

 PRÉFECTURE DE POLICE <i>Liberté Égalité Fraternité</i> 	Direction de l'Immobilier et de l'Environnement Bureau des Marchés Immobiliers
---	--

MARCHE PUBLIC DE SERVICE

EXPLOITATION ET MAINTENANCE DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES HAUTES ET BASSES TENSIONS, GROUPES ELECTROGENES, ONDULEURS ET BORNES ELECTRIQUES DES BATIMENTS DE LA PREFECTURE DE POLICE, DE LA BRIGADE DE SAPEURS-POMPIERS DE PARIS ET D'AUTRES SERVICES RELEVANT DU SGAMI D'ÎLE DE FRANCE ET DE L'ACHETEUR CENTRALE

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Consultation n°

E2023BMI13

Sommaire

1.	Introduction	6
1.1.	Objectifs du marché.....	7
1.2.	Principes de fonctionnement du marché	7
2.	Définitions	7
3.	Référentiels et normes	10
4.	Objectifs généraux	11
4.1.	Services exploitation maintenance	11
4.2.	Périmètres et limites de Prestations	11
5.	Conditions générales d'exécution des Prestations	13
5.1.	Personnel du Titulaire et de ses sous-traitants	13
5.1.1.	Représentants du Titulaire	13
5.1.2.	Personnel d'intervention.....	13
5.1.3.	Jours ouvrés et horaires de Service	13
5.1.4.	Astreinte.....	14
5.1.5.	Tenues vestimentaire et port du badge	14
5.2.	Hygiène et sécurité	14
5.2.1.	Généralités.....	14
5.2.2.	Réglementations et plan de prévention annuel.....	14
5.2.3.	Signalisation des chantiers – accès – consignes.....	15
5.2.4.	Mesures de consignations.....	16
5.3.	Mise à jour des documents suite aux interventions du Titulaire.....	16
5.4.	Produits et matériels utilisés.....	16
5.4.1.	Outillage, Fournitures et Matériels.....	16
5.4.2.	Constitution du stock.....	17
5.4.3.	Gestion du stock.....	17
5.5.	Équipements et logiciel applicable aux ISC	18
5.6.	Équipements et logiciel de gestion de l'exploitation et de la maintenance (GTC – comptage).....	18
6.	Conditions générales relatives aux opérations d'exploitation – Maintenance	19
6.1.	Périmètre du Service	19
6.1.1.	Dispositions générales	19
6.1.2.	Niveau 5 de maintenance	20
6.1.3.	Référentiels.....	20
6.2.	Politique et stratégie de maintenance	25
6.2.1.	Politique de maintenance.....	25
6.2.2.	Stratégie de maintenance	26
6.3.	Plan de maintenance.....	26
7.	Conditions générales de management du marché	27

