

--	--	--	--	--	--	--	--

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICE

EXPLOITATION ET MAINTENANCE MULTITECHNIQUE - CENTRE DE PENITENTIAIRE DE MAJICAVO – MAYOTTE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

GESTION DES VERSIONS

MISE À JOUR					
INDICE	DATE	PAGES	NOMS	MODIFICATIONS	SOCIÉTÉ
1	25/06/2026	56	Nicolas PRUVOST	Création du document	AMEXIA
2	8/7/2026	67	Cédric BOULAY	Màj	AMEXIA
3	17/07/2026	67	Nicolas PRUVOST	MàJ	AMEXIA

SOMMAIRE

1	CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GÉNÉRALES.....	5
1.1	PREAMBULE.....	5
1.2	MODALITES ET CONDITIONS D'EXECUTION.....	5
1.2.1	Généralités.....	5
1.2.2	Précisions portant sur les clauses pénitentiaires.....	6
1.2.3	L'accès au site.....	6
1.2.4	Relation avec les personnes détenues.....	6
1.2.5	Relation avec les personnels.....	7
1.3	MANAGEMENT DU CONTRAT.....	7
1.4	FICHES ET RAPPORTS D'INTERVENTION.....	8
1.5	REGISTRE DE SECURITE.....	8
1.6	LIVRETS DE SUIVI.....	9
1.7	MODIFICATION DES PRESTATIONS.....	9
1.8	CONFIDENTIALITE.....	9
2	DÉSIGNATION DES PARTIES.....	10
2.1	COTE « MAITRE D'OUVRAGE ».....	10
2.2	PRESTATAIRE.....	10
3	PRESENTATION DU MARCHÉ.....	11
3.1	TERMINOLOGIE DE LA MAINTENANCE.....	11
3.2	OBJET DU MARCHÉ.....	13
3.2.1	Nature des prestations.....	13
3.2.2	Description des installations.....	15
3.2.3	Prestations exclues du périmètre du marché.....	16
3.3	ORGANISATION ET RECOUVREMENT AVEC LE PRESTATAIRE EN PLACE.....	16
3.4	PRISE EN CHARGE DES INSTALLATIONS.....	17
3.5	REMISE A NIVEAU.....	18
3.6	ASSISTANCE AUX TRAVAUX.....	18
4	NIVEAU DE SERVICE ET PRESTATIONS.....	20
4.1	NIVEAU DE SERVICE.....	20
4.1.1	Obligation de résultats - Valeurs des objectifs à atteindre.....	20
4.1.2	Criticité des installations.....	20
4.2	PRESTATIONS GENERALES.....	21
4.2.1	Principe d'intervention pour donner suite à l'apparition d'un défaut.....	21
4.2.2	Maintenance préventive.....	21
4.2.3	Maintenance corrective.....	22
4.2.4	Gros Entretien Renouvellement.....	23
4.2.5	Astreinte (lots 1, 2 et 3).....	23
4.2.6	Contrôles et vérifications périodiques obligatoires.....	24
4.2.7	Gestion du stock de pièces détachées.....	25
4.2.8	Coordination de l'exploitation du Titulaire et de l'exploitation Pénitentiaire.....	26
4.2.9	GMAO (lots 1 et 2).....	30
4.2.10	Prestations hors forfait.....	31
4.2.11	Prestations en période cyclonique en situation de risques climatiques majeurs (lots 1 et 2).....	32
4.3	PRESTATIONS PARTICULIERES.....	32
4.3.1	Lot 1 : Electricité.....	33
4.3.2	Lot 2 : CVC – Plomberie.....	37
4.3.3	Lot 3 : Ascenseur, monte-charges, portes motorisées et autres moyens de levage.....	42
4.3.4	Lot 4 : clos couvert et VRD.....	42
4.3.5	Lot 5 : Cuisine et buanderie.....	43
4.3.6	Lot 6 : Nuisible.....	44
5	MODALITES D'EXECUTION.....	47
5.1	OBLIGATIONS DU MAITRE D'OUVRAGE.....	47
5.2	OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE.....	47
5.3	QUALITE.....	47
5.4	SECURITE.....	47
5.4.1	Plan de prévention.....	47

5.4.2	Signalisation des travaux et permis de feu	48
5.5	ENVIRONNEMENT	48
5.6	LOCAUX.....	48
5.7	PERSONNEL AFFECTE AU CONTRAT	48
5.8	SOUS-TRAITANCE.....	49
5.9	LIMITES DE SERVICE	50
6	ORGANISATION DU MANAGEMENT DU MARCHÉ	51
6.1	REVUE DE CONTRAT	51
6.2	REUNION DE FIN DE RECOUVREMENT	51
6.3	REUNION DE FIN DE PRISE EN CHARGE	52
6.4	REUNION HEBDOMADAIRE	52
6.5	REUNION MENSUELLE.....	52
6.6	REUNION SEMESTRIELLE	52
6.7	CLOTURE DU CONTRAT ET ETAT DES LIEUX	53
7	ANNEXES	55
	ANNEXE 1 : TABLEAU DE SUIVIS DES ENERGIES	56
	ANNEXE 2 : GAMMES DE MAINTENANCE PREVENTIVE MINIMALES	57
	ANNEXE 3BIS : TABLEAU RECAPITULATIF DES INDICATEURS DE RESULTAT ET DES PENALITES ASSOCIEES	59
	ANNEXE 4 : LISTE D'EQUIPEMENTS	67

1 CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GÉNÉRALES

1.1 Préambule

Le présent marché a pour objet l'exploitation et la maintenance multi-technique des installations techniques et ouvrages du centre de pénitentiaire MAJICAVO – MAYOTTE.

Le centre de pénitentiaire MAJICAVO – MAYOTTE souhaite déléguer l'exploitation et la maintenance de ses installations techniques et ouvrage à des Prestataires extérieurs. Ces derniers doivent être en mesure d'intervenir sur l'ensemble des installations de chaque lot :

- LOT 1 : Electricité
- LOT2 : CVC - PLOMBERIE
- LOT 3 : ASCENSEUR
- LOT 4 : CLOS COUVERT ET VRD
- LOT 5 : CUISINE ET BUANDERIE
- LOT 6 : NUISIBLE

Le détail des installations et équipements par catégories est donné en annexe 1.

Le présent marché impose au Prestataire des obligations de moyens et de résultat.

Plus particulièrement le présent CCTP décrit d'une part les objectifs et conditions générales de l'exploitation du Titulaire, et d'autre part le périmètre, les exigences minimales et indicateurs de performance associés à chacun des services et prestations dus au titre du présent Marché. Le respect des stipulations et notamment des objectifs de performance décrits dans le CCTP constitue une obligation essentielle du Titulaire et conditionne le paiement intégral du montant du Marché. La non-atteinte de ces objectifs, sous réserve des cas d'exonération précisés par le Marché, est sanctionnée par l'application de pénalités. Il est expressément convenu que le choix des moyens propres à atteindre les objectifs définis, et leur utilisation, relèvent exclusivement du Titulaire et ne saurait en conséquence justifier le non-respect des objectifs contractuels.

Aussi tous les moyens et modalités décrits dans le présent CCTP ou tous les documents qui y sont cités ne sont que des moyens minimaux nécessaires au Prestataire pour satisfaire à ses obligations. Ces moyens doivent faire l'objet d'une adaptation constante pendant toute la durée du marché.

1.2 Modalités et Conditions d'exécution

1.2.1 Généralités

L'environnement d'un établissement pénitentiaire est particulièrement sensible et impose des modalités et conditions d'exécution du marché strictes. Conformément au règlement de consultation, le Prestataire aura effectué une visite détaillée du site afin d'apprécier les contraintes d'accès, climatiques, techniques et les règles pénitentiaires et adapter son offre en conséquence. En tous états de cause, il ne pourra pas faire prévaloir une méconnaissance des installations, contraintes et spécificités du site pour justifier des frais complémentaires.

Le personnel du Prestataire (mandataire et cotraitants) ainsi que de ses sous-traitants éventuels, devra se conformer strictement au règlement intérieur du bâtiment, notamment en ce qui

concerne les conditions d'accès aux locaux, les relations avec le personnel du site et les règles de sécurité. Il adapte également ses moyens, son organisation et ses méthodes aux conditions spécifiques de localisation de l'établissement et notamment son isolement géographique et son climat tropical.

L'énergie et les branchements nécessaires à la mise en œuvre des interventions sont fournis par le Maître d'Ouvrage.

Toute anomalie, constatée au cours d'une visite, susceptible de présenter un danger grave ou imminent doit être immédiatement signalé au Maître d'Ouvrage et les mesures conservatoires nécessaires à la sécurité des biens et des personnes seront réalisées à la charge du Prestataire immédiatement.

1.2.2 Précisions portant sur les clauses pénitentiaires

Les Prestations sont soumises à des sujétions exceptionnelles, liées aux contraintes inhérentes à l'Exploitation Pénitentiaire, par nature évolutives et variables. Le Titulaire adapte ses moyens et méthodes aux variations du taux d'occupation de l'Etablissement et aux difficultés inhérentes à l'environnement particulièrement sensible de l'Exploitation Pénitentiaire.

Une variation d'intensité d'usage des locaux et installations ne pourra pas donner lieu à une variation du prix forfaitaire des prestations.

Pour la bonne prise en compte de ces spécificités, une concertation permanente doit donc être menée entre l'Etablissement et le Titulaire pour adapter les conditions d'exécution des Prestations et Services aux contraintes de l'Exploitation Pénitentiaire.

1.2.3 L'accès au site

En termes de contraintes liées au site, le prestataire devra se conformer aux horaires d'accès stricts qui pourraient être, à titre indicatif et hors urgence, du lundi au vendredi de 8h à 17h. Ces horaires pourront subir des modifications suivant les contraintes pénitentiaires ponctuelles locales. Les activités des entreprises ne devront pas apporter et causer de gênes au fonctionnement de l'établissement.

Les conditions d'accès et les horaires d'ouverture seront confirmés au Prestataire retenu, notamment les spécificités concernant les interventions planifiées et les dépannages.

L'accès à l'établissement est soumis à une autorisation préalable. Toute demande devra être accompagnée d'une photocopie des pièces d'identité des personnes susceptibles d'accéder à l'établissement et parvenir au moins une semaine avant la date de visite. Une prise de rendez-vous avec la personne chargée du dossier est obligatoire pour pénétrer dans l'enceinte d'un établissement pénitentiaire.

1.2.4 Relation avec les personnes détenues

L'autorisation de pénétrer dans l'établissement ne confère pas à son bénéficiaire le droit de communiquer avec les détenus de quelque manière que ce soit, même en présence des membres du personnel.

Aucune photographie de personnes détenues, de personnel, d'organe de sécurité ne peut être effectuée ; il en est de même de tout croquis, prise de vue ou enregistrement sonore se rapportant à la pénitentiaire (article D277 du CPP).

Toute personne intervenant dans un établissement pénitentiaire doit en outre respecter le Décret n° 2010-1711 du 30/12/2010 portant code de déontologie du service public pénitentiaire

A titre de rappel, l'article 434-35 du code pénal stipule qu' «Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait, en quelque lieu qu'il se produise, de remettre ou de faire

parvenir à un détenu, ou de recevoir de lui et de transmettre des sommes d'argent, correspondances, objets ou substances quelconque ainsi que de communiquer par tout moyen avec une personne détenue, en dehors des cas autorisés par les règlements. La peine est portée à 3 ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende si le coupable est chargé de la surveillance de détenu ou s'il est habilité par ses fonctions à pénétrer dans un établissement pénitentiaire ou à approcher, à quelque titre que ce soit, des détenus ».

Sous réserve de sanction pénale, il est strictement interdit aux personnes ayant accès dans la pénitentiaire de se livrer à des actes de violence sur les détenus ;

- d'user, à leur égard, soit de dénominations injurieuses, soit de tutoiement, soit de langage grossier ou familial ;
 - de fumer dans les lieux fermés et couverts affectés à un usage collectif, sous réserve de ceux spécialement aménagés à cet effet ou de boire à l'intérieur de la pénitentiaire ou d'y paraître en état d'ébriété ;
 - d'occuper sans autorisation les détenus pour leur service particulier ;
 - de recevoir des détenus ou des personnes agissant pour eux aucun don ou avantage quelconque ;
 - de se charger pour eux d'aucune commission ou d'acheter ou vendre quoi que ce soit pour le compte de ceux-ci ;
 - de faciliter ou de tolérer toute transmission de correspondance, tous moyens de communication irrégulière des détenus entre eux ou avec le dehors, ainsi que toutes attributions d'objets quelconques hors des conditions et cas strictement prévus par le règlement ;
 - d'agir de façon directe ou indirecte auprès des détenus pour influencer sur leurs moyens de défense et sur le choix de leur défenseur.
- (article D220 du code de procédure pénale).

1.2.5 Relation avec les personnels

Les candidats seront réputés informés des conditions particulières à leur intervention à l'intérieur d'établissement pénitentiaire en activité. Ils se conforment à toutes les directives du directeur de l'établissement ou du personnel pénitentiaire concernant le fonctionnement de l'établissement.

Il est précisé que le personnel du Titulaire (y compris ses co-traitants ou sous-traitants) doit être vêtu de manière facilement identifiable (le nom du Titulaire devra figurer de manière apparente sur les vêtements).

Les intervenants auront un comportement irréprochable avec les personnels, détenus et visiteurs. L'intimité des détenus sera notamment préservée. Les interventions dans les secteurs de détention seront organisées de façon concertée avec les personnels du CHU.

Sa tenue doit être propre et il devra se soumettre au règlement intérieur, en particulier concernant les règles d'hygiène et de sécurité.

1.3 Management du contrat

Le contrôle des performances des installations techniques et des services ainsi que l'organisation mise en place seront réalisés à l'aide d'un tableau de bord semestriel synthétique.

Celui-ci regroupera l'ensemble des indicateurs de performances sur le semestre écoulé. La liste des indicateurs est définie en annexe 3.

La liste des indicateurs de résultat et des pénalités associées applicables aux Titulaires est définie en annexe 3 du présent CCTP.

Par exception, pour les seuls Titulaires des lots 1 et 2, et uniquement en cas de mise à disposition opérationnelle et d'utilisation effective d'ISIS dans les conditions prévues à l'article 4.2.8, les indicateurs et pénalités spécifiques figurant en annexe 3bis sont applicables (L'annexe 3bis se substitue à l'annexe 3)

Le rapport semestriel intégrera également :

- Récapitulatif des devis et de l'état de ces devis ;
- Suivi des consommations énergétiques mensuelles avec analyse et comparaison avec les trimestres antérieurs (avec corrélation aux DJU)
- Une analyse des prestations d'exploitation maintenance réalisées,
- Rapports sur les interventions spécifiques ;
- Commentaires sur les faits marquants ;

Ce tableau de bord apportera au Maître d'Ouvrage une vue de synthèse sur les prestations réalisées et lui permettra d'en suivre l'évolution pour décider des orientations à prendre et de la stratégie à mener. Une réunion de suivi d'exploitation maintenance afin de présenter et commenter ce document sera organisée une fois par trimestre à l'initiative du prestataire. A la demande du Maître d'Ouvrage, la fréquence de ces réunions pourra être supérieure si besoin. Au cours de cette réunion un point sera effectué sur les éventuelles pénalités.

Le Maître d'Ouvrage se réserve le droit d'effectuer un audit à n'importe quel moment par un Prestataire de son choix ayant pour objet le contrôle de la bonne exécution des obligations contractuelles de l'exploitant multi technique. Ce dernier devra mettre à disposition du Prestataire auditeur toutes les données, documents, rapports, descriptifs, comptes rendus de visite... nécessaires à l'exécution de sa mission.

L'audit pourra conduire selon le cas à l'application de pénalités selon les écarts constatés.

1.4 Fiches et rapports d'intervention

Les prestations exécutées sont obligatoirement renseignées en GMAO à la fin de chaque prestation par le « Titulaire » et contrôlées par le représentant de l'administration, qui veillera à leur bonne saisie en indiquant notamment le libellé clair et précis, le compte rendu des opérations effectuées, celles à venir ou en cours, et joindre le bon d'attachement (nom du technicien, heure d'arrivée, de départ...).

Le reporting des interventions s'effectuera par la GMAO qui trace :

- La date et l'heure de la demande
- La date et l'heure d'arrivée sur site du technicien.
- La date et l'heure de remise en service de l'installation (date et heure de clôture)
- La cause de panne
- La solution technique mise en œuvre
- Les heures du technicien
- N° de codification de l'équipement
- Fiches techniques, mode d'emploi ou tous autres documents des équipements mis en œuvre le cas échéant

1.5 Registre de sécurité

Les résultats des visites réglementaires sont consignés sur le registre de sécurité tenu par le Maître d'Ouvrage à la disposition de l'inspection du travail et des Services de Sécurité compétents conformément au décret N° 88.1056 du 14 novembre 1988.

Le registre de sécurité est obligatoirement visé à la fin de chaque prestation par le Prestataire, qui veillera à sa bonne tenue en indiquant notamment le libellé clair et précis de l'objet de la visite, le compte rendu des opérations effectuées et les observations afférentes, et y joindra le bon d'attachement (nom du technicien, heure d'arrivée, de départ...).

1.6 Livrets de suivi

Dans le cadre du présent marché, le Prestataire s'engage à tenir à jour les différents livrets ou carnets de maintenance mis en place sur le site. Les documents visés concernent principalement le livret de chaufferie, le carnet sanitaire, tout carnet de maintenance mis en place par le Prestataire. Ces livrets ne se substituent pas à l'obligation de complétude et traçabilité de la GMAO.

Les visites, opérations et interventions effectuées en exécution du contrat feront l'objet de comptes rendus dans ces documents. Le Prestataire devra le remplir à chacun de ses passages et devra les laisser en permanence aux endroits requis.

Il devra comporter :

- La date, les heures d'arrivée et de départ, ainsi que les noms lisibles et signatures des techniciens, la nature des interventions, ainsi que toutes les observations effectuées au titre de l'entretien,
- La date, la durée et la nature des travaux, le remplacement de pièces, les modifications de toute natures apportés à l'appareil au titre du contrat,
- La date, la cause des incidents, la consistance des réparations effectuées au titre du dépannage et les temps d'arrêt des installations
- les dates de réalisation des contrôles réglementaires
- Spécifiquement pour le livret de chaufferie : les relevés de fonctionnement des installations (courbe de régulation, température départ/retour/extérieur, index compteurs...), les relevés des rendements de combustion.

1.7 Modification des prestations

Des modifications des prestations (ajout, retrait, ...) peuvent intervenir en cours de marché. Ces modifications seront traitées selon les modalités prévues au CCAP.

Les clauses et prescriptions générales resteront applicables aux prestations modifiées sauf mention particulière explicite dans les pièces écrites actants ces modifications de prestations.

1.8 Confidentialité

Le Prestataire s'engage à ne pas divulguer à des tiers tout ou partie des renseignements et documents recueillis au cours de ses prestations, sauf autorisation écrite du Maître d'ouvrage.

Ne sont toutefois pas considérées comme des tiers les personnes ou entreprises consultées ou rencontrées dans le cadre de l'exercice d'une prestation.

En cours de prestation, si une difficulté apparaît, la collaboration nécessaire des parties les engage à alerter par écrit l'autre partie le plus vite possible et à se concerter pour mettre en place la meilleure solution dans les meilleurs délais.

