatement l'USID Cherbourg des actions que celui-ci aurait à mener pour bénéficier de cette garantie.

En cas d'avarie sur des matériels sous garantie, le titulaire prend les mesures conservatoires nécessaires.

7.10. Cas de force majeure

En cas de force majeure (incendie, séisme, etc.) le titulaire n'est plus soumis aux exigences du présent contrat pour les biens concernés. Cependant, la personne publique pourra demander le concours de celui-ci dans la mise en sécurité et remise en service des biens.

7.11. Gestion des dommages sur les biens

La gestion des dommages causés par le titulaire sur les biens se fait conformément aux dispositions de l'article 8 du CCAG FCS.

En ce qui concerne les dommages non imputables au titulaire et dues à un tiers non identifié ou appartenant au Ministère des armées et des anciens combattants, les dispositions suivantes s'appliquent :

- Le titulaire identifie et signale à l'USID tous les dommages constatés sur le périmètre du marché ;
- Le titulaire assure la réparation des biens sur demande de l'USID Cherbourg ;
- Le titulaire du marché établit un devis de réparation en spécifiant le délai de réalisation des travaux. L'USID Cherbourg informera le titulaire de son acceptation ou refus du devis. La personne publique se réserve le droit de faire intervenir un autre opérateur économique.

Article 8. ARRETS DE CHANTIER**8.1. Jours d'intempéries**

Nombre de jours d'intempéries prévisibles qui ne donneront pas lieu à prolongation :

Nature du phénomène	Intensité limite	Durée
Vent - pointe	72 km/h	>= 2 jours consécutifs
Pluie	35 mm :jour	>= 5 jours consécutifs
Température	35 °C ou -5°C	>= 5 jours consécutifs
Neige	5 cm	>= 3 jours consécutifs