7.1.	Coordination de l'Exploitation du Titulaire et de l'Exploitation de l'Acheteur	27
7.1.1.	Mise à disposition du système de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (G.M.A.O)	27
7.1.2.	Suivi des signalements et des demandes.....	27
7.1.3.	Défaillance de l'outil de maintenance	28
7.1.4.	Suivi de la maintenance	28
7.2.	Planification	29
7.2.1.	Outil de Maintenance	29
7.2.2.	Arrêts programmés	30
7.2.3.	Suivi d'activité.....	30
7.2.4.	Alerte	30
7.2.5.	Rapport d'activité hebdomadaire (RAH).....	30
7.2.6.	Réunion Mensuelle d'activité (RMA)	31
7.2.7.	Revue annuelle du marché	31
7.3.	Documentation de maintenance et de Service	32
7.3.1.	Contenu.....	32
7.3.2.	Mise à jour et gestion	32
7.4.	Diagnostics et contrôles.....	32
7.4.1.	Opérations de contrôles systématiques et programmées.....	32
7.4.2.	État des lieux au démarrage du marché	32
7.4.3.	État des lieux et prise en charge de nouveaux bâtiments ou équipements.....	33
7.4.4.	Audits patrimoniaux en fin de marché	33
7.4.5.	Étape n°1 : Réalisation d'un audit patrimonial de fin de Marché.....	35
7.4.6.	Étape n°2 : constitution d'un Dossier d'Exploitation	35
7.4.7.	Étape n°3 : Travaux de fin de Marché.....	35
7.4.8.	Étape n°4 : Réalisation d'un état des lieux sortants	36
7.4.9.	Étape n°5 : Transfert des équipements.....	36
7.4.10.	Expertise à charge de l'Acheteur en cours de Marché	37
8.	Performance et mesure de performance.....	38
8.1.	Principes généraux et Matérialisation des niveaux de Service	38
8.2.	Modalités d'intervention du Titulaire	39
8.2.1.	Signalement des Défauts	39
8.2.2.	Mise en œuvre sans délai des mesures de mise en sécurité et de sauvegarde (PCA)	39
8.2.3.	Intervention curative du Titulaire en cas de Défaut	39
8.2.4.	Modalité de mise en œuvre d'une marche dégradée	39
8.3.	Délais de résolution d'un Défaut.....	40
8.4.	Principe de pénalisation en cas de Défaut	40
9.	Conditions relatives à la Gestion de la Pérennité des Installations	41

9.1.	CVPO – Service d’Accompagnement lors des contrôles légaux de conformité CVPO	41
9.1.1.	Définition du Service	41
9.1.2.	Caractérisation des Défauts.....	42
9.1.3.	Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées	42
9.2.	PREV – Service de Gestion et réalisation des opérations de maintenance préventive	43
9.2.1.	Définition du Service	43
9.2.2.	Caractérisation des Défauts.....	43
9.2.3.	Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées.....	43
9.3.	ASS – Mission d’Assistance et conseil.....	44
9.3.1.	Définition du Service	44
9.3.2.	Assistance à la définition de travaux.....	44
9.3.3.	Assistance à la réception de travaux.....	44
9.3.4.	Assistance et conseil en cas de survenance de désordre	45
9.3.5.	Assistance et conseil à la réalisation du DMLT	45
9.3.6.	Assistance à la gestion des garanties.....	46
9.3.7.	Caractérisation des Défauts.....	46
9.3.8.	Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées	46
9.4.	GER – Service de Définition du plan GER et réalisation de diagnostics	47
9.4.1.	Définition du Service	47
9.4.2.	Diagnostics et contrôles	47
9.4.3.	Plan de pérennité	47
9.4.4.	Liste indicative et non exhaustive d’Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernés.....	48
9.4.5.	Indicateurs de Performance, délai de résolution maximal et Pénalité.....	48
9.5.	GN5 - Réalisation des interventions de maintenance de niveau 5.....	48
9.5.1.	Définition du Service	48
9.5.2.	Nature et étendue des opérations rendues au titre du Service	49
9.5.3.	Procédure de suivi du plan de pérennité.....	49
9.5.4.	Bilan périodique.....	50
9.5.5.	Liste des ouvrages concernés, corps de métiers ou Prestations concernées	50
9.5.6.	Indicateur de performance	51
10.	Conditions Particulières du Management de Marché	52
10.1.	DEVIS – Service relatif aux propositions technico-commerciales.....	52
10.1.1.	Définition du Service	52
10.1.2.	Caractérisation des Défauts.....	52

10.1.3.	Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées	52
10.2.	EVEN : Événementiel	53
10.2.1.	Définition du service	53
10.2.2.	Caractérisation des Défauts.....	53
10.2.3.	Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées	54
10.3.	GESTEV – Service de Gestion des évènements	55
10.4.	Définition du Service	55
10.5.	Caractérisation des Défauts.....	55
10.5.1.	Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées	55
10.6.	REP - Reporting	56
10.6.1.	Définition du Service	56
10.6.2.	Caractérisation des Défauts.....	56
10.6.3.	Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées	56
10.7.	GESMOY - Gestion des moyens	57
10.7.1.	Définition du Service	57
10.7.2.	Caractérisation des Défauts.....	57
10.7.3.	Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées	57
10.8.	GESPRO - Gestion des procédures.....	58
10.8.1.	Définition du Service	58
10.8.2.	Caractérisation des Défauts.....	58
10.8.3.	Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées	58
10.9.	CFO - Service électricité – Courants Forts.....	58
10.9.1.	Définition du Service	58
10.9.2.	Caractérisation des Défauts.....	59
10.9.3.	Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées	60