2 DÉSIGNATION DES PARTIES

2.1 Côté « Maître d'Ouvrage »

Le Maître d'Ouvrage désignera les représentants qui seront les interlocuteurs uniques des Prestataire. Ces représentants auront pour mission notamment de :

- Suivre la mise en place du contrat ;
- Auditer les prestations soit d'une manière programmée ou inopinée sur la durée du contrat ;
- Valider les devis dans le cadre des prestations hors forfait... ;
- Contrôler, garantir la bonne exécution des obligations contractuelles du contrat ;
- Établir des plans d'action d'amélioration ;
- Établir, le cas échéant, des propositions de pénalités ou de retenues financières ;
- De réaliser toute mission d'assistance auprès de sa direction et d'aide à la décision.

Au besoin, le Maître d'Ouvrage pourra s'appuyer sur un bureau d'études spécialisé en ingénierie de maintenance et le Prestataire aura pour obligation une totale transparence sur ses activités autant vis-à-vis du Maître d'Ouvrage qu'envers cette tierce personne.

2.2 Prestataire

Le Prestataire s'engage à fournir lors de la revue de contrat les noms des personnes suivantes :

- Un responsable de contrat unique, responsable de la gestion administrative de ce marché ;
- Un responsable de site unique, responsable opérationnel de l'ensemble des activités générées par ce marché ;
- Une équipe de techniciens, qualifiés pour les travaux et les interventions dont ce marché fait l'objet ;

Le Prestataire ne pourra en aucun cas sous-traiter l'exécution de quelque partie que ce soit ou céder tout ou partie de son contrat sans accord préalable formel du Maître d'Ouvrage et sans se conformer aux règles administratives en vigueur.

Toute évolution devra faire l'objet d'une demande préalable et d'une validation par le Maître d'Ouvrage.

Dans le cas où une intervention jugée nécessaire par le Prestataire impacterait un autre système que ceux concernés par le présent marché, le Prestataire en informe immédiatement et au préalable le Maître d'Ouvrage avant toute intervention, hors mise en sécurité des moyens de sa responsabilité.

3 PRESENTATION DU MARCHE

3.1 Terminologie de la maintenance

Les actions de la maintenance peuvent être définies suivant plusieurs niveaux. Nous proposons d'adopter une classification en 5 niveaux, correspondant à la norme Française NF X 60-010. Le niveau 1 est le plus simple, le niveau 5 le plus complexe.

Premier niveau de maintenance :

Ce niveau se caractérise par des actions simples, réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements prévus sur le système.

Ce sont par exemple :

- Les réglages et contrôles ou inspections,
- Les opérations élémentaires de maintenance préventive,
- Le remplacement d'articles consommables ou d'accessoires.

Ce type d'opération peut être effectué par l'Exploitant du système, avec, le cas échéant, les dispositifs intégrés à l'équipement, et à l'aide des instructions d'utilisation.

Deuxième niveau de maintenance :

Ce niveau se caractérise par des actions qui nécessitent des procédures simples, en utilisant des dispositifs intégrés à l'équipement, ou extérieurs, facilement utilisables. Ce sont par exemple :

- Les contrôles de performances,
- Certains réglages,
- Les réparations par échange standard de sous-ensemble (remplacement aisé).

Ce type d'actions de maintenance peut être réalisé par un personnel habilité, avec les procédures détaillées des outillages définis dans les instructions de maintenance.

Un personnel est considéré comme habilité lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur un équipement présentant certains risques potentiels. Cet agent est désigné pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés, compte tenu de ses connaissances et de ses aptitudes.

Troisième niveau de maintenance :

Ce niveau se caractérise par des actions qui nécessitent des procédures complexes, des outillages adaptés. La réalisation de ces travaux est en général complexe. Ce sont par exemple :

- Les réglages généraux,
- Les opérations de maintenance systématique délicates,
- Les réparations par échanges de sous-ensembles, ou de composants.

Ce type d'opération de maintenance peut être effectué par un technicien qualifié, à l'aide des procédures détaillées et des outillages spécifiques prévus dans les instructions de maintenance.

Quatrième niveau de maintenance :

Ce niveau se caractérise par des actions dont les procédures impliquent la maîtrise d'une technique ou technologie particulière et la mise en œuvre d'outillages spécialisés. Ce sont par exemple :

- Les réparations par remplacement de sous-ensembles et de composants,
- Les réparations spécialisées,
- La vérification des appareils de mesure, etc.
-

Ce sont en général tous les travaux importants de maintenance corrective ou préventive à l'exception de la rénovation et de la reconstruction. Ce type d'opération de maintenance peut être effectué par un technicien ou une équipe spécialisée à l'aide de toutes instructions de maintenance.

Cinquième niveau de maintenance :

Ce niveau se caractérise par des actions dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et des outillages de types industriels.

Par définition, ce type d'actions de maintenance (rénovation, reconstruction, etc.) est effectué par le constructeur, ou par une société spécialisée, avec des outillages de niveau équivalent à la fabrication.

Il est à noter que le type de maintenance et la fréquence des contrôles dépendent des conditions ambiantes et de fonctionnement et pourront être adaptées.

En complément on peut donner les exemples suivants :

Désignation	Exemples
1^{er} niveau	
- Réglages simples prévus par le constructeur au moyen d'organes accessibles sans aucun démontage ou ouverture de l'équipement, - Type d'intervention effectuée par l'utilisateur du bien sans outillage et à l'aide des instructions d'utilisation	- Modification de consigne de Température - Ronde de surveillance d'état - Échanges d'éléments consommables accessibles en toute sécurité, tels que voyants, huiles, filtres, graisse... - Graissages journaliers - Nettoyage des vasques
2^{ème} niveau	
- Opérations mineures de maintenance préventive, - Type d'intervention effectué par un personnel qualifié avec les procédures détaillées et les équipements de soutien (instructions), - Outillage portable défini par les instructions de maintenance, - Pièces de rechange transportables sans délai et à proximité du lieu d'exploitation - Réglages simples	- Réglage de la combustion d'un brûleur de chaudière - Remplacement filtre à air sur terminaux de traitement d'air
3^{ème} niveau	
- Échanges de constituants. - Réglage et réétalonnage des mesureurs - Type d'intervention effectué par un technicien qualifié avec procédures et équipements de soutien	- Reprise de calorifuge - Révision biennale des compresseurs frigorifiques - Rembobinage moteur à titre préventif - Analyse vibratoire d'un moteur - Thermographie infrarouge - Mesure d'isolement sur moteur - Ramonage - Analyse physicochimique de l'eau (eau glacée, eau de chauffage)
4^{ème} niveau	
- Opérations importantes de maintenance corrective ou préventive. - Démontage, réparation, remontage, réglage d'un système. - Type d'intervention effectué par un technicien ou une équipe spécialisée à l'aide de toutes les instructions de maintenance générales ou particulières	- Révision d'une pompe P > 10 kW - Rembobinage moteur P > 50 kW

5 ^{ème} niveau	
- Opérations dites “constructeur” nécessitant un savoir-faire - Révision générale avec le démontage complet de la machine - Réparations importantes réalisées par le constructeur ou le reconditionnement de ses biens - Rénovation, reconstruction	- Remplacement de biens obsolètes ou en limite d’usure - Reconditionnement complet d’un gros équipement

3.2 *Objet du marché*

3.2.1 *Nature des prestations*

Le niveau de maintenance attendu sont les maintenances de niveau 1 à 5.

Précision sur la maintenance de niveau 5 :

Les opérations de maintenance de niveau 5, au sens de la classification de maintenance rappelée au présent CCTP, relèvent du Gros Entretien Renouvellement — GER.

À ce titre, elles sont exclues de la part forfaitaire du marché, qu’elles soient de nature préventive ou corrective.

Ces prestations donnent lieu, selon le cas, à l’établissement d’un devis préalable, à l’émission d’un bon de commande, ou à une imputation sur l’enveloppe GER prévue au présent marché, conformément aux modalités financières définies au CCTP, au CCAP et au Bordereau des Prix Unitaires.

Le Titulaire ne peut refuser de prendre en charge l’organisation ou la réalisation de ces prestations au motif qu’elles sont exclues du forfait. Il est tenu, le cas échéant, d’intervenir ou de faire intervenir une société spécialisée, après accord préalable du Maître d’Ouvrage.

Par exception, lorsque la nécessité d’une opération de niveau 5 résulte directement d’un défaut de maintenance, de vérification, de surveillance ou d’entretien imputable au Titulaire, les prestations correspondantes sont exécutées à la charge exclusive du Titulaire.

D’une manière générale, le Prestataire garantit au Maître d’Ouvrage la maintenance préventive et corrective et ce dans les délais avec la qualité de services attendues. Cela comprend en particulier :

Maintenance préventive :

- La maintenance préventive systématique et conditionnelle est incluse au forfait, ainsi que les fournitures et les consommables nécessaires à l’entretien courant,

NOTA 1 : La fourniture de toutes les pièces détachées nécessaires à la réalisation de la maintenance préventive, dont le montant unitaire est inférieur ou égal à 500 € HT, est incluse dans le forfait. Ce montant s’entend sur la base du prix fournisseur, toutes remises commerciales déduites, hors frais annexes tels que les frais de port, de douane, d’octroi de mer ou tous autres frais divers.

Pour toute pièce détachée concernée, le titulaire devra obligatoirement fournir le devis du fournisseur faisant apparaître le prix unitaire, les éventuelles remises appliquées ainsi que les frais annexes, afin de justifier le montant retenu.

Nota 2 : Les pièces à obsolescence rapide, à coût unitaire élevé ou à forte technicité (telles que : cartes électroniques, variateurs de fréquence, sondes spécifiques, moteurs de vannes

et de registres, automates, pompes de circulation, groupes complets, etc.) sont **exclus** du forfait. Leur fourniture fera l'objet d'un devis soumis à validation préalable du Maître d'Ouvrage.

- La fourniture des consommables nécessaires à l'exécution de la maintenance préventive (lubrifiants, dégraissants, désinfectants, etc.) est également incluse au forfait,
- La main d'œuvre et les frais de déplacement liés à l'ensemble des opérations de maintenance préventive sont inclus au forfait,
- Pour toute pièce détachée non comprise dans le périmètre de maintenance forfaitaire, le Prestataire devra établir un devis chiffré, comportant la référence, le délai d'approvisionnement, et le prix unitaire. Aucune commande ne pourra être engagée sans validation écrite du Maître d'Ouvrage ou de son représentant habilité.

Maintenance corrective :

- Les interventions de maintenance corrective et toutes mesures conservatoires, réalisées pendant la présence sur site (hors pièces détachées, selon la règle ci-après) sont incluses au forfait.
- Les pièces d'usure dites « courantes » (courroies, joints d'étanchéité, petits accessoires de robinetterie, etc.), ainsi que les consommables (lubrifiants, dégraissants, désinfectants, etc.) nécessaires à l'exécution de la maintenance corrective, sont incluses au forfait.
- Pour toute pièce détachée non comprise dans le périmètre de maintenance forfaitaire, le Prestataire devra établir un devis chiffré, comportant la référence, le délai d'approvisionnement, le prix unitaire, ainsi que la main d'œuvre éventuelle. Aucune commande ne pourra être engagée sans validation écrite du Maître d'Ouvrage ou de son représentant habilité.

Autres prestations incluses au forfait :

- Les essais, réglages et manœuvres de vérification courante et réglementaire de bon fonctionnement
- La maintenance préventive systématique et conditionnelle, pièces incluses
- La fourniture de toutes pièces détachées pour la maintenance préventive
- Les interventions de maintenance corrective et toutes mesures conservatoires, pendant la présence sur site et en période d'astreinte pour urgence
- La gestion des bons d'interventions préventifs et correctifs
- Les fournitures et les consommables nécessaires à l'entretien courant
- **La fourniture de toutes pièces détachées pour la maintenance corrective dont le montant unitaire est inférieur ou égal à 500 € HT, prix fournisseur toutes remises déduites et hors frais divers (port, douane, octroi de mer, ...)**
- La fourniture de l'ensemble des outils et équipements nécessaires à son activité
- L'évacuation des déchets liés à ces prestations dans le respect de la réglementation concernant l'environnement
- L'optimisation du fonctionnement avec établissement de propositions d'amélioration
- La remise en état suite à toute dégradation consécutive à une intervention de son personnel
- L'établissement des rapports et comptes rendus d'intervention
- La coordination, le suivi, le contrôle et l'optimisation des interventions des agents du Prestataire et de ses sous-traitants et la gestion du personnel,
- La coordination des interventions de maintenance avec le représentant du Maître d'Ouvrage
- Le suivi des garanties de parfait achèvement des installations effectuées par le Prestataire
- La main d'œuvre pour toutes les maintenances préventives et correctives
- La satisfaction des occupants par la qualité de service et les conditions d'ambiance ;

- Le respect des exigences indiquées au présent CCTP ;
- Les résultats fixés au présent CCTP ;
- Le maintien des installations en conformité avec les règlements de sécurité et les règles de l'Art en vigueur au moment des interventions ;
- La recherche permanente et optimale pour l'amélioration des résultats, par la mise en place et l'utilisation des moyens adaptés et des ressources du Prestataire ;
- Le choix parmi les solutions disponibles de celle ayant le meilleur coût global au moment du renouvellement d'équipement ;
- Le choix d'équipements de remplacement, de consommables et les technologies de réalisation des ouvrages étant les mieux adaptés au fonctionnement et à la durabilité en climat tropical et dans le contexte local du site ;
- La continuité du service ;
- La propreté des locaux et installations techniques ;
- L'assistance technique au Maître d'Ouvrage ;
- L'obligation de conseil au Maître d'Ouvrage ;
- La veille réglementaire ainsi que l'évolution des obligations.

Les obligations de résultat sont définies en fonction de l'importance que représente la non-disponibilité, de l'installation ou des équipements, en dehors des arrêts nécessaires pour la maintenance préventive et les essais.

Les équipements doivent être contrôlés en adéquation avec le cahier des charges.

3.2.2 Description des installations

Le présent marché prend en charge la maintenance préventive et curative de l'ensemble des catégories d'équipements techniques ou prestations de service suivantes :

- LOT 1 : ELECTRICITE
- LOT2 : CVC - PLOMBERIE
- LOT 3 : ASCENSEUR
- LOT 4 : CLOS COUVERT ET VRD
- LOT 5 : CUISINE ET BUANDERIE
- LOT 6 : NUISIBLE

La liste des installations incluses dans le périmètre du présent marché est jointe en annexe 1. En cas de non-exhaustivité de la liste, l'ensemble des équipements techniques des catégories ci-dessus présents au démarrage du marché sera à maintenir par le titulaire. Le titulaire mettra à jour ce listing dans le cadre de la période de prise en charge conformément à l'article 3.3 du présent CCTP. Cette prise en compte ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une avance financière.

Sont concernés, pour toutes les installations décrites, les équipements de production, de transport et de distribution. Pour les installations de ventilation, sont compris tous les équipements techniques y compris les bouches d'extraction et de soufflage. Ne figurent pas dans la liste, mais sont également inclus, les organes et composants nécessaires aux équipements pour assurer leurs fonctions et notamment, les circuits auxiliaires, les châssis métalliques, les organes de mesure, de contrôle et de régulation, l'alimentation électrique, les systèmes d'acquisition des données, ...

Les limites physiques à partir desquelles le Prestataire doit les prestations sont, de manière inclusive, les suivantes :

- Depuis le poste de livraison gaz ou électricité, jusqu'aux émetteurs inclus pour les installations de climatisation ou équipements de cuisine ;

- Depuis les générateurs ou producteurs, y compris les réseaux de distribution jusqu'en amont des robinets de puisage (robinets inclus dans la prestation) pour les installations d'Eau Chaude Sanitaire ;
- Depuis le point de livraison, y compris les réseaux de distribution jusqu'en amont des robinets de puisage (robinets inclus dans la prestation) pour les installations d'eau froide ;
- Depuis le local répartiteur jusqu'à la prise terminale (prise incluse) pour les CFS
- Depuis le local autocom jusqu'à la prise terminale (prise incluse) pour la téléphonie
- Les appareils de traitement d'eau, y compris les produits ;
- Les extracteurs, les centrales de traitement d'air, les climatiseurs, les bouches (soufflage et extraction), les gaines et les tourelles pour les installations de ventilation et d'extraction mécanique.
- Depuis la production jusqu'à la vanne de distribution (vanne incluse) pour les réseaux de fluides spéciaux
- Depuis le poste de livraison électrique jusqu'à l'armoire de commande des ascenseurs barrières et portails automatiques (disjoncteur de tête inclus).

3.2.3 Prestations exclues du périmètre du marché

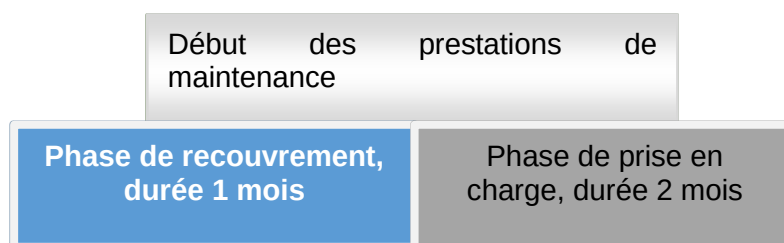
Les prestations de maintenance exclues du marché concernent :

- Tout le mobilier de l'établissement (à l'exception des équipements électriques type téléviseurs) et équipements mobiles propres aux occupants.
- Les interventions de catégorie suivantes :
 - ⇒ Finitions : peinture, revêtement de sol, muraux, faux plancher, faux plafond, ...
 - ⇒ Sécurité : clôture, grilles, ...
 - ⇒ Serrurerie

Ainsi que les prestations de service suivantes :

- La gestion des clés ;
- Le nettoyage des locaux (hors locaux techniques dont le maintien dans un bon état de propreté est à la charge du Prestataire) ;
- Les contrôles et vérifications périodiques obligatoires du fait de bureaux de contrôle.

3.3 Organisation et recouvrement avec le Prestataire en place



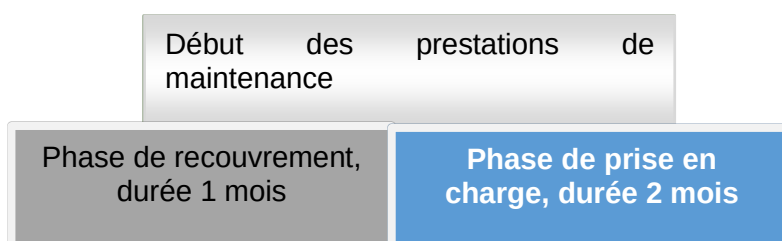
Entre la notification du marché et le début des prestations de maintenance, le Titulaire dispose d'une période supérieure à un mois afin d'organiser la prise en main du marché. Cette période inclue une période de recouvrement de 1 mois avec le prestataire actuel. Cette prestation est comprise dans le forfait du Prestataire et est lissée sur les deux premières années fermes du marché. Ce forfait rémunère les coûts de mobilisation et les ressources mises en œuvre par le Prestataire du marché pour la prise en main des installations et l'organisation de sa prestation sur le site.

Lors de cette période de recouvrement, le Prestataire doit prendre connaissance de :

- Des dates des derniers contrôles réglementaires et des maintenances réglementaires
- L'ensemble de la documentation réglementaire (rapports de visites et contrôles réglementaires, document de suivi des levées de réserves...),
- Des DOE en vigueur,
- Des analyses fonctionnelles des automates en place,
- La liste des mots de passes (centrale DI, GTC, ...),
- L'historique des opérations réalisées,
- Un état des demandes d'intervention en cours,
- Les plannings des différentes opérations réalisées,
- Les références des matériels consommables,
- La liste des matériels spécifiques,
- Les relevés des compteurs d'énergie, plan de comptage, et localisation. A ce titre le Prestataire établira un fichier de suivi des consommations. A titre indicatif un tableau type est fourni en annexe 1 du présent CCTP.

L'ensemble de ces tâches fera l'objet d'un rapport de fin de période de recouvrement comprenant en complément la fourniture des différents éléments ci-dessus et des procédures d'organisation et d'astreinte opérationnelle.

3.4 *Prise en charge des installations*



Dans un délai de 2 mois à compter du démarrage du marché, le Prestataire établira dans le cadre du forfait un état des installations du périmètre à maintenir.

Cette prise en compte sera l'occasion de conforter et compléter l'inventaire joint au CCTP et le contenu des plans de maintenance préventive pour garantir les objectifs de disponibilité spécifiés. Cette prise en compte ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une avance financière.

Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des installations sera établi à la fin de la période de prise en charge et à la fin de l'exécution du marché.

La procédure s'appliquera à l'occasion de toute transformation effectuée pendant la durée du marché.

Le niveau de détail de l'inventaire (marque, référence, numéro de série, date de mise en service, période de garantie, liste des pièces de rechange existante...) sera suffisant pour être renseigné dans une base de données d'un outil de GMAO

Cet inventaire sera mis à jour annuellement par le Prestataire et transmis en version Excel au maître d'Ouvrage lors de la réunion annuelle.

Le Prestataire présentera au Maître d'Ouvrage lors de la réunion de fin de prise en charge un dossier récapitulatif des équipements recensés et son inventaire contradictoire.

Les installations mises à disposition du Prestataire dans le cadre de ce contrat sont réputées opérationnelles pour les obligations de service demandées. Malgré tout si lors de cet inventaire, le Prestataire juge l'état de tout ou partie des installations incompatibles avec les obligations de

résultats spécifiées, il indiquera les anomalies relevées et justifiera leurs causes. Il proposera à un chiffrage des travaux de remise à niveau à effectuer pour remédier à ces anomalies.

Lors de cette période le Prestataire réalisera une analyse physico-chimique sur l'ensemble des circuits fermés (eau, huile) ainsi qu'une thermographie infrarouge sur les équipements vitaux et ceux situés sur les locaux vitaux.

Les anomalies liées à un éventuel défaut d'entretien (fuite, pompe HS, ...) seront à la charge du Prestataire sortant.

A la fin de cette phase et sauf pour les anomalies qu'il aura indiquées, le Prestataire ne pourra plus se prévaloir d'un défaut des équipements pour justifier la non-atteinte de ses obligations de résultats.

Dans un délai de 2 mois à compter du démarrage du marché, soit la date de fin de prise en charge, le Titulaire présente un planning de maintenance à l'Établissement pour visa préalable. Ce planning de maintenance est l'« Ensemble structuré de tâches qui comprennent les activités, les procédures, les ressources et la durée nécessaire pour exécuter la maintenance » présenté sous forme de liste. Il est élaboré annuellement.

Le Titulaire est tenu de réaliser les actions qui y sont inscrites. Le planning de maintenance couvrira l'ensemble des Locaux, Equipements et installations.

3.5 Remise à niveau

Lors de la période de prise en charge et en cours d'exécution du marché, le Prestataire n'est pas tenu responsable des malfaçons ou non-façons imputables à des travaux non réalisés par lui-même qui surviendraient après la réception. En revanche il est tenu de les signaler par écrit au Maître d'Ouvrage dès qu'il en a connaissance. Tout non-signalement entraîne acceptation en l'état des malfaçons ou non-façons dans le périmètre de responsabilité du Prestataire.

Le Prestataire propose un plan d'action chiffré pour remédier à ces éventuelles anomalies classées par priorité.

Le Maître d'Ouvrage se donne le droit de consulter d'autres Prestataires pour la réalisation éventuelle des travaux de remise à niveau. Aucun travail ne pourra être effectué sans un accord écrit du Maître d'Ouvrage.

Une fois ces remises à niveau réalisées, le Prestataire s'engage à exécuter les prestations dans son intégralité.

3.6 Assistance aux travaux

Le Maître d'Ouvrage, peut être amené à modifier les locaux du présent marché par le biais de travaux. Le Prestataire devra apporter son concours durant la période des travaux (consignation, déconsignation, ...) afin d'assurer la continuité du service dans les conditions du présent marché.

Aucune modification technique ne pourra être apportée aux installations par le Prestataire, même à ses frais, sans que le Maître d'Ouvrage en ait préalablement été informé.

Le Prestataire devra au titre du forfait à la demande du Maître d'Ouvrage, participer aux réunions préalables à la réception et accompagner le Maître d'Ouvrage à la réception des travaux dans son périmètre contractuel.

La réception des travaux, avec ou sans réserve, sera immédiatement suivie de la prise en charge des installations nouvellement exécutées par le Prestataire. Il en suivra un avenant précisant les nouvelles modalités d'exécution.

Tous travaux réalisés par le Prestataire ou son sous-traitant devront faire systématiquement l'objet d'une mise à jour du DOE suivant le lot concerné.

4 NIVEAU DE SERVICE ET PRESTATIONS

4.1 Niveau de service

4.1.1 Obligation de résultats - Valeurs des objectifs à atteindre

Les Titulaires des différents lots sont tenus d'assurer en permanence le bon fonctionnement, la performance et la sécurité des équipements relevant de leur périmètre respectif, tels que définis dans les articles précédents. Ils doivent garantir les conditions d'ambiance, de régulation et de production compatibles avec les usages hospitaliers et les contraintes du climat tropical.

À ce titre, chaque Titulaire est responsable dans la limite de son périmètre d'intervention :

- Du maintien des paramètres de fonctionnement (température, hygrométrie, pression, débit, filtration, etc.) dans les plages fixées par le CCTP,
- De la conformité réglementaire des installations à tout moment,
- De la continuité de service, y compris en mode dégradé si nécessaire,
- De la traçabilité de ses interventions.

Les défauts de maintenance ayant un impact sur les performances ou la qualité d'air ou d'eau sont de la responsabilité du Titulaire, qui devra engager sans délai les mesures correctives nécessaires, y compris les requalifications ou remises en conformité associées.

Les conditions spécifiques par lot sont précisées ci-après par lot.

4.1.2 Criticité des installations

Les équipements et les désordres sont classés selon trois niveaux de gravité :

- Non sensible et non urgent (G1)
- Sensible et non urgent (G2)
- Sensible et urgent (G3)

Le Prestataire s'engage à assurer les obligations de résultats mentionnées ci-après.

INTERVENTION URGENTE : il s'agit d'incidents, de désordres ou de pannes pouvant mettre en cause la sécurité des personnes et la conservation des biens ou pouvant perturber le bon fonctionnement du bâtiment. L'urgence s'apprécie également en fonction du contexte, de son évolution possible, des conditions internes et externes, des risques découlant de la situation, ...

EQUIPEMENT SENSIBLE : il s'agit d'équipements, d'installations, de moyens qui contribuent à la sécurité des personnes, à la conservation des biens ou pouvant perturber le bon fonctionnement du bâtiment ou affecter significativement l'organisation des équipes, du site.

Sur ces bases, le niveau de gravité est défini par le représentant du Maître d'Ouvrage au moment de la demande d'intervention. Cette qualification ne peut être contestée par le prestataire qui mettra en œuvre dès réception de la demande d'intervention les moyens nécessaires pour respecter ses engagements contractuels en termes de délais.

Les niveaux de gravité déterminent le temps imparti pour la réalisation de l'opération corrective et le rétablissement de la performance nominale par le Prestataire.

Gravité	Délai d'intervention	Délais de remise en état
G3	2 heures	4 heures
G2	4 heures	8 heures
G1	1 jour ouvré	2 jours ouvrés

4.2 Prestations générales

4.2.1 Principe d'intervention pour donner suite à l'apparition d'un défaut

Suite à l'apparition d'un dysfonctionnement, le Prestataire devra intervenir dans les délais mentionnés ci-dessus. Dans le cas où l'intervention nécessiterait des pièces non prévues dans le stock du Prestataire (ce qui ne devrait pas se produire pour des équipements d'importance vitale), celui-ci devra tout de même assurer une remise en état provisoire selon les délais ci-dessus et planifier une remise en état définitive dans les meilleurs délais. Dans le cadre où le Prestataire ne serait pas en mesure de remettre l'installation en état au terme du délai contractuel, les pénalités seront applicables.

Modalités de mise en marche dégradée

La mise en marche dégradée pourra être proposée par le Titulaire dans le cas d'un arrêt programmé, d'un défaut, ou par suite d'une anomalie. Cet état de fonctionnement s'entend exclusivement suivant la définition donnée au 6.8 de la norme EN 13306. Il en résulte que cette appellation ne sera employée que si les performances relatives à cet état de fonctionnement ont fait l'objet d'un accord préalable du Chef d'Etablissement. La mise en marche dégradée est considérée comme effectivement mise en place lorsque ces performances seront atteintes. Le caractère « acceptable » des performances proposées par le Titulaire sera apprécié par le Chef d'établissement comme étant celles qui permettent de poursuivre l'exploitation pénitentiaire des locaux ou équipements en défaut dans des conditions où sont préservés à un niveau jugé suffisant par l'Etablissement, mais sous l'entière responsabilité du Titulaire :

- la sécurité des biens et des personnes,
- la sécurité pénitentiaire,
- la possibilité d'assurer les mouvements de Personnes détenues, le cas échéant dans des conditions réduites,
- les conditions d'hébergement et de services.

L'appréciation de ces critères relève de la décision de l'Etablissement.

4.2.2 Maintenance préventive

Chaque équipement fait l'objet d'une maintenance préventive minimale dont la périodicité et le contenu sont décrits dans l'annexe 2 jointe au présent CCTP.

Les consommables et petites pièces d'usure dans le cadre d'une utilisation normale sont comprises dans le forfait sans limitation de montant (lubrifiant, joints fluides, courroies, filtres, garnitures, voyants, composants électroniques, fusibles...).

Un plan de maintenance incluant, par équipement, la nature et les personnels en charge des interventions ainsi qu'un planning prévisionnel fixant les dates d'interventions préventives sera proposé par le Prestataire et validé par le Maître d'Ouvrage chaque mois pour le mois suivant.

Pour les interventions préventives nécessitant un arrêt des installations, le Prestataire devra confirmer auprès du Maître d'Ouvrage au moins 7 jours avant la date présumée par courrier, télécopie ou mail, en mentionnant la date et l'heure d'arrivée, le nom des intervenants ainsi que la durée de l'intervention.

4.2.3 Maintenance corrective

En cas d'anomalie, le Prestataire devra intervenir dans les délais mentionnés précédemment à compter de la détection de la défaillance par lui-même ou en dernier ressort par le Maître d'Ouvrage.

Le forfait comprend également toutes les interventions correctives dont le montant unitaire HT d'achat de fourniture (pièces de rechange, fluides frigorigènes, autres services...) est inférieur ou égal **500 € HT unitaire** suivant le tarif public toute remise déduite et **hors frais divers (port, douane, octroi de mer, ...)**

Au-delà de ce seuil de 500 € HT fourniture unitaire, **une franchise équivalente au montant de ce seuil est appliquée à toute fourniture.**

La main d'œuvre pour l'ensemble des prestations est incluse dans le forfait (se reporter au « Prestations hors forfait »).

Le Titulaire devra être en mesure de réaliser des interventions correctives sur l'ensemble des équipements et ouvrage de l'Etablissement, notamment les lots listés au 1.1 et 3.1.2 du présent CCTP.

Dans le cas où la sécurité des biens ou des personnes serait en jeu, le Titulaire prend les mesures d'urgence qui s'imposent, il en informe immédiatement le Maître d'Ouvrage et une facture de régularisation sera ultérieurement établie selon les bases définies dans l'Acte d'Engagement et ses annexes.

Une utilisation hors tolérances (incivilité, vandalisme, dégradation volontaire notamment) des équipements du présent contrat est traitée dans le cadre des « Prestations hors forfait », sauf celles engendrées par la suite d'une intervention du Prestataire ou de ses sous-traitants, dont le contrôle et la responsabilité de l'opération de maintenance incombent au Prestataire.

En revanche, l'usage intensif de certaines installations et équipements (lié aux conditions climatiques, à l'occupation des locaux même au-delà des capacités prévue) ne peut donner lieu à des « Prestations hors forfait ».

Le Titulaire est tenu d'engager la remise en état des équipements ou le remplacement des produits matériels, matière, biens et fournitures en relation avec son exploitation, suite à une dégradation relevant de la responsabilité de centre pénitentiaire (et ses occupants) qui en assumera les modalités de prise en charge financières. Le titulaire mettra en place toutes mesures de mise en sécurité, de sauvegarde, ou de marche dégradée qu'il jugerait utile ou le Maître d'Ouvrage lui demanderait afin de poursuivre l'exploitation pénitentiaire dans des conditions acceptables.

La mise en conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur est à la charge du Maître d'Ouvrage. Il en est de même pour toutes évolutions réglementaires durant le présent marché. Par contre, le maintien des installations en conformité avec la réglementation au moment de la signature du marché et les travaux entre deux rapports des organismes de contrôles sont inclus dans le forfait.

Le Prestataire est réputé avoir pris connaissance des lieux et de tous les éléments afférents à l'exécution des prestations. En conséquence, le Prestataire ne pourra prétendre à aucun supplément de prix pour prestations complémentaires éventuelles qu'il aura l'obligation d'exécuter et qui seraient consécutives à une mauvaise appréciation des prestations demandées et de l'état des installations.

Remarque : Toute panne consécutive à une mauvaise exécution ou à un manque de préventif sera prise en compte au titre du forfait.

4.2.4 Gros Entretien Renouvellement

Le marché inclut une provision maximale annuelle pour les travaux de Gros Entretien Renouvellement (P3) à hauteur de 500 k€ HT. Les travaux imputés sur cette enveloppe se font sur la base d'un devis estimatif et en transparence. La facturation est faite au réel, c'est-à-dire au temps passé et sur présentation des factures fournisseurs ou prestataires spécialisés quand le niveau de technicité de l'intervention le justifie.

Le temps passé est rémunéré sur la base du taux horaire indiqué au bordereau de prix.
Les fournitures sont majorées sur la base du coefficient indiqué au bordereau de prix.
Les prestations sous-traitées sont majorées sur la base du coefficient indiqué au bordereau de prix.

4.2.5 Astreinte (lots 1, 2 et 3)

Les Titulaires des lots 1, 2 et 3 mettent en place, pendant toute la durée du marché, un **service d'astreinte technique joignable**, opérationnel 24h/24 et 7j/7, **inclus dans le forfait**. Ce service doit permettre la **réception des appels d'alerte ou d'urgence**, l'évaluation de la situation à distance et, le cas échéant, le déclenchement d'une intervention sur site.

Les **frais liés aux interventions physiques** réalisées dans le cadre de l'astreinte (déplacement, diagnostic, dépannage) seront **rémunérés sur la base des taux horaires définis au Bordereau des Prix Unitaires (BPU)**, après accord du Maître d'Ouvrage.

Toutefois, si l'intervention est consécutive à un **défaut de maintenance, de vérification ou d'entretien imputable au Titulaire**, celui-ci en assumera **l'entière charge**, sans qu'aucune facturation ne puisse être présentée.

Dès réception d'une déclaration d'anomalie, le centre d'appel devra accuser réception, valider la prise en charge de la demande et déclencher l'intervention dans les délais contractuels définis au présent CCTP.

Le présent dispositif d'astreinte est exclusivement réservé aux interventions critiques (sensibles), qu'elles relèvent du degré d'urgence G2 (intervention sous 2h) ou G3 (intervention sous 1h), conformément à la classification définie au présent marché.

Les intervenants sont réputés avoir une connaissance :

- De la constitution du site ;
- Des contraintes dues à sa destination ;
- De la consistance des équipements et installations dans le périmètre du contrat ;
- Des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité du site.

Le technicien d'astreinte a pour mission de :

- Se présenter à l'ouvrier de permanence à son arrivée sur site, l'informer de sa présence, et lui signaler son départ en fin d'intervention ;
- Réaliser un diagnostic complet du dysfonctionnement signalé ;
- Procéder à la remise en service de l'installation concernée, après contrôle de son bon fonctionnement ;
- À défaut, placer l'installation en mode dégradé, en garantissant un niveau de sécurité et de continuité minimale conforme aux exigences du site et du présent CCTP ;
- Mettre en œuvre les mesures conservatoires nécessaires, afin de préserver l'intégrité des équipements et de leur environnement immédiat ;

- Informer le responsable technique de garde des actions réalisées, des constats techniques effectués, ainsi que des risques potentiels identifiés ;
- Rédiger un rapport d'intervention, transmis au plus tard dans un délai de 24 heures suivant l'intervention.

Le titulaire détaillera, dans une **note organisationnelle jointe à son offre**, le fonctionnement de son dispositif d'astreinte, y compris les **modalités d'escalade et d'appui technique en cas de besoin** (mobilisation de spécialistes, renforts, équipements spécifiques...).

Pour ce faire, le Prestataire dispensera une formation répondant aux obligations ci-dessus à ses agents avant leur première intervention, fournira les habilitations réglementaires, et assurera le renouvellement de ces formations selon une périodicité annuelle, ou selon toute fréquence imposée par la réglementation en vigueur ou convenue avec le Maître d'Ouvrage. Il tiendra à jour la liste de ce personnel. Tout intervenant dans le cadre de l'astreinte devra obligatoirement être mentionné sur cette liste.

Compte tenu des conditions climatiques et des délais d'approvisionnement, le Prestataire, conformément aux articles « *Gestion du stock de pièces détachées* » et « *Organisation du management du marché* », devra constituer et maintenir un stock tampon de pièces et équipements critiques, dimensionné pour garantir la continuité de service, en cohérence avec les contraintes climatiques, les délais d'approvisionnement et les articles « *Gestion du stock de pièces détachées* » et « *Organisation du management du marché* ».

4.2.6 Contrôles et vérifications périodiques obligatoires

Le Maître d'Ouvrage assure, sous sa responsabilité, la commande et la gestion contractuelle des contrôles et vérifications périodiques réglementaires relevant de la compétence d'un bureau de contrôle agréé (ex. : vérifications électriques, équipements sous pression, ascenseurs, etc.). En revanche, les contrôles périodiques techniques relevant d'une personne compétente, au sens de la réglementation, sont à la charge exclusive du Titulaire. Cela inclut notamment, sans que cette liste soit limitative :

- Les contrôles d'étanchéité des installations frigorifiques,
- Les analyses de qualité d'eau,
- Les relevés de température et de paramètres sanitaires (légionelles, pseudomonas, etc.),
- Les vérifications fonctionnelles d'équipements techniques, lorsque celles-ci sont exigées par les textes ou les bonnes pratiques en vigueur.

Le contrôleur sera assisté par un représentant du maître d'ouvrage.

Néanmoins, le Prestataire a l'obligation d'accompagner les organismes de contrôle lors de leurs interventions lorsque des opérations techniques sont nécessaires à l'accomplissement de ces contrôles ou si mise à disposition de tout matériel est nécessaire à l'accomplissement de ces prestations (consignations, ouverture des panneaux d'accès, retrait des caches de protections, démontage, fourniture annuelle du lest pour l'essai en charge du pont roulant, ...).

Les rapports des organismes de contrôle relatifs aux équipements du présent contrat seront transmis au Prestataire par le Maître d'Ouvrage.

Le Prestataire aura en charge, sous un délai de 2 semaines à compter de la remise des rapports par le Maître d'Ouvrage, l'analyse de ces rapports de contrôle et la mise en place d'un programme de levées des observations. Ces travaux seront effectués au titre et dans les limites fixées du forfait de maintenance corrective (§4.1.5). Notamment si le prix unitaire des pièces dépasse le seuil fixé au marché ou si la maintenance relève d'un Gros Entretien Renouvellement, la prestation sera chiffrée conformément aux termes du « Prestations hors forfait ».