1. Introduction

La DIE conduit la passation des marchés pour le compte des services centraux du ministère de l'intérieur tels que ceux relevant des périmètres de la police dont des sites particuliers comme l'Institut Médicolégal, la Brigade de Recherche et d'Intervention et des zones de garde à vue. Des entités telles que la gendarmerie nationale ou la brigade des sapeurs-pompiers de Paris peuvent adhérer à ce support dès la passation ou après attribution par le biais de marchés subséquents.

Cette direction est ainsi le principal opérateur immobilier du ministère de l'intérieur et se positionne au cœur de la stratégie immobilière de l'État. Elle est articulée autour de trois grands départements et d'un secrétariat général. Elle regroupe un effectif de près de 750 personnels (dont une régie technique de 230 agents d'entretien).

Les objectifs permanents de la DIE sont :

- Concevoir la politique immobilière du secrétariat général pour l'Acheteur du ministère de l'intérieur (SGAMI) d'Île de France et conduire les projets qui en découlent,
- Utiliser le patrimoine public dans des conditions qui garantissent la performance immobilière et permettent sa valorisation,
- Assurer aux personnels et aux usagers un cadre de travail fonctionnel et sécurisé ainsi que de bonnes conditions d'accueil.

Le Département Exploitation a en charge les prestations suivantes :

- ✓ L'entretien des Sites (vérifications réglementaire, entretien périodique, maintenance préventive),
- ✓ La maintenance corrective des bâtiments et équipements relevant du périmètre du SGAMI Île de France,
- ✓ Les travaux d'adaptation, d'amélioration et de mise en conformité.

Son organisation s'appuie notamment :

- ✓ 4 délégations territoriales (Nord-Ouest, Est, Sud et Paris, elle-même divisée en 3 sections) capables d'assurer le suivi des missions de maintenance et d'entretien au plus près des utilisateurs pour les départements de petite et grande couronne. Ces structures sont composées d'équipes techniques et administratives, dont certaines réparties au sein des délégations territoriales pour le périmètre intra-muros, permettant d'assurer le suivi de l'exécution des opérations.
- ✓ Le Bureau des Moyens et de l'Assistance Technique (BMAT) qui assure des fonctions support mutualisées (assistance technique, suivi des contrats de maintenance) ainsi que le suivi de la programmation de remplacement des équipements (programme pluriannuel).

Le présent CCTP précise la nature et l'étendue des Prestations et Services dus par le Titulaire du présent Marché.

Les prestations et services précités concernent les Services d'Exploitation-Maintenance aux Sites. L'ensemble de ces Prestations et Services, désigné Exploitation du Titulaire, constitue le Service support à l'Exploitation de l'Acheteur.

Le Titulaire assure en outre la coordination, la planification et la gestion de l'ensemble des prestations et services qu'il exécute au sein des Sites afin de veiller à la cohérence et de faciliter l'exploitation de l'Acheteur. Il assure le suivi de la performance et rend compte régulièrement de son action à l'Acheteur par la communication de rapports et comptes rendus d'activité et l'organisation de réunions. Pour ce faire, le présent document définit également les exigences minimales attendues de l'Acheteur en matière d'organisation et de méthodes. Plus particulièrement le présent CCTP décrit d'une part les objectifs et conditions générales de

l'exploitation du Titulaire, et d'autre part les exigences minimales et indicateurs de performance associés à chacun des Services et Prestations dus au titre du présent marché.