Cependant si ces non-conformités relevées par l'organisme de contrôle sont la conséquence d'un défaut de maintenance préventive ou corrective à la charge du Prestataire la remise à niveau sera à réaliser dans un délai de 4 semaines à compter de la remise des rapports par le Maître d'Ouvrage, à son entière charge.

Le Prestataire informe par écrit au fur et à mesure le Maître d'Ouvrage des actions entreprises, de leurs évolutions, et des réserves restantes.

Tout travail hors forfait, résultant d'un devis accepté sera réceptionné contradictoirement par le Maître d'Ouvrage et le Prestataire, et fera l'objet d'un procès-verbal de livraison des travaux en indiquant les éventuelles réserves de réception.

4.2.7 Gestion du stock de pièces détachées

Les Titulaires établissent pendant la phase de prise en charge la liste des pièces détachées qu'il juge nécessaire et de première urgence pour garantir les délais d'intervention contractuel. Il veillera tout particulièrement à disposer des pièces de rechanges pour les catégories d'équipements suivants :

- LOT 1 : ELECTRICITE
- LOT2 : CVC - PLOMBERIE
- LOT 3 : ASCENSEUR
- LOT 4 : CLOS COUVERT ET VRD
- LOT 5 : CUISINE ET BUANDERIE

Le stock de pièces de rechange n'est pas rémunéré au titre du présent marché.

Le stock du sortant n'est pas laissé au prestataire retenu. Un accord éventuel de rachat du stock par le nouveau prestataire au sortant est laissé à la discrétion des 2 parties.

Un local est mis à disposition exclusive du prestataire par le centre pénitentiaire.

Après constitution du stock, le Titulaire est responsable de son intégrité et doit :

- La gestion : inventaire, approvisionnement en tenant compte de l'évolution des besoins,
- Le maintien des pièces en état.

Le prestataire prend en compte les délais de livraisons et veille à assurer la disponibilité des pièces.

Il est précisé que le stock est constitué à l'usage exclusif du présent marché.

Le Titulaire prend en compte les délais de fabrication, d'acheminement et de livraison des pièces afin de prévenir toute rupture de stock susceptible de compromettre le respect de ses obligations contractuelles. Il lui appartient, le cas échéant, d'identifier des solutions alternatives d'approvisionnement ou de constituer un stock de sécurité approprié.

Le stock constitué dans le cadre du présent marché est réservé à l'usage exclusif des prestations exécutées pour le Centre pénitentiaire. Il ne peut être utilisé pour les besoins d'autres marchés, contrats, établissements ou clients du Titulaire.

Le Titulaire doit être en mesure de justifier, à tout moment et à la demande du pouvoir adjudicateur, de l'état, de la composition et du niveau de son stock. À cette fin, il tient à disposition un inventaire actualisé précisant, au minimum, pour chaque référence :

- La désignation de la pièce ;
- La quantité disponible ;

Le pouvoir adjudicateur peut procéder, ou faire procéder, à tout contrôle contradictoire du stock. En cas d'insuffisance constatée, de défaut de traçabilité ou de mauvaise conservation des

pièces, le Titulaire prend sans délai toutes les mesures nécessaires pour rétablir un niveau de stock compatible avec ses obligations contractuelles, sans supplément de prix.

4.2.8 Coordination de l'exploitation du Titulaire et de l'exploitation Pénitentiaire

L'Etat est susceptible de modifier le périmètre et le contenu de ses systèmes d'information. Le Titulaire s'adapte à ces changements sans rémunération complémentaire. Il est informé de toute évolution ayant un impact significatif sur le présent Marché deux (2) mois avant sa mise en production.

Nota relatif à ISIS :

Les dispositions du présent article relatives à l'utilisation du système d'information ISIS ne sont applicables qu'aux Titulaires des lots 1 et 2.

L'utilisation effective d'ISIS est subordonnée à sa mise à disposition opérationnelle et validation par l'Administration. Une période transitoire de six (6) mois à compter du démarrage des prestations est accordée aux Titulaires des lots 1 et 2 afin de permettre la validation de son usage, son paramétrage et, le cas échéant, son déploiement effectif.

Pendant cette période transitoire, et tant qu'ISIS n'est pas validé par l'Administration, les Titulaires des lots 1 et 2 assurent la traçabilité des signalements, interventions, comptes rendus, documents et échanges par leur propre GMAO et/ou par tout support partagé validé par le Maître d'Ouvrage.

En l'absence de mise à disposition opérationnelle d'ISIS par l'Administration à l'issue de cette période, la responsabilité des Titulaires des lots 1 et 2 ne pourra être recherchée au titre des seules obligations spécifiquement liées à l'utilisation d'ISIS, notamment saisie dans ISIS, alimentation de la GED ISIS, création ou actualisation de fiches équipements dans ISIS, ou interconnexion avec ISIS. Cette exonération ne dispense pas les Titulaires de leurs obligations contractuelles de maintenance, de traçabilité, de reporting, de respect des délais d'intervention et de remise en état, lesquels demeurent applicables via les outils alternatifs validés par le Maître d'Ouvrage.

Régime des pénalités en lien avec ISIS

Pendant la période transitoire de six (6) mois suivant le démarrage des prestations, les pénalités applicables à l'ensemble des lots, y compris les lots 1 et 2, sont celles prévues à l'annexe 3 du présent CCTP.

À l'issue de cette période transitoire, si ISIS est effectivement mis à disposition par l'Administration, déclaré opérationnel et utilisé pour le suivi des signalements, des délais de résolution, des demandes d'exonération et du calcul des pénalités, les pénalités applicables aux lots 1 et 2 sont déterminées selon les modalités prévues à l'annexe 3bis.

La date de bascule vers l'application de l'annexe 3bis est formalisée par écrit entre le Maître d'Ouvrage et le Titulaire concerné, notamment par procès-verbal, compte rendu de réunion ou ordre de service. À défaut de formalisation écrite de cette date, l'annexe 3 demeure applicable.

En cas d'absence de mise à disposition opérationnelle d'ISIS par l'Administration, ou en cas d'indisponibilité durable d'ISIS non imputable au Titulaire, l'annexe 3bis n'est pas applicable. Dans ce cas, les pénalités demeurent appréciées selon l'annexe 3, sur la base des données issues de la GMAO du Titulaire et/ou des supports partagés validés par le Maître d'Ouvrage.

Aucune pénalité prévue à l'annexe 3bis ne pourra être appliquée au Titulaire pour un manquement exclusivement lié à l'absence de mise à disposition, au défaut de paramétrage, à l'indisponibilité ou à l'impossibilité d'utilisation d'ISIS, dès lors que cette situation n'est pas imputable au Titulaire.

4.2.8.1 Mise à disposition du système d'information (Lot 1 et 2 uniquement)

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

Pour les seuls lots 1 et 2, et sous réserve de sa mise à disposition opérationnelle par l'Administration, l'Etat pourra mettre à disposition des Titulaires concernés un Système d'Information dénommé ISIS, destiné à l'échange d'informations courantes entre l'Etat et les Titulaires.

Lorsque ISIS est effectivement mis à disposition par l'Administration, les Titulaires des lots 1 et 2 sont tenus de l'utiliser dans leurs échanges avec l'Administration, selon les modalités précisées au présent article.

ISIS est disponible via une adresse url accessible via les navigateurs identifiés ci-après. Les postes prévus dans le cadre d'usage de l'application ISIS doivent disposer des composants logiciels et matériels suivants :

- Navigateur internet :
 - o Mozilla Firefox (78 ou supérieur) ;
 - o Edge Chromium (107 ou supérieur) ;
- Les systèmes utilisés par le Titulaire sont à l'état de l'art, c'est-à-dire avec le traitement des vulnérabilités ;
- Autorité racine du ministère (clé publique) fournie par l'Etat et enregistrée dans les autorités de confiance du poste ;
- Lecteur de carte compatible avec les cartes RGS 3*, pilote pour le poste ;
- Middleware disponible sur le site de l'ANTS.

Le Titulaire met en place les matériels, infrastructures et logiciels informatiques nécessaires à l'accès à ISIS (poste de travail informatique, système d'exploitation, navigateur, ...).

ISIS comprend notamment les fonctionnalités suivantes :

- La gestion des Signalements (demandes d'intervention). ISIS permet la prise en compte des éléments nécessaires au suivi des Défauts et au calcul des pénalités, en particulier les dates de Signalement et de Résolution des Défauts signalés, leur nature, leur localisation et leur étendue. Le Titulaire a notamment la charge de la clôture du Signalement une fois le Défaut résolu, en mentionnant le cas échéant l'équipement concerné ;
- Le suivi des plans d'actions à la suite des audits réalisés par l'AP ou le Titulaire. Ce module permet notamment à AP d'importer en masse des signalements pour donner suite à un audit.
- La gestion des Dégradations Individuelles Volontaires (DIV) et notamment la demande de qualification en DIV et la proposition de prix (BPU ou hors BPU) par le Titulaire ;
- Le calcul des pénalités en fonction des données des Signalements et suivant les règles définies dans le présent Marché ;
- La gestion des demandes d'exonération et des contestations de pénalités rédigées par le Titulaire ;
- La gestion des équipements, à travers des fiches équipements unitaires ou groupées. Les données de ces fiches sont renseignées par le Titulaire, selon la méthodologie définie par l'AP ;

- La gestion des demandes d'avenant (en cours de développement) ;
- La gestion des demandes d'intervention dans le cadre du forfait bricolage ;
- Les modules pour la gestion des Services SAP-1, SAP-2 et les Services d'Entretien-Maintenance (en cours de développement) ;
- La gestion des plans de pérennité des Etablissements, en s'appuyant notamment sur les fiches équipements et le module de gestion des dossiers GPI-4 dans ISIS ;
- La Gestion Electronique des Documents (GED), permettant un accès à l'ensemble des informations relatives à la réalisation des Prestations par le Titulaire et notamment les comptes rendus de réunion, la liste des pièces constitutives des DOE, les DIUO, les factures du Titulaire, les rapports d'activité, la Documentation de Maintenance et de Services, la planification des interventions, les rapports des bureaux de contrôles, les registres de sécurité, etc. et de manière plus générale tous les documents visés dans le Marché ou dans le mémoire technique du Titulaire, dans un délai de cinq (5) Jours ouvrés, sauf mention contraire. La GED est alimentée par le Titulaire.
- La gestion des droits d'accès et des profils des personnels du Titulaire : le Titulaire est seul responsable de définir et d'attribuer les rôles et droits d'accès de ses personnels et sous-traitants.

En cas d'indisponibilité d'ISIS, la gestion des Signalements est effectuée de manière dégradée à l'aide du document partagé entre l'Administration pénitentiaire et le Titulaire.

L'AP modifie ou ajoute de nouvelles fonctionnalités à ISIS sur une base régulière. Le Titulaire ne peut s'y opposer lorsque ces modifications ne modifient pas les dispositions contractuelles ou lorsque ces modifications visent à gérer des Prestations prévues par le Marché. Lorsque des fichiers d'import ou d'export d'ISIS sont modifiés ou supprimés, le Titulaire est informé des modifications ou suppressions apportées. Des modifications techniques (protocole, authentification...) peuvent aussi être apportées.

4.2.8.2 Suivi des signalements

Toute identification par le Titulaire ou par l'Etat d'un Evènement (Anomalie ou Défaut) rencontré dans le fonctionnement de l'Etablissement (y compris en période d'astreinte) et concernant les Services dus au titre du Marché, est systématiquement enregistrée sous la forme d'un Signalement, sans sélection a priori de son caractère fondé ou non.

A moins que l'Etat n'y ait déjà procédé, le Titulaire a la charge de la saisie des informations du Signalement, dès qu'il en a connaissance. L'identification des Evènements a lieu notamment pour donner suite aux procédures de contrôle (y compris contrôles réglementaires ou rapports d'audit) de l'Etat ou du Titulaire, aux autocontrôles réalisés par le Titulaire ...).

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

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

Les modalités de saisie des Signalements dans ISIS pourront être précisées par les parties pour l'Etablissement considéré dans les trente (30) jours suivants la Date de démarrage des Prestations. Ces modalités et leurs évolutions adoptées entre les parties feront l'objet d'un document intégré à la DMS. Elles ne peuvent en aucun cas être en contradiction avec les dispositions du présent Marché. Elles pourront consister en une ou plusieurs solutions conjointes telles que :

- saisie par l'Etat directement dans ISIS (y compris en ayant recours à des tablettes ou smartphone) ;
- appel téléphonique par l'Etat auprès du Titulaire, (principalement en période d'astreinte) puis saisie dans ISIS par le Titulaire ;
- tout autre moyen (courriel, courrier, voire oralement, ...) puis saisie dans ISIS par le Titulaire.

ISIS constitue l'unique moyen pour le Titulaire de saisir un Evénement.

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

La fiabilité et l'exhaustivité des informations saisies, leur fidélité aux situations objectives ou à la formulation des Signalements est une condition essentielle pour la qualité globale des Services et une obligation pour le Titulaire. Le Titulaire a la possibilité de faire valoir des observations pour corriger les informations portées par le Signalement ou faire part de difficultés rencontrées dans sa résolution. Par ailleurs, le Titulaire doit identifier précisément, au moment de la clôture, la fiche équipement concernée par le Défaut ainsi qu'éventuellement son état. Si nécessaire, le Titulaire a la charge de la création de la fiche équipement permettant la clôture du signalement.

4.2.8.3 Suivi des signalements

ISIS permet la création de fiches équipement, avec un type de suivi niveau unitaire (équipement unitaire) ou groupé (regroupement d'équipement). Les équipements dont le nombre est inférieur à 8 pour un bâtiment doivent faire chacun l'objet d'un type de suivi unitaire.

Les équipements ne peuvent être groupés à un niveau plus large que le niveau « Etablissement ». Les équipements critiques ne peuvent être groupés à un niveau plus large que le niveau « Bâtiment ».

Le Titulaire a la charge de la création et de l'actualisation quotidienne des données des fiches équipement. L'ensemble des Equipements (y compris les installations techniques et ouvrages) indiqués dans l'arborescence technique figurant en annexe présents dans les Etablissements doit figurer dans une fiche équipement d'ISIS dans les quatre (4) mois suivant le démarrage des prestations, dans les limites du périmètre des Prestations définies au Marché.

Les Equipements sont classés suivant une double arborescence géographique et technique, dont la méthodologie est définie par l'Administration pénitentiaire (le Titulaire est tenu de s'y conformer) :

- Arborescence géographique : chaque équipement doit être rattaché à la localisation la plus fine possible sur l'arborescence topo-fonctionnelle proposée par ISIS ;
- Arborescence technique : chaque équipement doit être rattaché à un type d'équipement conformément à l'arborescence technique indiquée en annexe.

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

- Equipement (Désignation)
- Localisation
- Responsabilité (Titulaire)
- Famille d'équipement
- Type d'équipement
- Type de suivi (Unitaire ou Groupé)
- Interventions réalisées par le Titulaire (OT, etc.) et de manière générale toutes informations sur les Equipements figurant dans la GMAO demandées par la DAP

Certaines autres informations (état, année de renouvellement prévue, ...) sont obligatoires si l'Equipement est considéré comme critique ou si l'Equipement est mentionné dans la trame du plan de pérennité fournie en annexe et le Plan de pérennité de l'EP. Par ailleurs, le Titulaire joint à chaque fiche équipement les documents liés (documentation technique, DOE, DIUO, rapports de contrôle ...).

Le renseignement des fiches équipements doit permettre la création et la mise à jour du plan de Pérennité de chaque Etablissement dans ISIS.

Par ailleurs, le Titulaire doit assurer le renseignement dans ISIS des éléments nécessaires à :

- La création des procédures pour la planification des opérations de contrôle (notamment les opérations de maintenance préventive ou les vérifications périodiques) pour chaque groupe d'équipement. La création dans ISIS des procédures et des groupes d'équipements ainsi que le renseignement des informations liées (liste des équipements concernés, localisation, ...) est à la charge du Titulaire ;
- La validation des opérations de contrôles réalisés en indiquant notamment si le contrôle était conforme ou non ;
- La création et mise à jour du Plan de pérennité de chaque Etablissement et/ou structure, lorsque les SEM sont inclus dans le périmètre des Prestations confiées au Titulaire. Le Plan de Pérennité porte sur l'ensemble des équipements et/ou structure, y compris ceux n'entrant pas dans le Marché. A ce titre, le Titulaire est en charge des groupes d'équipements concernés par des opérations de GER ainsi que des renseignements des informations liées (année de renouvellement prévue, descriptions de l'opération, montant de l'opération, ...). L'AP peut demander un niveau de détails plus fin ;
- La mise à jour des informations des groupes d'équipements et des équipements (notamment pour donner suite à un renouvellement).

Ces informations doivent être renseignées dans les quatre (4) mois suivant le démarrage des Prestations.

Dans le cadre des transmissions vers ISIS, le Titulaire devra respecter la codification des équipements existants dans ISIS et se conformer aux guides méthodologiques et aux consignes transmises par l'AP.

4.2.9 GMAO (lots 1 et 2)

Afin d'assurer le pilotage et le suivi de l'activité maintenance, le Titulaire utilisera sa propre GMAO au démarrage du marché et au-delà selon le choix opéré par l'administration sur l'utilisation d'ISIS.

Pour les seuls lots 1 et 2, lorsque ISIS est effectivement mis à disposition par l'Administration, le Titulaire dispose d'un délai d'un (1) an à compter de cette mise à disposition opérationnelle

pour mettre en place, si elle est techniquement requise par l'Administration, une interconnexion entre sa GMAO et ISIS, notamment pour les informations relatives aux équipements.
Ce délai ne commence pas à courir pendant la période transitoire de six (6) mois prévus à l'article 4.2.8, ni tant qu'ISIS n'est pas mis à disposition de manière opérationnelle par l'Administration.

Le Prestataire assurera son exploitation (édition des demandes d'intervention de maintenance préventive et corrective, saisie des plans de maintenance, le suivi et la saisie des comptes-rendus...) sur la durée du contrat. Les données présentes dans la base de données seront la propriété du Maître d'Ouvrage.

Le but est de disposer d'une base de données informatique pérenne dont les informations saisies et après traitement serviront d'aide à la décision à l'exploitation et à la maintenance des différentes installations techniques du site du Maître d'Ouvrage.

La GMAO utilisée par le prestataire sortant est eMission de chez ALTEVA. Le prestataire retenu devra récupérer les données et historique de la GMAO existante. Il s'assurera de la compatibilité de sa GMAO et/ou de sa capacité à charger ces données. Les frais éventuels sont à la charge du prestataire retenu.

La tenue à jour de la GMAO est un critère de qualité de service important. Les indicateurs de suivi se basent en partie sur les données issues de la GMAO. Les retards de saisies dégradent les indicateurs de réactivité et pénalisent le prestataire.

4.2.10 Prestations hors forfait

Les prestations faisant l'objet de bons de commande correspondent :

- À des travaux exceptionnels de maintenance préventive non prévisibles au moment de l'offre.
À des interventions correctives dont le montant de la fourniture unitaire est supérieur à **500 € HT, prix fournisseur toutes remises déduites et hors frais divers (port, douane, octroi de mer, ...)**
Le Maître d'Ouvrage se réserve le droit de demander un justificatif du prix de la pièce.
Dans ce cadre, une franchise équivalente au montant du seuil de prise en charge par le Prestataire est déduite de toute pièce dont le coût unitaire (prix public remisé du fournisseur déduit) est supérieur au seuil ; la main d'œuvre pour ces dépannages est incluse dans le forfait et ne fera pas l'objet d'une rémunération complémentaire.
- À des travaux neufs divers.
- Aux travaux de maintenance de Gros Entretien renouvellement (voir § 4.1.6)

Rappel : Toutes les interventions correctives consécutives à une défaillance d'exécution de la maintenance préventive sont incluses dans le forfait.

Les prestations hors forfait font l'objet d'un devis qui est adressé au Maître d'Ouvrage. Dans le cas d'une défaillance, il sera présenté **sous 4 jours** ouvrés à compter du signalement. Il est traité dans le cadre "prestations hors forfait".

Le devis mentionnera le délai d'exécution des prestations à compter de la date de mise à disposition des installations par le Maître d'Ouvrage.

Le Maître d'Ouvrage peut utiliser le cadre « prestations hors forfait » pour réaliser des travaux de modifications et d'améliorations sur les installations techniques.

Le devis fera ressortir les quantités et prix unitaires correspondants (coût unitaire des pièces, le coefficient appliqué sur l'achat des fournitures et pièces conformément au BPU joint en annexe à l'offre remise) et comprendra un descriptif détaillé des prestations à réaliser, des modalités d'exécution (sécurité, interface avec d'autres services ou Prestataires...). Le Prestataire mentionnera un critère d'urgence dans le traitement du devis.

Sur demande du Maître d'Ouvrage, le Prestataire devra fournir un justificatif du montant de son devis (facture fournisseur...).

Concernant le montant des devis et le délai d'exécution, le Maître d'Ouvrage se réserve le droit de les refuser et de solliciter tout autre Prestataire de son choix pour faire exécuter ces travaux, sans que le Prestataire exploitant ne puisse prétendre subir un préjudice.

Une fois ces travaux réalisés, le Prestataire s'engage à exécuter les prestations dans son intégralité.

4.2.11 Prestations en période cyclonique en situation de risques climatiques majeurs (lots 1 et 2)

En cas de déclenchement d'une alerte cyclonique ou de tout autre événement relevant d'un risque majeur (plan ORSEC, alerte sismique, risque inondation, etc.), le Titulaire devra mettre en œuvre un plan d'intervention spécifique, validé en amont avec l'établissement pénitentiaire, et activable dès le passage en alerte cyclonique de niveau 1.

Dimensionnement et mobilisation des ressources

Les effectifs et moyens déployés seront adaptés au besoin réel, en fonction du niveau d'alerte et des zones à risque. L'activation du plan fera l'objet d'un bon de commande spécifique mentionnant les prestations attendues : quantité de personnel demandée et durée de présence.

À ce titre, les ressources humaines mobilisées seront rémunérées sur la base du Bordereau des Prix Unitaires (BPU) :

- **Forfait journalier de présence sur site durant la phase cyclonique**, applicable pour les lots 1 et 2,

Mobilisation sur site

Lors de l'activation du plan, le Titulaire assurera une présence 24h/24 dans les locaux du centre pénitentiaire.

Des rotations devront être organisées selon la durée estimée de l'événement, afin de garantir la continuité de service.

Les moyens matériels nécessaires (outillage, équipements de couchage type lits picots, vivres, véhicules, etc.) sont à la charge exclusive du Titulaire.

Communication et reporting

Une communication renforcée avec les services techniques du centre pénitentiaire est obligatoire pendant toute la durée de la crise. Le Titulaire devra transmettre des points de situation à fréquence élevée, selon un rythme à convenir au moment de l'activation du plan.

4.3 Prestations particulières

Les mentions relatives aux opérations de maintenance de niveau 5 figurant dans les prestations particulières par lot s'entendent exclusivement comme une obligation de capacité technique et

d'organisation du Titulaire à faire réaliser ces prestations, et non comme une inclusion de ces prestations dans la part forfaitaire du marché.

Les opérations de maintenance de niveau 5 relèvent du Gros Entretien Renouvellement et sont traitées hors forfait, selon les modalités prévues au présent CCTP, sauf lorsqu'elles résultent d'un manquement imputable au Titulaire.

4.3.1 Lot 1 : Electricité

4.3.1.1 Fonctionnement des éléments actifs de sûreté pénitentiaire

Définition de la prestation

Cette prestation consiste en l'obtention à tout moment de l'ensemble des fonctionnalités des équipements et systèmes techniques actifs de sûreté exigées pour chaque Equipement actif de sûreté, conformes à sa destination et à son utilisation dans le cadre de l'Exploitation Pénitentiaire.

Parmi les exigences requises, on relèvera en particulier celles liées au bon fonctionnement des dispositifs suivants :

- Les dispositifs de détection et de contrôle des personnes ou des objets ;
- Les dispositifs de surveillance et d'alarme ;
- L'éclairage de sûreté ;
- Les dispositifs de communication ;
- Le système de gestion et de supervision des systèmes de sûreté ;
- Les dispositifs de contrôle et de gestion des accès et circulations.

En outre, au titre du présent Service, la réalisation des opérations d'entretien maintenance de niveau 5 au sens de la norme AFNOR FD X 60-000, pour les Equipements et Installations compris dans ce dernier est attendue.

Par exception, le renouvellement des Installations de systèmes de supervision et d'Hypervision n'est pas compris dans le niveau 5 de maintenance.

Ainsi, le Titulaire s'engage à garantir le fonctionnement des Equipements ou Installations quel que soit leur état initial ou leur durée de vie résiduelle (y compris les Equipements ou Installations « hors d'usage ») pendant toute la durée du Marché.

Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernés :

- Système de supervision ;
- Système d'Hypervision ;
- Détection d'ouverture, et détection périmétrique ;
- Portiques de détection des masses métalliques, contrôle à rayon X ;
- Vidéo surveillance ;
- Réseau d'alarme, diffusion des alarmes ;
- Eclairage de sûreté (éclairage asservi à la détection, projecteurs de poursuite, éclairage rondier de cellule,) ;
- Biométrie et imprimantes associées (y compris consommables dont cartes) ;
- Interphonie de sûreté, radiocommunication (notamment Equipement de type « émetteur récepteur » et « rondier » ;
- Brouillage de téléphones portables : l'entretien et la maintenance de tous les équipements terminaux sont exclus du Marché. Le Titulaire doit assurer les interventions suivantes uniquement :
 - o Réalisation des premiers diagnostics en cas d'Anomalie ou de Défaut sur les différents moyens de communication de l'Etablissement (ex : DECT) ;

- Entretien du réseau (filaire ou fibre) dédié au brouillage et des équipements associés.
- Contrôle d'accès, électro-serrures (y compris fourniture des cartes d'accès) ;
- Portes et portails automatisés et télécommandés situés en enceinte ;
- Lecteurs automatiques de plaques d'immatriculation (LAPI) ;
- Systèmes d'asservissement et d'inhibition des effets de sas ;
- Détections de façade, vidéo détection ;
- Alarmes portatives individuelles (API), rondiers et localisation ;
- Herse ;
- Mise à jour des anti-virus ;
- Badgeuses, y compris pour les personnels de l'AP ;
- Les détecteurs de présence humaine dans les SAS véhicules (hors portails à ondes millimétriques) ;
- Câble à chocs...

4.3.1.2 Fonctionnement des installations relatives à la sécurité incendie

Définition de la prestation :

Ce Service consiste en l'obtention à tout moment du parfait fonctionnement des équipements et systèmes de détection, de mise en sécurité et de lutte contre l'incendie (y compris installations actives de désenfumage) ainsi qu'au respect des opérations de vérification définies dans les normes les concernant. Il forme un tout cohérent avec les Services liés à la sûreté. En particulier, les vannes d'ouverture des RIA seront sous pression et le bon remplissage des extincteurs garanti par leur maintenance périodique réglementaire et le cas échéant leur recharge.

Le Titulaire a l'obligation d'informer sans délai l'Etat dans le cas où il découvrirait qu'un dispositif de sécurité incendie est hors service.

Le Titulaire a l'obligation de tracer l'ensemble des actions relatives à l'exécution de ce service au sein du registre de sécurité de l'Etablissement.

En cas d'absence de registre de sécurité, le Titulaire en assure la mise en place.

En outre, au titre du présent Service la réalisation des opérations d'entretien maintenance de niveau 5 au sens de la norme AFNOR FD X 60-000, pour les Equipements et Installations compris dans ce dernier est attendue.

Ainsi, le Titulaire s'engage à garantir le fonctionnement des Equipements ou Installations quel que soit leur état initial ou leur durée de vie résiduelle (y compris les Equipements ou Installations « hors d'usage ») pendant toute la durée du Marché.

Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernés :

- Système de sécurité incendie (SSI) ;
- Logiciel de sécurité incendie (y compris mise à jour des logiciels) ;
- Système de détection incendie (SDI) ;
- Système de mise en sécurité incendie (SMSI) ;
- Installations et équipements de lutte contre l'incendie hors ARI (bornes, RIA, extincteurs, sprinklers, installation d'extinction automatique à gaz, ...) ;
- Accessibilité des circuits d'intervention ;
- Eclairage de sécurité ;

- Dispositif d'alimentation en eau incendie (y compris les équipements de réserve d'eau) ;
- Clapets et portes coupe-feu ;
- Colonnes sèches ;
- Installations de désenfumage (y compris extraction d'air) ;
- Systèmes d'extinction automatique...

4.3.1.3 Electricité – courants Forts

Définition de la prestation :

Ce Service consiste en la mise à disposition de l'énergie électrique dans tous les points d'utilisation prévus dans l'Etablissement ainsi que l'entretien et la maintenance des installations électriques et des équipements fixes (hors équipements de sécurité et électroménagers) et de l'éclairage dans des conditions de conformité, de disponibilité et de secours conformes à sa destination et à son utilisation dans le cadre de l'Exploitation Pénitentiaire.

Il concerne également la maintenance des équipements de transformation, de redressage de courant, des dispositifs de limitation de la puissance réactive, ainsi que celle des dispositifs de secours. En application des dispositions de l'Arrêté du 26 février 2003 relatif aux circuits et installations de sécurité, le Titulaire réalise un certain nombre d'essais dont il définit les moyens et les conditions. Le Titulaire consigne l'ensemble des paramètres de ces essais. Il établit un planning annuel défini en accord avec le Chef d'Etablissement afin de ne pas perturber le fonctionnement du site. Lors de ces essais, il est notamment vérifié le bon fonctionnement du démarrage électrique sur coupure secteur.

Le Titulaire réalise ou fait réaliser annuellement une thermographie infrarouge des armoires électriques générales et divisionnaires sur l'ensemble du périmètre du Marché. Le rapport de thermographie des installations sera fourni à l'AP dans le mois suivant la réalisation des clichés. Le Titulaire s'assure également de l'exactitude des plans et schémas électriques de l'Etablissement (HT, BT, TBT, TBTs, réseaux électriques enterrés), et a à sa charge la mise à jour de l'ensemble des plans chaque fois que nécessaire ou après le constat de défauts au titre de la vérification périodique obligatoire.

En outre, au titre du présent Service, la réalisation des opérations d'entretien maintenance de niveau 5 au sens de la norme AFNOR FD X 60-000, pour les Equipements et Installations compris dans ce dernier est attendue.

Ainsi, le Titulaire s'engage à garantir le fonctionnement des Equipements ou Installations quel que soit leur état initial ou leur durée de vie résiduelle (y compris les Equipements ou Installations « hors d'usage ») pendant toute la durée du Marché.

Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernés :

- Réseaux électriques enterrés ;
- Eclairage des locaux (normal et secours) ;
- Prises de courant ;
- Eclairage des façades et des espaces extérieurs (non couplé à un dispositif d'alarme) ;
- Poste de livraison ;
- Transformateur ;
- Tableaux distribution ;
- Batteries de condensateurs ;
- Distribution et équipements ;
- Dispositifs de secours (notamment groupes électrogènes, onduleurs, fourniture du fioul des cuves des groupes électrogènes,) ;
- Batteries (contrôle et remplacement des batteries tous systèmes) ;
- Circuits de terre et puits de terre ;

- Paratonnerres et parafoudres ;
- Dispositifs de commande en local ou piloté par GTB-GTC ;
- Allume-cigares ;
- Capteurs solaires / photovoltaïques ;
- Bornes de recharge des véhicules électriques.

4.3.1.4 Fonctionnement des installations de communication : téléphonie, VDI, réseaux équipements et gestion

Définition de la prestation :

Cette prestation consiste à assurer le bon fonctionnement et la maintenance de l'ensemble des moyens de communication objet du Marché.

En particulier, sans que cela ne soit exhaustif, sont concernés :

- Les installations et réseaux téléphoniques, informatiques ou vidéo, les équipements d'interphonie, les équipements de radiocommunication ;
- Ainsi que l'ensemble des services associés comme la gestion du réseau et des terminaux (sauf réseaux et postes informatiques AP liés au RPVJ/RIE), le brassage des équipements présents dans les baies réseaux, la transmission de toutes les informations nécessaires à la connexion des terminaux et des serveurs (prises, emplacements,) Le Titulaire maintient son propre réseau et ses postes informatiques installés pour l'exécution de ses Prestations ;
- L'assistance à la gestion des abonnements téléphoniques et télématiques souscrits par l'Administration pénitentiaire, les relations techniques avec les opérateurs et l'assistance technique à l'Administration pénitentiaire dans sa relation contractuelle avec ceux-ci ;
- La fourniture du signal permettant le fonctionnement de la télévision (y compris l'éventuel réseau IPTV nécessitant notamment l'acquisition, l'installation, le paramétrage et la gestion des équipements de type serveur middleware et set-up box) ou d'un ordinateur si le câblage et les équipements correspondants existent. Le Titulaire est en charge des travaux de mise à jour et de mise en conformité des installations afin de permettre la réception de l'ensemble des chaînes de télévision disponibles dans la zone de couverture où se situe l'Etablissement.
- Le Titulaire assure la maintenance de l'infrastructure ainsi que des logiciels et des bases de données.

Le Titulaire n'assure pas la maintenance des équipements permettant la réception et le fonctionnement de « CANAL+ » et « CANAL SAT » (parabole, décodeurs, etc.).

L'ensemble des prises, câbles et goulottes des réseaux de communication, téléphoniques et informatiques depuis l'armoire de distribution devra être en permanence en bon état et conformes à la législation en vigueur.

En outre, au titre du présent Service, la réalisation des opérations d'entretien maintenance de niveau 5 au sens de la norme AFNOR FD X 60-000, pour les Equipements et Installations compris dans ce dernier est attendue.

Ainsi, le Titulaire s'engage à garantir le fonctionnement des Equipements ou Installations quel que soit leur état initial ou leur durée de vie résiduelle (y compris les Equipements ou Installations « hors d'usage ») pendant toute la durée du Marché.

Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernés :

Technologies	Bandes de fréquences
Téléphonie mobile 2G, 3G, 4G et 5G à venir	Le système permet de neutraliser les communications majoritairement destinées au grand public : 700MHz, 800MHz, 900MHz, 1800MHz, 2100MHz, 2500MHz, 2600MHz, 3500MHz à venir (5G SA)
Réseaux WLAN, WiFi	2,4GHz, 5GHz
Transmissions Bluetooth	2,4GHz
Téléphone satellitaire mobile	1,5GHz

- Téléphonie (autocom, brassage, réseaux filaires ou optiques et appareils, ...) ;
- Canaux vidéo internes ;
- Remontée des informations GTC et alarmes ascenseurs ;
- VDI (brassage, réseaux, terminaux, ...) ;
- Equipements multimédia (visioconférence, vidéo-comparution, ...) ;
- Interphonie : hors interphonie de sûreté (réseau et terminaux) ;
- Sonorisation (y compris cours et coursives) ;
- Equipement de radiocommunication hors sûreté ;
- Gestion des réseaux téléphones et VDI (modification brassage, ajout de terminaux, comptages, ...) ;
- Réseaux de distribution intérieurs et extérieurs ;
- Fourniture et distribution du signal de télévision ;
- Téléphonie en détention (TED) :
 - o Réalisation des premiers diagnostics sur le réseau de téléphonie en détention ;
 - o Entretien du réseau (filaire ou fibre) dédié au TED et des amplificateurs associés ;

Pour tous les Etablissements pénitentiaires, le Titulaire doit permettre le bon fonctionnement de l'ensemble des Equipements, et notamment ceux listés ci-dessus, en assurant un fonctionnement compatible avec le système de brouillage mis en place par l'Administration pénitentiaire dans le cadre du projet DNCI (Détection et Neutralisation des Communications Illicites).

Le tableau ci-dessous indique la technologie employée et les bandes fréquence brouillées par le dispositif :

4.3.2 Lot 2 : CVC – Plomberie

4.3.2.1 Chauffage ventilation climatisation – Confort thermique et aéraulique

Définition de la prestation :

Cette prestation consiste à fournir les bonnes conditions de confort thermique et aéraulique, telles qu'elles sont définies ci-dessous pour l'ensemble de l'Etablissement ainsi que le contrôle et la maintenance de la GTC. Le Titulaire doit au minimum semestriellement la fourniture et le remplacement de tous les filtres et préfiltres des Equipements. De plus, afin de réaliser le contrôle des installations, le Titulaire disposera d'équipements de mesure appropriés et annuellement étalonnés.

Le Titulaire a la responsabilité du maintien des caractéristiques physico-chimiques de l'eau des différents circuits techniques permettant de préserver les matériels contre le risque de corrosion et d'entartrage. Il met en place les carnets de suivi des tours aéroréfrigérantes dans le respect

de la réglementation en vigueur. Il fait procéder trimestriellement à une mesure des PH, TH, TA, TAC et tous les six mois à une analyse physico-chimique complète qui fait l'objet d'un compte-rendu pour les différents circuits d'eau existants utilisés pour ce Service.

Il met en place les carnets de suivi des tours aéroréfrigérantes dans le respect de la réglementation en vigueur. Il assure les opérations de maintenance préventive adaptées (notamment tirage des bras morts). Il fait effectuer, par un laboratoire agréé, une recherche et un dénombrement de la bactérie *Legionella* sue sur les points identifiés à risque.

Le Titulaire procède à cette analyse tous les deux (2) mois, à moins que les six (6) dernières analyses aient été satisfaisantes ; en ce cas, il peut procéder à une seule analyse annuelle. En cas de détection de présence de *Legionella* supérieure aux normes réglementaires (1000 UFC / L en 2011), le Titulaire prend toute mesure curative nécessaire à un rétablissement de la situation jusqu'au retour à une concentration inférieure aux normes admises, validée par une nouvelle analyse. En fonction de la concentration décelée, ces mesures peuvent aller jusqu'à l'arrêt, la vidange et la désinfection des Installations, Le Titulaire informe par ailleurs sans délai le Chef d'Etablissement des mesures prises, de leurs conséquences sur l'exploitation de l'Etablissement, et de leur effet sur la concentration en *Legionella*, jusqu'à résolution du problème. Dans le cadre de son rôle de conseil, le Titulaire indique au Chef d'Etablissement les administrations compétentes devant être informées conformément à la réglementation et aux procédures de gestion indiquées dans les livrets de suivi des tours aéroréfrigérantes.

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

En cas de détection de bactéries pathogènes, la désinfection des installations et une contre analyse après réalisation de la désinfection seront réalisées, dans les mêmes conditions que pour les *Legionellae*, en utilisant les normes réglementaires pour le type de bactérie concerné. Sur demande de l'Etat, le Titulaire communique les rapports d'analyse, quel que soit le résultat de ces derniers.

Le Titulaire est responsable de la mise en place et de la tenue à jour des carnets sanitaires (sans délais) conformément à la réglementation.