Compte tenu de la spécificité de certain Site, le Titulaire est avisé que ses personnels pourraient être exposés à de la violence verbale ou visuelle.

1.1.Objectifs du marché

Le respect des stipulations et notamment des objectifs de performance décrits dans le CCTP constitue une obligation essentielle du Titulaire 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. Ces moyens doivent faire l'objet d'une adaptation constante, autant que besoin, pendant toute la durée du marché.

L'exécution des prestations s'inscrit dans l'environnement particulièrement sensible de l'exploitation de l'Acheteur.

A ce titre, il est essentiel :

- Que le Titulaire cultive dans son exploitation une éthique et un professionnalisme à la hauteur des missions de service public auxquelles il est associé ;
- Que l'Acheteur et le Titulaire nouent à tous les niveaux de leur organisation un partenariat ouvert et constructif, pour la bonne exécution des prestations et services comme pour la qualité de l'exploitation de l'Acheteur.

1.2. Principes de fonctionnement du marché

Les prestations sont soumises à des sujétions exceptionnelles, liées aux contraintes inhérentes à l'exploitation de l'Acheteur, notamment en termes de sûreté, par nature évolutives et variables d'un site à l'autre. Le Titulaire adapte ses moyens et méthodes aux difficultés inhérentes à l'environnement particulièrement sensible de l'exploitation de l'Acheteur.

Pour la bonne prise en compte des spécificités, une concertation permanente doit être menée entre l'Acheteur et le Titulaire pour adapter les conditions d'exécution des prestations et services aux contraintes de l'exploitation de l'Acheteur.

Le Titulaire respecte l'ensemble des procédures nécessaires à cette concertation établies dans le cadre de la documentation de maintenance et de service. Ces procédures font l'objet d'une mise à jour partenaire régulière entre l'Acheteur et le Titulaire, afin qu'elles permettent de concilier les contraintes de l'exploitation de l'Acheteur avec les objectifs des prestations de services et les exigences de résultats à atteindre.

2. Définitions

Acheteur : L'acheteur est la Préfecture de Police agissant en tant que pouvoir adjudicateur.

Admission : L'admission est la décision, prise après vérifications, par laquelle l'Acheteur reconnaît la conformité des prestations aux stipulations du marché. La décision d'admission vaut constatation de service fait et constitue le point de départ des délais de garantie.

Anomalie : Événement non-constitutif d'un défaut.

Arrêt programmé : Interruption ou réalisation en marche dégradée d'un service du fait d'une intervention de maintenance, renouvellement ou remise à niveau d'un équipement, sur une période de temps prévue à l'avance, dont l'Acheteur a été informée préalablement et qui a été acceptée par l'Acheteur.

BPU : Le Bordereau de Prix Unitaire liste les prix unitaires relatifs à chaque prestation prévue au marché.

Contrat : Le contrat objet du présent document est un marché public passé en Appel d'offres ouvert - Code de la commande publique. Le contrat fait référence au Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux marchés publics de Fournitures Courantes et Services (CCAG/FCS) issu de l'arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et de services (JORF n°0078 du 1er avril 2021 - NOR : ECOM2106868A)

Date de réception de l'ouvrage : Désigne la date à laquelle le maître d'ouvrage déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserves. Cette date est le point de départ des délais de garanti et marque le point de départ du transfert de responsabilité de l'entrepreneur à l'acheteur. Le Titulaire du marché devra prendre en exploitation et en maintenance l'ouvrage à partir de cette date, sous réserve d'un ordre express de l'Acheteur.

Date de Signalement : Date et heure où un évènement a été porté à la connaissance du Titulaire par tout moyen, appel téléphonique, télécopie, courriel, voie orale, outil de maintenance, que l'information provienne du Titulaire ou de l'Acheteur. La date de signalement doit être saisie dans l'outil de maintenance avec l'évènement. Elle est le point de départ du délai de résolution de l'évènement si celui-ci doit faire l'objet d'une action de la part du Titulaire, définie par le présent CCTP.