En outre, au titre du présent Service, la réalisation des opérations d'entretien-maintenance de niveau 5 au sens de la norme AFNOR FD X 60-000, pour les Equipements et Installations compris dans ce dernier est attendue.

Ainsi, le Titulaire s'engage à garantir le fonctionnement des Equipements ou Installations quel que soit leur état initial ou leur durée de vie résiduelle (y compris les Equipements ou Installations « hors d'usage ») pendant toute la durée du Marché. L'ensemble des dispositions prévues à l'article 11.4 du présent CCTP s'applique à ce Service.

Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernés :

- Production de chaud
- Sous-station ;
- Production de froid ;
- Réseau hydraulique (y compris désembouage) ;
- CTA ;
- Ventilo-convecteurs ;
- Réseau aéraulique ;
- Equipements terminaux ;
- Extracteurs ;
- Régulation ;

- Installations individuelles de rafraîchissement ou climatisation ;
- Aérotherme ;
- Capteurs solaires thermiques (notamment contrôle du niveau de glycol, ...) ; ...

4.3.2.2 Plomberie sanitaire, eau chaude sanitaire, eaux usées, gaz

Définition de la prestation :

Cette prestation doit permettre d'obtenir la bonne fourniture de l'eau froide et de l'eau chaude sanitaire (ECS) dans les normes notamment sanitaires requises aux points de distribution ainsi que le maintien en état de fonctionnement et de salubrité des installations sanitaires et d'évacuation des eaux usées, eaux vannes, eaux pluviales..., ainsi que de tous leurs réseaux respectifs (alimentation et évacuation), hors réseaux et équipements d'assainissement extérieurs aux bâtiments qui sont inclus dans les prestations du lot Clos couvert et VRD.

Toutes les informations concernant la gestion de l'eau, les opérations de maintenance sur l'installation, les mesures réalisées sont consignées dans un ou des carnets sanitaires constamment mis à jour par le Titulaire. Le document est déposé dans la GED d'ISIS par le Titulaire.

Il inclut en outre :

- L'ensemble des opérations de nettoyage ou de curage, ou de désinfection impliquant le démontage d'éléments ou l'intervention de personnel spécialisé ;
- Le bon fonctionnement des sèche-mains électriques mis à disposition des personnels et des Personnes détenues ;
- Les opérations de débouchage et de nettoyage des siphons ;
- L'alimentation et la distribution des fluides nécessaires à l'atteinte des objectifs de performance décrits dans le présent CCTP.

Lorsque c'est nécessaire, les appareils sanitaires et la robinetterie seront remplacés à l'identique ou par un équivalent approuvé par l'Administration remplissant les mêmes conditions de sécurité et de sûreté pénitentiaire. Au moment de tout remplacement, DIV comprises, ces appareils seront basse consommation au regard des normes et standards applicables en France à la date du renouvellement.

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

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

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

Il n'est pas prévu de détection systématique des bactéries autres que les Legionella. Cependant, en cas d'occurrence dans un Etablissement de maladies dont la cause peut être imputée à une bactérie présente dans l'eau, une analyse spécifique à la charge du Titulaire

pourra être demandée par le Chef d'Etablissement. En cas de détection de bactéries pathogènes, la désinfection des installations et une contre analyse après réalisation de la désinfection sera réalisée, dans les mêmes conditions que pour les Legionellae, en utilisant les normes réglementaires pour le type de bactérie concerné.

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

De plus, les Equipements ne pouvant plus faire l'objet d'un contrôle visuel après remontage, feront l'objet de photographies, jointes au carnet sanitaire. Elles seront déposées dans ISIS et disponibles dans la GMAO. Exemple d'Equipement (liste non exhaustive) :

- Anode de magnésium sur ballon ECS ;
- Corps de chauffe ;
- Echangeurs à plaques ;
- Revêtement intérieur des ballons ECS.

En outre, au titre du présent Service, la réalisation des opérations d'entretien maintenance de niveau 5 au sens de la norme AFNOR FD X 60-000, pour les Equipements et Installations compris dans ce dernier est attendue.

Ainsi, le Titulaire s'engage à garantir le fonctionnement des Equipements ou Installations quel que soit leur état initial ou leur durée de vie résiduelle (y compris les Equipements ou Installations « hors d'usage ») pendant toute la durée du Marché.

Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernés :

- Alimentation en eau froide ;
- Ballons d'eau chaude sanitaire et production ECS ;
- Ensemble des opérations de nettoyage, curage, désinfection (y compris débouchage et nettoyage des siphons) ;
- Bacs à graisse et dégrilleur, séparateurs à hydrocarbure, dégraisseurs ;
- Plomberie, robinetterie, réseaux de distribution eau et gaz ;
- Appareils sanitaires (y compris sèche-mains), vasques, WC, lavabos, siphons, regards de visite, etc. ;
- Evacuation des eaux usées ;
- Evacuation et traitement avant rejet des eaux vannes ;
- Stations de relevage éventuelles (hors réseaux extérieurs)...

4.3.2.3 Consignes de températures.

Climatisation :

La température à maintenir dans les pièces est définie ci-dessous en fonction de la typologie des locaux et la température extérieure :

Typologie de locaux	Objectif programme Température avec refroidissement	Température minimale atteignable dans les locaux refroidis			
		T° ext : 35°C	T° ext : 32°C	T° ext : 30°C	T° ext < 26°C
Local rafraichi (ex : salle de formation mess, chambres individuelles, bureaux...)	inf ou égal à 28°C ou -5°C par rapport à Text	28°C	27,5°C	27°C	pas de fonctionnement du rafraichissement

Local climatisé (ex : PEP, salle de crise...)	25° +/- 1°C (clim)	25° +/-1°C	25° +/-1°C	25° +/-1°C	pas de fonctionnement du rafraichissement
Local rafraichi via CTA (salle de spectacle et cabines parloirs)	inf ou égal à 28°C ou -7°C par rapport à Text	28°C	27,5°C	27°C	pas de fonctionnement du rafraichissement

4.3.2.4 Qualité sanitaire de l'eau

L'eau froide et l'eau chaude du centre pénitentiaire nécessitent une attention particulière pour maintenir sa qualité dans les standards attendus pour des soins.

Le titulaire doit intégrer dans sa gestion de l'eau une attention particulière à la prévention des risques de développement des légionelles et de pseudomonas aeruginosa.

A ce titre il est rappelé la réglementation :

- Circulaire DGS n°97/311 du 24 avril 1997 relative à la surveillance et à la prévention de la légionellose.
- Circulaire DGS n°2002/273 du 02 mai 2002 relative à la diffusion du rapport du Conseil Supérieur d'Hygiène Publique de France relatif à la gestion du risque lié aux légionelles (circulaire DGS n°2002/243 du 24 avril 2002).
- Arrêté du 30 novembre 2005 modifiant l'arrêté du 23 juin 1978 relatif aux installations fixes destinées au chauffage et à l'alimentation en eaux chaude sanitaire des bâtiments d'habitation, des locaux de travail ou des locaux recevant du public.

Outre les textes cités ci-dessus, le Titulaire devra se conformer à tous les textes en vigueur lors de ses interventions et à toute modification de la réglementation.

4.3.2.5 Analyse des réseaux

Le titulaire des lots concernés doit au titre du forfait effectuer sur les circuits d'eau (eau glacée), dans le cadre des tâches de maintenance à périodicité minimale imposée, des analyses sur la qualité de l'eau distribuée. Les analyses, doivent comporter pour les circuits d'eau glacée à un point de prélèvement par an sur lequel sera testé :

- Le pH ;
- Le TH ;
- Le TA ;
- Le TAC ;
- La résistivité ;
- Les taux de chlorures, de phosphates, de silicates, de fer et de sulfites.
- Légionnelles

Ces résultats doivent être transmis au Pouvoir Adjudicateur et donner lieu à des propositions de correctifs. Le traitement d'eau de l'installation est à la charge du titulaire, il devra installer le matériel et l'équipement nécessaire pour garantir les paramètres physico-chimiques réglementaire des installations du CHU.

Le Titulaire a la responsabilité du maintien des caractéristiques physico-chimiques de l'eau des différents circuits techniques permettant de préserver les matériels contre le risque de corrosion, d'entartrage et légionnelle. En cas de constatation de désordres, le Titulaire procède à toutes les mesures correctives et préventives nécessaires pour rétablir des analyses correctes.

4.3.2.6 Suivi des consommations

Le Prestataire mettra en œuvre un suivi des consommations énergétiques (eau, gaz, électricité...) qui consistera à établir un tableau de bord mensuel permettant d'établir des ratios significatifs, et de pouvoir suivre et analyser les dérives éventuelles en fonction de la sévérité climatique ou de la signalisation de fuites notamment.

À ce titre sa responsabilité peut être recherchée et engagée en cas de dommages consécutifs à une rupture de canalisation, une fuite sur réseau enterré, ...

Le relevé mensuel des différents compteurs est à la charge du Prestataire.

Le Prestataire mettra à jour un fichier de suivi des consommations.

Le Prestataire recherchera de façon continue l'organisation optimale des méthodes de conduite (programmation horaire, consignes de température, ...) et de maintenance pour assurer une qualité de service tant au niveau des résultats énergétiques qu'au niveau de la satisfaction des occupants.

Le Prestataire devra garantir les températures de confort indiquées au paragraphe 4.3.2.1.

4.3.3 *Lot 3 : Ascenseur, monte-charges, portes motorisées et autres moyens de levage*

Définition de la prestation :

Ce Service vise à assurer le maintien en état standard de bon fonctionnement et d'esthétique, sans bruit ni échauffement de l'ensemble des moyens de levage, en ce compris les ascenseurs, monte-charges et portes motorisées autres que les portes télécommandées liées à la sécurité de l'Exploitation Pénitentiaire.

Ainsi, le Titulaire s'engage à garantir le fonctionnement des Equipements ou Installations quel que soit leur état initial ou leur durée de vie résiduelle (y compris les Equipements ou Installations « hors d'usage ») pendant toute la durée du Marché.

Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernés :

- Ascenseurs ;
- Monte-charges ;
- Portes motorisées, barrières levantes, barrières et portillons électriques autres que les portes télécommandées liées à la sécurité de l'Exploitation Pénitentiaire ;
- Pont élévateur ;
- Treuils et palans ;
- Nacelles et chariots élévateurs ;
- Portes et portails automatisés ou télécommandés situés hors enceinte...

4.3.4 *Lot 4 : clos couvert et VRD*

Définition de la prestation :

Ce prestation consiste en la maintenance et l'entretien courant des ouvrages de gros oeuvre et de clos couvert de l'établissement de telle sorte qu'aucune perturbation n'intervienne dans

l'usage des espaces et locaux du fait de ces ouvrages. Ce Service inclut également les travaux de maintenance des VRD et ouvrages extérieurs, y compris la station d'épuration si elle existe.

Un curage de l'ensemble des réseaux Eaux Usées et Eaux Vannes de l'Etablissement est réalisé annuellement par le Titulaire. L'AP recommande également le nettoyage des chéneaux sur une base annuelle a minima. Le Titulaire fournit un rapport d'intervention qui est déposé dans la GED d'ISIS. Ces opérations font l'objet d'une planification dans la GMAO du Titulaire.

La notion de perturbation inclut notamment les notions de mauvais fonctionnement des équipements, de mauvaises odeurs, de mauvaise étanchéité, d'infiltration d'humidité, d'élévation anormale du degré d'humidité, de risques consécutifs au désaffleurement de surfaces horizontales (dalles, sols extérieurs), au déboîtement ou décollage de joints, ou au mauvais état des emmarchements ou aux nids de poules et flaques dans les Espaces extérieurs ou aux dysfonctionnements éventuels de dispositifs de traitement et de rejet des eaux usées ou des eaux pluviales dans le réseau public.

Les regards et bouches d'évacuation doivent être recelées après chaque opération de maintenance.

Au titre du présent Service, la réalisation des opérations d'entretien maintenance de niveau 5 au sens de la norme AFNOR FD X 60-000, pour certains Equipements et Installations (toitures et toitures terrasses uniquement) compris dans ce dernier est attendue.

Ainsi, le Titulaire s'engage à garantir le fonctionnement des Equipements ou Installations quel que soit leur état initial ou leur durée de vie résiduelle (y compris les Equipements ou Installations « hors d'usage ») pendant toute la durée du Marché.

Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernés :

- Génie civil ;
- Charpente ;
- Couverture, étanchéité, bardage, joints ;
- Toitures et toitures terrasses (dont végétalisées) ;
- Réseaux d'assainissement, station de relevage (à l'exception de celles incluses au Service FI-5), dispositif de rétention, écoulement des réseaux d'assainissement, station d'épuration, bassin de rétention d'eau (y compris pour le CP Fleury-Merogis notamment : bassin d'orage, canaux d'eaux pluviales en amont et en aval du bassin d'orage), ...
- Voiries y compris signalisation horizontale et verticale ;
- Clôtures ;
- Epaufrures et poussées de fer ;
- Cours de promenade ;
- Terrains de sport extérieurs...

4.3.5 Lot 5 : Cuisine et buanderie

Définition de la prestation :

Le Titulaire assure le bon fonctionnement, l'entretien et la maintenance de l'ensemble des Locaux, Equipements fixes, gros équipements mobiles et leurs accessoires rattachés, utiles à l'exercice des services de cuisine et d'hôtellerie-buanderie. Le Titulaire doit notamment veiller à ce que les Equipements fonctionnent conformément au mode d'emploi constructeur.

Le remplacement de ces Equipements (à l'unité ou au total) est considéré comme relevant du niveau 4 de maintenance, à la charge du Titulaire.

Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernés :

Les éléments suivants sont notamment concernés :

- Chariots de remise en température ;
- Chambres froides de stockage ;
- Lave-mains ;
- Sauteuse, friteuses, marmites basculantes ;
- Fours mixtes ;
- Cellules de réfrigération rapide et/ou de refroidissement ;
- Hottes d'extraction ;
- Machines à laver ;
- Sèche-linges ;
- Calandreuses...

4.3.6 Lot 6 : Nuisible

Définition de la prestation :

Le Titulaire procède aux opérations de désinfection, dératisation, désinsectisation, dépigeonnisation et d'éradication des nuisibles (y compris l'éloignement des ragondins, lapins, ...). Ces opérations sont préventives, et, si nécessaire, curatives sur Signalement de la présence de nuisibles. Chaque stockage et utilisation (localisation, quantité et nature) de produits nocifs devra au préalable être présenté et validé par l'Etat.

Le Titulaire reste cependant responsable des produits employés au regard de la sécurité (des personnels pénitentiaires, des Personnes détenues, des biens meubles et immeubles) et de l'environnement.

Entretien préventif :

Entretien correctif :

Le Titulaire met en place les moyens nécessaires pour empêcher la pénétration, la prolifération et la propagation des rongeurs, insectes, pigeons ou tout nuisible au sein de l'Etablissement.

En cas de présence d'éléments susceptibles de favoriser la présence de nuisible, le Titulaire est tenu :

- D'améliorer l'étanchéité des locaux pour rendre plus difficile la pénétration des rongeurs et insectes ;
- D'améliorer la qualité du nettoyage et de l'entretien, principalement au niveau des parties cachées ou difficiles d'accès qui sont souvent négligées ;
- De proposer des modifications du stockage, afin de rendre accessible tous les secteurs des entrepôts.

Le Titulaire met rapidement en évidence toute présence de rongeurs, insectes, pigeons et nuisibles, les identifie et définit leur provenance.

Le Titulaire programme la désinfection, la désinsectisation, la dératisation et la dépigeonnisation du site à raison de (2) deux interventions minimums par an. Les dates de ces interventions sont définies d'un commun accord, en fonction des conditions climatiques et contraintes de chaque Etablissement pénitentiaire.

En cas de ré-infestation, une nouvelle intervention doit être réalisée.

Désinsectisation :

Le Titulaire veille à prévenir toute prolifération d'insecte au sein de l'Etablissement. A titre d'exemple, le Titulaire veille à lutter contre les puces, à raison d'*a minima* une intervention annuelle fin mai.

Dératisation :

Lors des interventions programmées, pour l'élimination des rats et souris, le Titulaire intervient notamment dans les zones suivantes :

- Sites extérieurs ;
 - Canaux : sont traités en particulier les exécutoires des réseaux d'écoulement des eaux pluviales sur les réseaux primaires, tels que les rives, les fossés, ...
 - Abords des bâtiments ; ...
- Sites intérieurs :
 - o Cantine ;
 - o Cuisines ; ...

Dans les cuisines, un plan mentionnant la date d'intervention et le lieu de pose des appâts sera fourni après chaque passage, ainsi qu'une attestation de passage.

Les moyens préventifs ont pour but de supprimer de l'Etablissement la possibilité pour les animaux de nidifier, de circuler et d'accéder à la nourriture (eau comprise).

Dépigeonnisation :

Le Titulaire met en oeuvre un traitement adapté en fonction des zones et espaces à traiter (accessibilité, sécurité, aspects esthétiques). Il a la possibilité de fournir et de poser des pics empêchant les pigeons de se poser sur les zones concernées ou de mettre en place des filets spécifiquement dédiés à cet effet.

Si le Titulaire fait le choix des pics ou filets, il a à sa charge leur entretien. Le positionnement de ces pics et des filets doit faire l'objet d'un accord écrit préalable de l'Administration pénitentiaire. Ils ne peuvent être accessibles aux Personnes détenues.

Entretien curatif

En cas de constat de nuisibles ou d'infection, le Titulaire a à sa charge une obligation de résultats pour ses interventions ponctuelles concernant la dératisation, la désinsectisation, le nettoyage et/ou la désinfection.

L'obligation de résultats se matérialise :

- Pour la dératisation, la désinsectisation et le traitement contre les punaises de lit :
 - o Elimination durable des nuisibles ;
- Pour la dépigeonnisation, le traitement contre les guêpes et les frelons :
 - o Absence de volatiles et de nidification au sein de l'Etablissement ;
- Pour la désinfection :
 - o Destruction des germes pathogènes et virus des surfaces ou volumes traités.

Produit et matériels anti-nuisibles propre au lot 6

- Pour la dératisation :

Le Titulaire doit avoir à sa disposition une quantité suffisante et adéquatement emballée d'appâts raticides.

Le Titulaire doit mettre en place des postes d'appâtâmes fixés aux sols et conçus pour éviter les risques de dispersion. Les postes d'appâtâmes sont numérotés, datés et inventoriés sur un plan transmis à l'Etablissement pénitentiaire concerné. Ils ne doivent pas présenter de dangers pour les personnes.

- Pour la désinsectisation :

Le Titulaire doit avoir à sa disposition une quantité suffisante de produits insecticides adaptés à chaque nuisible (tels que les blattes, cafards et insectes rampants, les fourmis, les guêpes et frelons, les insectes volants, les mites, etc.).

Modalité d'intervention propre au lot 6

Le personnel d'intervention doit respecter les règles d'hygiène et le Titulaire intervient par ses propres moyens sur les sites suivant les jours indiqués et sous condition d'un accord préalable avec l'Etablissement pénitentiaire. Les moyens techniques mis en oeuvre par le Titulaire lors de chaque intervention tiennent compte de la nature des locaux et des nuisibles et infections visées.

Le Titulaire doit prendre en compte les circonstances existantes le jour de son intervention (fréquentation, incident imprévisible rendant l'intervention difficile, ...).

A cet effet, le Titulaire s'engage à utiliser, selon les lieux et les circonstances (usage, fréquentation...) les produits les plus appropriés, selon les normes en vigueur, et en tenant compte des aspects environnementaux et de sécurité.

Cas particulier des punaises de lit

En cas de présence de punaises de lit au sein de l'Etablissement pénitentiaire, le Titulaire doit traiter les cellules, les chambres de repos des surveillants et toutes autres zones infestées par les punaises de lit.

Le Titulaire doit mettre en place un protocole de traitement des punaises de lit efficace. La proposition d'une méthode rotative de traitement des cellules (traitement des cellules limitrophes à celles contaminées) doit permettre à l'Etablissement pénitentiaire d'organiser efficacement l'évacuation des cellules concernées par le traitement.

Information et compte rendu d'intervention propre au lot 6

Le Titulaire est tenu d'avertir immédiatement l'Etablissement et de réaliser un Signalement sur ISIS, s'il constate un Défaut de fonctionnement ou la présence de nuisibles ou d'infection au sein de l'Etablissement.

Après chaque intervention, le Titulaire doit fournir un bon d'intervention signé avec la date et le nom de l'intervenant. Un résumé des interventions doit faire apparaître les opérations effectuées et les solutions mises en place par le Titulaire.

Après l'intervention, le Titulaire remet à l'Administration pénitentiaire (et dépose une copie sur ISIS) :

- le bilan sanitaire initial ;
- les fiches techniques des produits utilisés ;
- les coordonnées du centre antipoison régional.

Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernés :

- Désinfection - dératisation - désinsectisation – dépigeonnisation, ou éradication de tout nuisible ;
- Grilles, grillages, concertinas, filins ;

5 MODALITES D'EXECUTION

5.1 Obligations du Maître d'Ouvrage

Le Maître d'Ouvrage mettra à disposition du Prestataire toute la documentation en sa possession nécessaire pour la prestation (DOE, DUEM...).

L'énergie, l'eau et les branchements nécessaires à la mise en œuvre des interventions sont fournis par le Maître d'Ouvrage.

Le Maître d'Ouvrage remet au Prestataire les clés, badges nécessaires à l'accomplissement du contrat.

Le Maître d'Ouvrage s'interdit toute intervention sur les installations autres que mise en marche ou arrêt, tests lampes et relance d'équipement sans en informer le Prestataire.

Le Maître d'Ouvrage informera immédiatement le Prestataire des observations ou prescriptions formulées par les organismes reconnus compétents (bureaux de contrôle, experts, administrations...) et plus généralement des événements, faits, constats, décisions ou autres, pouvant avoir une incidence sur l'exécution du présent contrat.

5.2 Obligations du Prestataire

Pendant toute la durée d'exécution des prestations prévues au marché, le Prestataire est responsable de la bonne exécution des obligations mises à sa charge par le marché.

En cas d'inexécution, de mauvaise exécution ou de retard dans l'exécution de ces obligations, le Prestataire sera redevable des pénalités dans les conditions définies au présent CCTP.

5.3 Qualité

Le Prestataire instaurera une démarche de progrès via un plan Qualité, contrôlable par le Maître d'Ouvrage. Toutes anomalies et dysfonctionnements seront consignés et les redressements traités de façon à éliminer leurs nouvelles occurrences. Les répétitions d'anomalies auront une incidence sur le coût de la prestation et particulièrement : défaillance à la réception des interventions, avaries répétitives, manquements aux procédures de retour d'expérience.

5.4 Sécurité

5.4.1 Plan de prévention

Le Prestataire assurera les interventions requises dans le respect de la législation en vigueur et du décret du 20 février 1992 en particulier. Les situations à risques seront identifiées et redressées en concertation avec le Maître d'Ouvrage lorsque les parties seront conjointement concernées. Le Prestataire consignera les anomalies de fonctionnement et d'attitudes dangereuses de ses propres activités ayant entraîné des incidents, accidents ou non, de façon à prévenir tout risque ultérieur. Un plan de prévention sera élaboré avant le début des prestations, appliqué et contrôlé durant la période de contrat dans le même esprit que la démarche qualité ci-dessus.

Ce document identifie les mesures de prévention des risques prises lors des différents travaux réalisés sur les installations et notamment :

- travaux électriques : habilitations des intervenants, procédures de mises à l'arrêt des installations ;
- travaux en hauteur : équipements utilisés conformes, entretenus et contrôlés... ;
- permis de feu pour travaux par points chauds.

Tous les personnels du Prestataire, ainsi que les sous-traitants qui sont amenés à intervenir sur le site à sa demande, doivent avoir les habilitations nécessaires et être équipés des EPI réglementaires et à jour de leurs contrôles.

5.4.2 Signalisation des travaux et permis de feu

Chaque fois que cela sera nécessaire, le Prestataire devra, à ses frais et après approbation par le Maître d'Ouvrage, placer des barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et visiteurs de la présence de zones interdites.

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

Pour les interventions nécessitant l'utilisation d'outils générateur de source de chaleur (ou de feu), le Prestataire devra demander au Maître d'Ouvrage un permis de feu.

5.5 Environnement

Le Prestataire conduira une démarche environnementale dans le cadre des interventions et des travaux réalisés au titre du contrat notamment sur la gestion et la traçabilité des déchets. Il mettra en place un registre de suivi. Les bordereaux de suivi des déchets seront systématiquement fournis au Maître d'Ouvrage. De même, le Prestataire s'engagera pour réaliser des économies d'eau et d'électricité.

Ce plan d'économies sera présenté annuellement par le Prestataire pour validation par le Maître d'Ouvrage.

5.6 Locaux

Le Maître d'Ouvrage mettra à disposition du Prestataire un local de stockage dans la zone ateliers ainsi qu'un emplacement extérieur au site pour un emplacement d'un bungalow de chantier modulaire. Ce bungalow modulaire type ALGECO est à la charge du prestataire. Le centre pénitentiaire fournira l'eau et l'électricité à titre gracieux.

5.7 Personnel affecté au contrat

Le Prestataire désigne une équipe dont la compétence et la qualification sont adaptées à la prestation demandée dans le cadre de ce contrat tant pour les tâches d'ingénierie ou de méthodes maintenance que pour la réalisation des interventions de maintenance. Il assure l'encadrement hiérarchique et le contrôle de ses personnels présents sur le site.

Les personnels d'intervention, d'astreinte et de remplacement nommément désignés par le Prestataire en vue de l'exécution des prestations du présent contrat doivent être préalablement

agréés, ils seront les seuls autorisés à intervenir sur site. La liste des intervenants sera proposée au lancement du marché et à chaque changement de personnel.

Ces personnels disposent des habilitations nécessaires (électricité, frigoriste, soudage...). Tous les outillages (perceuse fixe ou mobile, touret à meuler, poste à souder...) et les moyens de levage (nacelles, échafaudages...) pour les interventions préventives et correctives au titre du forfait, sont à la charge du Prestataire et seront conformes à la réglementation en vigueur.

Annuellement la composition de l'équipe sera examinée au regard de la performance du Prestataire obtenue sur les obligations de résultat du contrat. À la suite de cette analyse contradictoire, la composition de celle-ci pourra être revue ou réadaptée selon les circonstances, conduisant à un avenant en plus ou en moins-value.

5.8 Sous-traitance

La sous-traitance, dans le même domaine d'activité que le Prestataire, est autorisée auprès d'entreprises de qualification équivalente après accord explicite du Maître d'Ouvrage avant tout début de travaux de ces dernières.

Pour ce faire le Prestataire doit fournir les éléments (compétences des personnels, habilitations, moyens techniques, références, attestations fiscales et sociales...) qui permettront de prendre cette décision.

Une mise à jour du plan de prévention sera nécessaire à cette occasion.

Pour l'ensemble des prestations exécutées au regard de la réalisation du contrat, les personnels et ceux des sociétés sous-traitantes en charge de diverses prestations sont et demeurent sous l'entière responsabilité du « Prestataire ». En effet, le « Prestataire » étant le mandataire du contrat, demeure responsable vis à vis de la société sous-traitante pour l'ensemble des prestations réalisées.

En cas d'exécution de prestation par une des sociétés sous-traitantes, le « Prestataire » devra faire respecter l'ensemble des dispositions qui lui seront applicables, conformément à la législation en vigueur et notamment au décret 09.158 du 20/L2/1002 fixant les prescriptions en matière d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure et à l'arrêté du 19 mars 1993 fixant la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi un plan de prévention.

Par ailleurs, les conditions suivantes doivent être obligatoirement respectées :

- Le personnel d'exécution doit être identifiable en tant que membre du personnel de société extérieure au Maître d'Ouvrage ou au Prestataire par une tenue vestimentaire correcte, propre et uniforme ;
- Il reste encadré par le chargé d'exécution du Prestataire ;
- Il doit respecter les dispositions du règlement intérieur de l'établissement ainsi que toutes ses formalités d'accueil, de consigne de circulation ou de sécurité.

Le Prestataire doit garantir le respect de la législation sociale en matière de régularité des embauches du personnel amené à travailler dans le bâtiment. Cette régularité de situation du Prestataire ou de ses sous-traitants constitue une obligation essentielle du contrat.

5.9 *Limites de service*

Le Prestataire n'est pas tenu d'assurer la remise en état des installations défailantes faisant l'objet d'un montant forfaitisé par suite :

- Des dommages consécutifs à une installation non-conforme aux spécifications du fabricant de l'appareil ;
- De chutes et/ou de chocs non imputables aux personnels sous responsabilité du Prestataire ;
- De sinistres tels que : incendie, inondations, foudre ;
- D'une utilisation hors tolérances ;
- De tentatives de dépannage par le Maître d'Ouvrage sans l'accord du Prestataire.

En revanche, le prestataire est sensibilisé sur le fait que la surpopulation carcérale et les conditions climatiques spécifiques impliquent un usage intensif de certaines installations et équipements. Cette utilisation intensive doit être prise en compte dans le chiffrage forfaitaire et n'est pas un motif de non prise en charge dans le cadre du forfait.

Le Prestataire, dans le cas où les pièces détachées seraient en arrêt de fabrication, doit s'assurer qu'il n'y a pas d'équivalence y compris via des brokers et en dernier ressort peut demander à ce que les matériels incriminés soient exclus du contrat de maintenance et toujours sous réserve de validation express du Maître d'Ouvrage.

A ce titre annuellement le Prestataire met à jour la liste des matériels/pièce détachées obsolètes sur un horizon de 3 ans minimum.

6 ORGANISATION DU MANAGEMENT DU MARCHE

Pour chaque réunion entre le Prestataire et le représentant du Maître d'Ouvrage, le Prestataire établit un compte-rendu mentionnant les principales décisions prises et assurera un suivi des actions ou des mesures à prendre. Il dispose d'un délai de **5 jour ouvré** pour diffuser ce compte-rendu à compter de la date de réunion.

Le Maître d'Ouvrage disposera d'un délai de 5 jour ouvré pour faire ses observations après réception des comptes rendus et le Prestataire devra, le cas échéant, y apporter les corrections nécessaires dans un délai de 3 jours ouvrés avant diffusion finale.

Des réunions et points réguliers rythment l'organisation des prestations.

	Lot 1	Lot 2	Lot 3	Lot 4	Lot 5	Lot 6
Point hebdomadaire	X	X				
Réunion mensuelle	X	X	Selon Besoin	Selon Besoin	Selon Besoin	Selon Besoin
Réunion trimestrielle	X	X	X	X	X	X
Réunion annuelle	X	X	X	X	X	X

6.1 Revue de contrat

Suite à la notification du contrat, le Maître d'Ouvrage organise une réunion de lancement au cours de laquelle est faite :

- Une lecture en commun des différents documents du marché ;
- La planification de la date pour l'élaboration et la signature du plan de prévention ;
- Le planning des phases de recouvrement et de prise de charge ;
- Le projet du plan d'assurance qualité

Remarque : dans la période entre la revue de contrat et la première réunion d'exploitation, le Maître d'Ouvrage organisera autant de réunions que nécessaire pour s'assurer de la mise en place organisationnelle du marché et de la prise en compte des installations auxquelles, auxquelles le Prestataire sera tenu d'assister.

6.2 Réunion de fin de recouvrement

À l'issue de la fin de la période de recouvrement (1 mois), le Maître d'Ouvrage organisera une réunion au cours de laquelle le Prestataire présentera notamment :

- le plan de maintenance préventive avec le planning prévisionnel optimisé, mis en œuvre le jour de l'entrée en vigueur du contrat ;
- Les gammes de maintenance pour l'ensemble des lots techniques ;
- l'inventaire et l'état des équipements de son périmètre ;
- les documents de suivi mis en place ;
- la constitution du stock de pièces de rechange en qualité et quantité pour répondre aux obligations de résultats dans le cadre du forfait ;

- Les documents de procédure (astreinte, organigramme, organisation du travail, planning des congés...).

Le rapport de fin de période de recouvrement ainsi que le plan de maintenance avec le planning des activités de maintenance préventive optimisé devront être remis 5 jours avant la date prévisionnelle de cette réunion.

6.3 Réunion de fin de prise en charge

À l'issue de la prise en charge des installations (2 mois), le Maître d'Ouvrage organisera une réunion au cours de laquelle le Prestataire présentera notamment :

- le plan de maintenance préventive avec le planning prévisionnel optimisé, mis en œuvre le jour de l'entrée en vigueur du contrat ;
- Les gammes de maintenance finales pour l'ensemble des lots techniques ;
- l'inventaire et l'état des équipements de son périmètre ;
- les documents de suivi mis en place ;
- la constitution du stock de pièces de rechange en qualité et quantité pour répondre aux obligations de résultats dans le cadre du forfait ;
- Les documents de procédure (astreinte, organigramme, organisation du travail, planning des congés...) éventuellement mis à jour.

Le rapport de prise en charge ainsi que le plan de maintenance avec le planning des activités de maintenance préventive optimisé devront être remis 5 jours avant la date prévisionnelle de cette réunion.

6.4 Réunion Hebdomadaire

Pour les lots concernés, cette réunion sera réalisée entre le Prestataire et le responsable technique ou tout représentant de la direction du centre hospitalier. Le Prestataire présentera les éléments suivants :

- Point sur les interventions correctives sensibles de la semaine écoulée et en cours ;
- Point sur l'avancement sur la maintenance préventive et planning ;
- Point sur les devis et travaux en cours ;
- Point sur les faits marquants.

6.5 Réunion mensuelle

Cette réunion sera réalisée entre le Prestataire et le responsable technique ou tout représentant de la direction du centre de pénitentiaire. Le Prestataire présentera les éléments suivants :

- Point sur les interventions correctives sensibles du mois écoulé et en cours ;
- Point sur l'avancement sur la maintenance préventive et planning du mois suivant ;
- Point sur les devis en cours ;
- Point sur les faits marquants ;

6.6 Réunion semestrielle

Le Prestataire remettra au Maître d'Ouvrage avant le 5 de chacun des semestres un rapport du semestre écoulé présentant les éléments suivants :

- le point sur l'avancement du plan de maintenance préventive et des travaux en cours ;
- la planification proposée pour le semestre suivant ;
- la publication des indicateurs (voir annexe sur les indicateurs de suivi).
- le suivi des consommations énergétiques commenté (eau, électricité...) avec corrélation aux DJU
- un récapitulatif des devis et l'état de ces devis (en attente, validé, en cours de réalisation...) ;
- un bilan sécurité (incident, accident...) et actions entreprises ou à entreprendre ;
- une proposition d'amélioration notamment dans le cadre du conseil (investissement, réapprovisionnement des stocks hors pièces dans le forfait, préparation des budgets...) ;
- Récapitulatif des interventions d'astreinte.
- une mise à jour si nécessaire du plan de prévention ;
- une analyse des différentes interventions afin d'optimiser le fonctionnement du contrat ;
- de l'inventaire technique mis à jour ;
- un bilan financier des opérations hors forfait.

En annexe de chaque rapport, le Prestataire fournit les comptes rendus des différentes analyses pratiquées (eau, huile, diélectrique...) et tous rapports d'état (thermographie, fiches de contrôle...).

6.7 Clôture du contrat et état des lieux

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures pour remettre à disposition du Maître d'Ouvrage, en fin d'exécution du marché, les matériels ou équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement, les locaux propres et à évacuer l'ensemble des matériels et fourniture hors d'usage.

Il restitue toute la documentation de maintenance qui lui a été remise en début de marché et/ou constituée par lui au cours du marché.

Le Prestataire s'engage, pendant le dernier mois de son marché, à accepter la présence éventuelle et à initier le personnel du nouveau Prestataire sans rémunération supplémentaire.

Trois mois avant la fin du marché, même en cas de fin anticipée, il est demandé au Prestataire de :

- communiquer au Maître d'Ouvrage l'inventaire technique exhaustif avec fiche descriptive de chaque élément d'équipement ;
- lister et mettre à jour toute la documentation concernant la maintenance ;
- d'établir un état des lieux contradictoire des installations et équipements ;
- d'établir un état des lieux contradictoire de la documentation et des données mise à disposition au début et au cours du marché (DOE ; notice d'utilisation des équipements, sauvegardes informatiques de tous les applicatifs GTC, automates, code d'accès et paramétrages constructeur) ;

Le Prestataire dispose d'un mois pour lever les réserves formulées dans le procès-verbal. Toute dépense pour la remise en état des équipements et des installations ou le remplacement des documents provenant d'un manquement du Prestataire aux obligations du présent marché lui est retenue ou facturée.

Les stipulations précédentes sont également applicables en cas de résiliation

Le solde du marché sera effectué sous réserve :

-
- de la mise à jour et de la restitution de la copie des dossiers d'exploitation et de maintenance ;
 - de l'achèvement des prestations et des interventions correctives et préventives sur les installations ;
 - d'un état de propreté satisfaisant des locaux techniques ;
 - de la fourniture du bilan annuel, du plan de propositions et d'un inventaire à jour et complet des installations ;
 - les différents historiques de toutes les interventions réalisées au titre du marché ;
 - des prestations de remise à niveau éventuelle (prestations à effectuer 3 mois avant l'état des lieux de sortie) ;
 - d'un état normal de vétusté des installations.

7 ANNEXES

Annexe 1 : Tableau de suivis des énergies

Annexe 2 : Gammes de maintenance préventive minimales

Annexe 3 et 3 bis : Tableau récapitulatif des indicateurs de résultat et des pénalités associées

Annexe 4 : Liste d'équipements

Annexe 1 : Tableau de suivis des énergies

La présentation de ce tableau est donnée à titre indicatif ; le Prestataire devra remettre ce document à l'issue de la phase de recouvrement. Une analyse trimestrielle des consommations mensuelles sera faite par le titulaire en corrélation avec les DJU. Cette analyse doit mettre en évidence les évolutions de consommation et apporter des explications factuelles.

Période		Données théoriques											
Date de début :													
Date de fin :		Electricité 2018/2019: kwh / DJU Théorique											
Date relevé	Nb D.J.U.	Electricité		Photovoltaique		CONSOMMATIONS Electricité			CONSOMMATIONS ECS			Eau	
		Index	Quantité	Index	Quantité	Réelle	Théorique	Résultat	Index	Quantité	Quantité	Index	Quantité
	D.J.U.							%					
17/10/2008		8 714 071							810			810	
31/10/2008	90	8 750 227	36 156	11.761	517 978	517 978	528 631	-2.02%	810	0		810	0
01-déc-08	301	8 863 112	112 885	11.706	1 625 811	1 625 811	1 767 978	-8.04%	868	58		868	58
31-déc-08	384	9 009 860	146 748	11.666	2 128 170	2 128 170	2 255 493	-5.65%	868	0		868	0
29-janv-09	379	9 156 908	147 048	11.699	2 148 088	2 148 088	2 226 125	-3.51%	887	19		887	19
26-févr-09	332	9 283 671	126 763	11.640	1 838 794	1 838 794	1 950 062	-5.71%	899	12		899	12
31-mars-09	232	9 374 578	90 907	11.640	1 309 826	1 309 826	1 362 694	-3.88%	922	23		922	23
29-avr-09	183	9 445 459	70 881	11.640	1 015 148	1 015 148	1 074 883	-5.56%	922	0		964	42
18-mai-09	50	9 463 317	17 858	11.640	253 519	253 519	293 684	-13.68%	964	42		964	0
		9 463 317	0	11.640	0	0	0		964			964	
		9 463 317	0	11.640	0	0	0		964			964	
Cumul	1 951		749 246			10 837 335	11 459 550	-5.43%		154			154

Annexe 2 : Gammes de maintenance préventive minimales

Cf fichier joint

Ces gammes de maintenance minimales sont obligatoires.