Défaut : Non-obtention de la performance telle qu'elle est définie par le présent marché, et pouvant donner lieu à pénalité. Le défaut est constitué notamment par une mauvaise exécution des prestations par le Titulaire, un dysfonctionnement ou une panne d'un équipement.

Délai de Résolution : Temps écoulé entre la date de signalement d'un défaut et la constatation de la résolution de ce défaut par le Titulaire (par la clôture consécutive dans l'outil de maintenance).

Documentation de Maintenance et de Service (DMS) : Ensemble documentaire réunissant la documentation de maintenance et des Services.

Équipement : Tout élément immobilier présent dans les Sites entrant dans le périmètre du présent marché.

Équipement critique : Équipement sur lequel la survenance d'un défaut est susceptible d'avoir des conséquences dommageables (notamment en imposant de modifier une procédure de sécurité ou procédure de fonctionnement d'un ouvrage sensible ou portant à la sécurité des personnes) pour l'exploitation de l'Acheteur.

Évènement : Ce terme recouvre toutes les situations atypiques ou particulières de fonctionnement des services ou équipements, constitutives d'une anomalie ou d'un défaut. Tous les événements sont saisis dans l'outil de maintenance.

Exploitation du Titulaire : Ensemble des activités menées par le Titulaire, à sa charge, au titre du marché.

Exploitation de l'Acheteur : Ensemble des activités menées sous la responsabilité de l'Acheteur.

G.M.A.O : Logiciel de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur.

G.T.C-G.T.B : Gestion Technique Centralisée – Gestion Technique du Bâtiment.

Gros Entretien Renouvellement (G.E.R) : Dénomination relative aux opérations de maintenance relevant du niveau cinq de maintenance tel que défini par la norme NF EN 13 306, et notamment celles faisant l'objet du plan de pérennité.

Indicateur de performance (ou indicateur) : Valeur chiffrée permettant de mesurer, pour les différentes Prestations ou Services, la performance obtenue par le Titulaire.

Installation : Ensemble des dispositifs de fonctionnement technique ou de réseaux de distribution concernant un même équipement : installation courant forts, installations chauffage, installations de production froid...

Installations nouvelles : Désignent tous les équipements immobiliers par nature ou par destination, installés à l'initiative de l'Acheteur après notification du marché et non pris en compte dans le cadre du présent marché. Sont exclus de ces dispositions, les équipements que

le Titulaire serait autorisé, le cas échéant, à installer pour faciliter et optimiser l'exécution des prestations dont il a la charge. Ne sont pas constitutifs d'installations nouvelles, les équipements ou ouvrages ayant donné lieu à des prestations de ce marché, de mise aux normes et plus généralement de remise en état, ainsi que les équipements neufs de remplacement.

Installations renouvelées : Désignent les équipements existants lors de la notification du marché, renouvelés dans le cadre de la maintenance courante ou du GER. Les équipements ainsi renouvelés ne sont pas constitutifs d'installation nouvelles nonobstant modification de leurs spécifications techniques induites par les évolutions techniques ou technologiques et/ou un coût de maintenance le cas échéant plus élevé. Le Titulaire prend à sa charge l'évolution technologique des installations renouvelées.

Jours : Tout délai mentionné au marché commence à courir à 0 heure, le lendemain du jour où s'est produit le fait qui sert de point de départ à ce délai. Tous les délais journaliers prévus au présent marché, sauf information contraire, sont exprimés en jours calendaires et expirent à minuit le dernier jour du délai. Le fuseau horaire utilisé est celui du lieu d'exécution des prestations (UTC+2).

Local ou espace : Dans le contrat le terme de local ou espace sont employés indifféremment. Ils désignent toute surface dont le périmètre est constitué par des murs, des grilles ou grillages, et possédant au moins un accès. Cette définition est identique pour les espaces intérieurs et les espaces extérieurs. Seront considérés comme espaces distincts chaque ensemble de parkings, chaque voirie du domaine et chaque partie d'espace vert délimitée par des voiries ou clôtures.

Marche dégradée : État de fonctionnement suivant la définition donnée par la norme NF EN 13306 (X60-319) : « État d'un bien dans lequel ce bien continue à accomplir une fonction avec des performances acceptables inférieures aux valeurs nominales de ces fonctions requises ». Ce mode de fonctionnement et sa durée prévisionnelle sont soumis à l'acceptation du représentant de l'Acheteur, et entraînant une diminution ou une exonération des pénalités correspondant au défaut qui en est l'origine.

Mesures de Sauvegarde : Opérations permettant de préserver les biens de l'Acheteur de tous dommages, consécutivement à un événement.

Mise en sécurité : Consiste à faire en sorte que, face à une situation donnée, tout risque sur l'intégrité des personnes et des biens du fait de l'événement constaté soit écarté.

Mise en Service d'un bâtiment ou installation : Désigne la date à partir de laquelle le bâtiment ou équipement concerné est officiellement susceptible d'être exploité par les usagers. Cette mise en service est décidée par le maître d'ouvrage.

Notification : La notification est l'action consistant à porter une information ou une décision à la connaissance de la ou des parties contractantes par tout moyen matériel ou dématérialisé, par le biais d'un profil d'acheteur ou par tout autre moyen de communication électronique permettant de déterminer de façon certaine la date et, le cas échéant, l'heure de sa réception.

Ordre de service : L'ordre de service est la décision de l'acheteur qui précise les modalités d'exécution des prestations prévues par le marché.

Parties : Désignent les signataires du présent marché, c'est-à-dire le Titulaire et l'Acheteur.

Pénalités/Réfections : Mesure financière sanctionnant un défaut.

P.I.V : Point d'Importance Vitale. Comprend l'ensemble des bâtiments et zones dont l'importance est vitale. Dans le cadre du marché, cela définit l'ensemble des zones contrôlées telles que définies dans l'IGI 1300.

Plan de pérennité : Document de programmation établi par le Titulaire et validé par l'Acheteur identifiant la planification des prestations de gros entretien renouvellement (GER).

Prestation : Les prestations désignent les fournitures courantes ou les services objet du marché.

Prestataire extérieur : Entreprise ou groupement responsable en tout ou partie de l'exécution des prestations non prévues au marché.

Services : Désignent les prestations dues par le Titulaire au titre du marché. Il y a deux types de services défini : service exploitation maintenance et management du marché.

Site : Détermine un ensemble de bâtiments intégrés dans une zone.

Signalement : Désigne l'action de porter à la connaissance du Titulaire un événement, notamment par l'inscription ou l'enregistrement dans l'outil de maintenance.

SPOF : Single Point Of Faillure désigne un point de défaillance unique soit un élément dans une infrastructure donnée qui peut entraîner la chute du système si celui-ci vient à défaillir.

Titulaire : Le titulaire est l'opérateur économique qui conclut le marché avec l'Acheteur. En cas de groupement d'opérateurs économiques, le « titulaire » désigne le groupement, représenté par son mandataire.

Zone : Ensemble de Locaux situés à proximité les uns les autres et/ou ayant la même destination : zone de bureaux, zone extérieure, date center, zone de restauration etc.

3. Référentiels et normes

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

Sans préjudice des dispositions du marché, le Titulaire se conforme à toutes normes, directives, procédures, consignes et dispositions relatives à l'état de l'art, en vigueur au jour de la réalisation de ses prestations sauf stipulation contraire au CCAG

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

- NF EN 13306 (NF X 60-319) : terminologie de maintenance
- NF EN 15-100 : Basse Tension
- NF EN 13-100 : Haute Tension
- NF EN 13-200 : Haute Tension
- NF X 60-000 : Norme relative à la maintenance industrielle
- NF X 60-200 : documentation technique à remettre aux utilisateurs de biens durables à usages professionnel et industriel

De manière générale, le Titulaire se conforme à toute norme, directive, procédure, réglementation consigne et disposition relative à l'Acheteur, en vigueur au jour de la réalisation de ses prestations.