Le prestataire a une obligation de moyens et de résultats. Si pour quelle que raison que ce soit, il s'avère nécessaire d'augmenter les fréquences de maintenance minimales indiquées, ou de rajouter des prestations, le titulaire ne pourra pas prétendre à rémunération supplémentaire (sauf évolution réglementaire non prévisible à la conclusion du contrat)

Annexe 3 : Tableau récapitulatif des indicateurs de résultat et des pénalités associées

Champ d'application de l'annexe 3

La présente annexe est applicable à l'ensemble des lots du marché.

Elle constitue le régime de droit commun des indicateurs de résultat et des pénalités associées. Elle s'applique notamment aux lots 1 et 2 pendant la période transitoire de six (6) mois suivant le démarrage des prestations, ainsi que tant que l'utilisation de ISIS n'est pas validée par l'Administration.

Pour les lots 1 et 2, en cas de mise à disposition opérationnelle et d'utilisation effective d'ISIS, les indicateurs spécifiquement traités par l'annexe 3bis sont appliqués selon les modalités prévues à ladite annexe.

Domaine	Sujet	Indicateur Trimestriel	Objectifs	Données / moyens d'analyse	Pénalité associée
Qualité de prestation	Réactivité	Retards sur interventions non sensibles (G1 selon §4.3.1 du CCTP)	90 % des dépannages non sensibles traités dans les délais	Données issues de la GMAO	1 000 € par semestre (forfaitaire)
		Nombre de retards sur interventions sensibles (G2/G3 selon §4.1.1 du CCTP)	Aucun dépassement de délai contractuel	Retard signifié par la GMAO dans le trimestre	400 € par heure de retard et par intervention
	Respect des délais	Nombre de documents remis hors délai	Aucun dépassement de délai défini au CCTP ou convenu	Nombre de retards signifiés par écrit (mail, courrier...) dans le trimestre	400 € par retard et par document
		Nombre de retards d'exécution de prestations sur devis	Aucun dépassement de délai convenu	Nombre de retards signifiés par écrit (mail, courrier...) dans le trimestre	400 € par retard
	Respect des plannings	Taux de maintenances préventives réalisées dans les délais planifiés	90 % de la maintenance préventive réalisée dans les délais (mesure semestrielle) 100 % réalisée au trimestre précédent	Données issues de la GMAO	1 000 € par semestre (forfaitaire)
		Suivi et analyse des contrôles réglementaires	Les contrôles réglementaires sont analysés et les actions permettant de lever les réserves sont proposées dans les délais	Évaluation validée en réunion trimestrielle	1 000 € par semestre (forfaitaire)
	Pilotage et conduite	Non-transmission du rapport semestriel ou annuel (au-delà de 1 mois de retard de transmission ou après 3ème version refusée)	Rapport transmis (pour les délais, voir pénalité spécifique)	Rapport semestriel d'activité et rapport annuel	5 % du forfait annuel
		Mise en place de la GMAO	GMAO fonctionnel au bout de 3 mois	Données issues de la GMAO permette un suivi des prestations.	600€ / jour de retard.
		Relevés et analyse des consommations	Relevés de consommations faits mensuellement et analysés trimestriellement	Rapport semestriel d'activité	1 000 € par semestre (forfaitaire)
Qualité de service	Réclamation client	Nombre de réclamations client suite à dysfonctionnement, anomalie suivant prescriptions du CCTP	Aucune réclamation client	Nombre de réclamations signifiées par écrit (mail, courrier...) dans le semestre et validées en réunion semestrielle	400 € par réclamation

Annexe 3bis : Tableau récapitulatif des indicateurs de résultat et des pénalités associées

Champ d'application de l'annexe 3bis

La présente annexe est applicable exclusivement aux Titulaires des lots 1 et 2, sous réserve de la mise à disposition opérationnelle et de l'utilisation effective d'ISIS par l'Administration et le Titulaire concerné.

Elle ne s'applique qu'à compter de la date de bascule formalisée par écrit entre le Maître d'Ouvrage et le Titulaire concerné, après la période transitoire de six (6) mois prévue à l'article 4.2.8 du CCTP.

En cas d'indisponibilité d'ISIS, d'absence de paramétrage, d'impossibilité d'accès ou de tout dysfonctionnement non imputable au Titulaire, les pénalités spécifiquement liées aux fonctionnalités ISIS ne sont pas applicables. Les manquements éventuellement constatés sont alors appréciés selon les modalités de l'annexe 3, sur la base de la GMAO du Titulaire et/ou des supports partagés validés par le Maître d'Ouvrage.

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

Cet Indicateur est défini, dans le présent CCTP pour chaque Service. La comparaison de la valeur de cet Indicateur avec l'objectif de performance, représentée par une valeur de référence définie par l'Etat, permet de statuer sur la bonne réalisation de la Prestation et l'atteinte du résultat attendu au titre du Marché. La valeur de référence est, sauf précision contraire, de zéro Défaut.

Domaine	Définition de l'indicateur	Délais de résolution maximal (DRM)	Pénalité
Electricité Sécurité Sûreté	L'Indicateur est le nombre de Défauts « majeurs » par Equipement. Le Défaut majeur est caractérisé par un dysfonctionnement, une indisponibilité ou non-conformité d'un équipement de sûreté passive. Est qualifié de majeur tout Défaut nécessitant jusqu'à sa résolution une interdiction d'accès au Local ou à la Zone pour les Personnes détenues, et/ou le renfort de personnels pénitentiaires . A titre d'exemple : le décrochement ou la casse d'un filin	1 jour	80xPo <i>Par jour</i>
Electricité Sécurité Sûreté	L'Indicateur est le nombre de Défauts « Courants » constatés par Equipement. Le Défaut courant est caractérisé par un dysfonctionnement, une indisponibilité ou non-conformité d'un	1 jour	20xPo <i>Par jour</i>

	équipement de sûreté passive par rapport à ses caractéristiques physiques et performanciennes nominales. Est qualifié de courant tout Défaut ne nécessitant ni renfort de personnels pénitentiaires ni interdiction d'accès au Local ou à la Zone pour les Personnes détenues. A titre d'exemple : une présence de point dur dans le mouvement ou dans les dispositifs de fermeture d'un équipement mobile ; le décrochement d'une épinoche ; la corrosion d'un Equipement,		
Electricité Fonctionnement des éléments actifs de sûreté pénitentiaire	L'Indicateur est le nombre de Défaits « Majeurs » constatés. Le Défaut majeur est caractérisé par une défaillance affectant le fonctionnement global d'un système de sûreté actif. A titre d'exemple : - un système de supervision du contrôle d'accès ; - un système de supervision de la vidéosurveillance ; - un système d'asservissement des barrières et portails automatisés et télécommandés ; - un sas contrôlé ou sas sécurité ; - un système de supervision de radiocommunication ; - une barrière, une serrure électrique ou un portail automatisé et télécommandé ; - un tunnel à rayons X ou un portique de détection ; - un câble à chocs...	<u>Personne bloquée :</u> 4 heures Autres : 1 jour	80 x Po Pénalité globale
Electricité Fonctionnement des éléments actifs de sûreté pénitentiaire	L'Indicateur est le nombre de Défaits « Courants » constatés par Equipement. Le Défaut courant est caractérisé par un dysfonctionnement, une indisponibilité ou non-conformité d'un Equipement de sûreté active n'affectant pas le fonctionnement d'ensemble du système auquel il est rattaché. A titre d'exemple : - Une caméra de vidéosurveillance ou un moniteur ; - Un projecteur de poursuite ; - Une barrière hyper-fréquence ; - Un appareil de communication ; - Un équipement de contrôle d'accès ; - Un interphone de sécurité ;	2 jours	20xPo <i>Par jour</i>

Electricité Sécurité incendie	L'Indicateur est le nombre de Défaits constatés par Equipement. Le Défaut est caractérisé par une défaillance affectant le fonctionnement partiel ou global du système de détection ou de lutte contre l'incendie. A titre d'exemple : Défaillance d'une supervision SSI sur l'ensemble d'une zone (bâtiment, étage, aile,...).	2 jours	20xPo <i>Par jour</i>
Electricité Sécurité incendie	L'Indicateur est le nombre de Défaits constatés par Equipement. Le Défaut est caractérisé par un dysfonctionnement, une indisponibilité ou non-conformité d'un équipement isolé. A titre d'exemple : - 1 RIA ; - 1 extincteur ; - 1 BAES ; - 1 équipement de désenfumage ; - 1 équipement de détection. Le défaut est également caractérisé par un défaut de renseignement sur le registre de sécurité (non-émargement du registre de sécurité suite à une intervention préventive ou corrective sur un des équipements dont le suivi est requis, etc.).	2 jours	10xPo <i>Par jour</i>
Electricité Courant Fort	L'Indicateur est le nombre de Défaits « critiques » constatés. Le Défaut critique est caractérisé par un dysfonctionnement du secours électrique pour les équipements et locaux secourus dans les délais prévus. La pénalité sera appliquée par Local concerné en cas de non secours partiel (notamment défaillance des onduleurs, du groupe électrogène ou de sa cascade). Le Défaut est également caractérisé par l'absence de fioul dans une des cuves des groupes électrogènes).	4 heures	25 x Po par Local Au-delà de 4 Locaux concernés, pénalité globale de 200 x Po <i>Par jour</i>
Electricité Courant Fort	L'Indicateur est le nombre de Défaits constatés. Le Défaut est caractérisé par l'indisponibilité de l'énergie électrique pour un Equipement ou Local non-secouru. Le Défaut est également caractérisé par des caractéristiques qualitatives du courant distribué qui sont inférieures aux normes au regard de l'utilisation prévue ou à l'engagement de service du fournisseur d'énergie. Cet Indicateur n'est pas applicable en cas d'interruption de fourniture par le fournisseur d'énergie sans faute du Titulaire.	1 jour	10 x Po par Local Au-delà de 4 Locaux concernés, pénalité globale de 80 x Po <i>Par jour</i>

CVC - Plomberie	L'Indicateur est le nombre de Défaut constatés par Local. Le Défaut est caractérisé par le constat d'une température inférieure à la température minimale ou température supérieure à la température maximale fixée par le Marché pour le Local considéré. Le Défaut est apprécié pour chaque Local considéré. • Pour les locaux climatisés (hors local répartiteur informatique), la température maximale est de 26°C. Le taux d'humidité relative en ambiance ne sera pas contrôlé ; • Pour le local Répartiteur informatique, la température maximale est de 22°C et le taux d'humidité relative en ambiance est de 50% ; • Pour les locaux rafraîchis, la température maximale est au plus égale à la température extérieure diminuée de 5 °C ; • Pour les chambres froides, non-respect de la température de référence. Il n'y a pas d'exigence de température maximale pour les locaux non rafraîchis et non-climatisés.	4 heures	10 x Po <i>Par jour</i>
CVC - Plomberie	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés par Local. Le Défaut est caractérisé par l'interruption totale ou partielle de la fourniture, de la distribution ou de l'évacuation d'eau. A titre d'exemple : • une fuite sur le réseau de distribution ou d'évacuation empêchant l'usage d'un ou plusieurs locaux ou entraînant l'absence de livraison d'eau à un point de puisage ; • une rupture de l'alimentation d'eau potable ; • une réduction de débit rendant l'Équipement impropre à sa destination. Lorsqu'il n'y a qu'un seul Équipement du même type dans le Local (exemple une seule toilette ou une seule douche dans une cellule) : • un écoulement bouché ou insuffisant d'un appareil sanitaire ; un équipement sanitaire bloqué ou difficile à manœuvrer.	1 jour	4 x Po Au-delà de 25 Locaux concernés, pénalité globale de 200 x Po <i>Par jour</i>
	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés par Équipement. Le Défaut est caractérisé par une fixation ou une fonctionnalité défaillante d'un équipement, ou tout Défaut sur le service. A titre d'exemple :	3 jours	4xPo <i>Par jour</i>

	- un écoulement bouché ou insuffisant d'un appareil sanitaire, lorsqu'il n'y a pas qu'un seul Equipement du même type dans le Local ; - un équipement sanitaire bloqué ou difficile à manœuvrer lorsqu'il n'y a pas qu'un seul Equipement du même type dans le Local ; - un équipement sanitaire fêlé ou descellé ; - un joint d'étanchéité d'un équipement sanitaire dégradé ; - le dysfonctionnement ou l'indisponibilité des équipements électroménagers (y compris des sèche-mains) ; - fuites ; - défauts de mise à la terre des réseaux - manœuvrabilité et fonctionnement des accessoires de réseaux (vannes, manomètres, thermomètres...) ; - non-respect des températures de bouclage sur le réseau ECS, conformément à la réglementation en vigueur ; - non-respect des vitesses de circulation indiquées dans la DMS ou les DOE ; un autre défaut gênant le fonctionnement d'un équipement sanitaire (tartre, bruit de canalisation, coup de bélier, corrosion ...).		
Ascenseur	L'Indicateur est le nombre de Défauts « majeurs » constatés par Equipement. Le Défaut majeur est caractérisé par tout arrêt de fonctionnement d'un Equipement (ascenseur, monte-charges, porte ou treuil) en dehors des arrêts programmés pour la maintenance de cet appareil.	Personne bloquée : 2 heures Autre cas : 2 jours	20xPo Par jour
Ascenseur	L'Indicateur est le nombre de Défauts « courants » constatés par Equipement. Le Défaut est caractérisé par le dysfonctionnement d'un Equipement ne permettant pas un service complet. A titre d'exemple :	5 jours	10xPo Par jour

	• un arrêt de fonctionnement d'un treuil ou d'un palan ; • un défaut de nivelage empêchant l'utilisation de chariots ou fauteuils roulants ; • un bruit anormal ; • une mauvaise fermeture des portes ou fermeture trop rapide ; • une lenteur ; • un niveau non desservi ; • une déformation des portes ou des parois constituant l'appareil ; une protection insuffisante des ascenseurs et monte-charges (poteau de protection, etc.).		
Clos couvert et VRD	L'Indicateur est le nombre de Défaits « Majeurs » constatés par Local. Est qualifié de majeur, le Défaut présentant un risque pour l'hygiène ou la sécurité des personnes ou des biens, nonobstant les mesures de consignation mises en œuvre. A titre d'exemple : - Un risque d'écroulement de structure ; - Une inondation d'un ou plusieurs Locaux ; - Une évacuation des eaux usées ou eaux vannes inopérante ; - Un défaut d'entretien (y compris curage) de la lagune ou du bassin de rétention ; - Une station de relevage ou station d'épuration en panne ; Un défaut sur les toitures et toitures terrasses.	5 jours	10xPo <i>Par jour</i>
Clos couvert et VRD	L'Indicateur est le nombre de Défaits « Courants » constatés par Local. Est qualifié de Courant, le Défaut ne présentant aucun risque pour les biens et les personnes. A titre d'exemple : - Une altération esthétique, un dysfonctionnement partiel ou total des Equipements ; - Une mauvaise étanchéité, une infiltration d'humidité, une odeur nauséabonde ; - Un désaffleurement de surfaces horizontales (dalles, sols extérieurs) ; - Un déboîtement ou décollage de joints ; - Un mauvais état des emmarchements ; - Des nids de poules et flaques dans les espaces extérieurs ; - Un défaut d'entretien des terrains de sport (préventif et curatif) ; - Un dysfonctionnement localisé d'un dispositif lié aux évacuations des rejets Eaux Usées et Eaux Pluviales dans le réseau communautaire ; - La non-réalisation d'une prestation annuelle de curage ; Le colmatage d'un regard ou l'impossibilité de manœuvre d'ouverture ; un défaut sur les toitures et toitures terrasses	20 jours	10xPo <i>Par jour</i>

Cuisine Buanderie	et L'Indicateur est le nombre de Défauts non résolus dans le Délai de Résolution Maximal. Le Défaut est caractérisé par le constat que l'équipement ne fonctionne pas conformément au mode d'emploi constructeur. A titre d'exemple : - Température exigée d'un four non atteinte ; - Minuteur ou thermostat non disponible ; - Montée en température trop lente ; - Débit insuffisant des hottes d'extraction ; - Machine à laver hors service ; - Programme de lavage non disponible ; - Défaut d'essorage ; - Défaut sur un chariot de distribution ou de remise en température (charriot ne fermant pas à clé, poignée dysfonctionnant, etc.) ; - le constat que l'indisponibilité d'un équipement empêche la réalisation normale du service de cuisine ou d'hôtellerie-buanderie ; - Fuite d'huile sur une friteuse	10 jours	10xPo <i>Par jour</i>
Nuisibles	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés par Local. Le Défaut est caractérisé par l'absence ou la mauvaise réalisation des interventions préventives ou correctives en matière Désinsectisation, Dératisation, Dépigeonnisation.	5 jours	20 x Po <i>Par jour</i>
Conduite pilotage	et L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par la non-réalisation d'une intervention de maintenance préventive programmée.	5 jours	5 x Po <i>Par jour</i>
Conduite pilotage	et L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par la non-tenue à jour d'une documentation technique (historique des interventions préventives sur un carnet d'entretien dans un local technique ou sur une étiquette apposée sur un équipement). Une incohérence entre les informations figurant dans la GMAO (OT) et une documentation technique est également constitutive d'un Défaut. Il en est de même pour une incohérence entre les informations figurant dans la GMAO et une documentation technique, ainsi que pour le non-remplissage d'un OT sur des informations nécessaires au suivi des Equipements ou des relevés de valeur.	Aucun délai	1 x Po Pénalité forfaitaire

Conduite pilotage	et	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par le non-respect des délais de remise des avis, rapports et actions requis dans le cadre du présent Service	5 jours	30 x Po <i>Par jour</i>
Conduite pilotage	et	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par le retard dans la réalisation d'un contrôle périodique obligatoire (entretien, diagnostic, ...), ou un retard de plus d'un 1 mois après réalisation du contrôle dans la transmission à l'Etat des rapports de diagnostic ou dans la transmission du plan d'action de mise aux normes le cas échéant.	Aucun délai	50 x Po <i>Par jour</i>
Conduite pilotage	et	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par l'absence de prise en charge effective d'une Demande de dépannage dans le délai prévu au Marché, par une prise en charge incomplète, par une absence d'affectation à un intervenant compétent, ou par l'absence de renseignement fiable permettant le suivi du Signalement.	X heures/jours à compter de la Date de Signalement (selon délais exigés au CCTP)	20xPo <i>Par jour et demande</i>
Conduite pilotage	et	'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par l'absence de traitement de la Demande de dépannage dans le Délai de Résolution Maximal applicable à la nature du Défaut, au Local, à l'Equipement ou au Service concerné. DRM applicable au Service concerné	DRM applicable	20xPo <i>Par jour et demande</i>
Conduite pilotage	et	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par une clôture anticipée, inexacte ou non justifiée d'un Signalement, ou par une incohérence entre les informations figurant dans la GMAO et la réalité de l'intervention réalisée.	Aucun délai	20xPo <i>Par demande</i>

Annexe 4 : liste d'équipements
Cf fichier joint