4. Objectifs généraux

Le Titulaire assure les prestations de Services d'Exploitation-Maintenance des équipements et locaux sur les Sites définis en annexe 1 du CCAP. Il garantit la continuité des services pendant toute la durée du marché.

4.1. Services exploitation maintenance

Les objectifs de ces prestations sont les suivants :

- (i) Garantir le fonctionnement normal des équipements.
Cet objectif implique la réalisation d'un ensemble de prestations permettant d'atteindre à tout moment :
 - Les performances fonctionnelles des équipements et ouvrages, conformément à leur destination, aux règles générales de fonctionnement des Sites et aux exigences issues des programmes techniques et fonctionnels de chaque bâtiment ou ouvrage s'ils sont disponibles ;
 - Un maintien de la qualité des équipements et ouvrages permettant d'assurer, notamment en cas de renouvellement, une qualité et des fonctionnalités au moins équivalentes à celle de l'équipement ou ouvrage préexistant ; à défaut de qualité et/ou fonctionnalité équivalente, le Titulaire prend à sa charge les coûts liés à cette amélioration ;
 - Une fiabilité et une disponibilité prévisionnelle des équipements ou ouvrages qui ne soient pas inférieures à celles constatées les années précédentes.
- (ii) Conseiller l'Acheteur, notamment pour le maintien en condition opérationnelle et pour le maintien de la valeur patrimoniale des Sites et de ses équipements et ouvrages. Cet objectif implique :
 - Un devoir de conseil, plus particulièrement lors de l'établissement du plan de pérennité ;
 - Une assistance de l'Acheteur lors de la définition et de la réception des travaux à réaliser en application du plan de pérennité exécutée par un tiers..
- (iii) Maintenir le fonctionnement des installations pour lesquelles il a en charge le plan de pérennité. Cet objectif implique :
 - Le maintien du fonctionnement de tous les équipements ou installations entrant dans le cadre du périmètre du Service Gros entretien Renouvellement – Niveau 5 ;
 - Le cas échéant, le renouvellement de ces équipements ou installations.
- (iv) Remettre les Sites de l'Acheteur à l'échéance du marché dans un état tel que cette dernière puisse réaliser ou faire réaliser les prestations décrites dans le présent CCTP, en particulier d'exploitation-maintenance, dans des conditions économiques équivalentes à celles de ces composants, c'est-à-dire, particulièrement :
 - En assurant un entretien de niveau 1 à 5 permettant d'assurer la pérennité des installations ;
 - En réalisant ou proposant à l'Acheteur de réaliser à bonne date les actions qui permettent de remplir les objectifs de meilleur coût global évalué au moment des renouvellements.

4.2. Périmètres et limites de Prestations

Les objectifs définis impliquent d'une manière générale la mise en œuvre des prestations et services définis, pour chaque site et structure, au CCAP.

Il est précisé que sont dus, au titre du marché tout service, prestation ou fourniture nécessaire à la complète satisfaction des objectifs définis, y compris les consommables, même dans l'hypothèse où ils ne sont pas explicitement décrits dans le marché.

Ces objectifs sont également à satisfaire, quelle que soit la variation d'exploitation de l'Acheteur, le Titulaire devant, à cet effet, adapter les moyens qu'il met en œuvre.

Le périmètre comprend l'ensemble du domaine ainsi que les bâtiments et structures présents sur ce domaine, y compris les structures enterrées sous le domaine, dans les limites définies dans le cadre du CCAP.

5. Conditions générales d'exécution des Prestations

5.1. Personnel du Titulaire et de ses sous-traitants

Nonobstant le caractère performanciel du présent marché, le Titulaire s'engage à affecter, à minima, les ressources notamment humaines auxquelles il s'est engagé, tant du point de vue quantitatif (nombre d'ETP et volume d'heures annuel), que qualitatif (compétence et niveau de qualification des personnels), renseignées dans son offre.

Les personnels du Titulaire et de ses sous-traitants s'engagent à respecter le règlement des Sites de l'Acheteur ainsi que toute injonction de la part de son représentant au titre du marché.

5.1.1. Représentants du Titulaire

Le Titulaire est représenté conformément aux modalités définies au CCAP.

5.1.2. Personnel d'intervention

Dans le cadre de la documentation de maintenance et de service, le Titulaire fournit un organigramme et une note descriptive du dispositif d'intervention détaillant l'organisation prévue pour réaliser les prestations au titre du marché. Cet organigramme porte des indications nominatives pour le personnel du Titulaire et de ses sous-traitants ou co-traitants éventuels. Toute évolution de cette organisation fera l'objet d'une information préalable et d'un accord écrit de l'Acheteur puis d'une mise à jour de la DMS.

L'Acheteur doit être à même de connaître nominativement à chaque instant (et notamment en période d'astreinte) le représentant du Titulaire, le responsable d'astreinte et les membres des équipes en service. Les dispositifs des articles 5.1.1 à 5.1.5 s'appliquent au personnel du Titulaire et de ses sous-traitants. En cas d'absence du responsable du Titulaire, son remplaçant aura la même capacité de décision.

Le Titulaire doit les actions de formation de son personnel et en outre s'enquérir de l'état des connaissances sur le plan de la technique et de la sécurité pour ce qui concerne le personnel de ses sous-traitants.

Il tient à jour un document permettant de juger de l'efficacité de la formation dispensée et des retours d'expérience, et en informe l'Acheteur à chacune de ses demandes.

Le Titulaire peut modifier l'organigramme de l'équipe d'intervention après accord de l'Acheteur, demandé 15 (quinze) jours avant la date d'entrée en vigueur du nouvel organigramme. Les agents présents doivent pouvoir intervenir sur l'ensemble des équipements. Ils sont munis des moyens nécessaires pour procéder aux interventions immédiates.

Afin de satisfaire aux obligations de résultat fixées au présent marché, l'Acheteur se réserve le droit à tout moment et sans avoir à s'en justifier, de demander :

- Le remplacement de tout membre du personnel du Titulaire ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie,
- Le renforcement en qualification du personnel du Titulaire.

Le personnel du Titulaire sera muni des moyens nécessaires pour procéder aux interventions immédiates et contacter l'Acheteur sans délai.

5.1.3. Jours ouvrés et horaires de Service

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

Les jours ouvrés, la prise de service est fixée à 7h30, et la fin de service est fixée à 19h00.

Les horaires de services s'entendent entre l'horaire de prise de service et l'horaire de fin de service.

Il est précisé que pour les interventions dans les zones occupées (bureaux, poste de sécurité et certaines zones) doivent s'effectuer en présence des occupants, de 9h à 17h30.

Les services de l'Acheteur gestionnaire du marché seront présents pendant la plage 9h – 17h30, du lundi au vendredi. L'ensemble de la maintenance des éléments dans les bureaux devra être réalisé durant les horaires de présence des services de l'Acheteur.

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

5.1.4. Astreinte

Les conditions d'astreinte sont applicables à toute période située en dehors des jours ouvrés et horaire de service indiqué au 5.1.3.

Les conditions financières de l'astreinte sont définies au CCAP.

Le Titulaire doit pouvoir faire intervenir un ou plusieurs de ses agents :

- Localisés en dehors des Sites, à leur domicile ou toute autre localisation au choix du Titulaire ;
- Disposant de moyens de communication et de transport leur permettant d'être disponibles sur appel (pour chaque site, numéro unique d'appel pour toutes les prestations visées ci-dessous) dans un délai restreint pour intervenir sur les Sites en cas de dysfonctionnement signalé au cours de ces périodes. En cas d'indisponibilité de la personne responsable de l'astreinte, le Titulaire est en charge de basculement des appels à partir du même numéro.

Durant la période d'astreinte, les délais de résolution maximaux des DRM inférieurs à 24h00 (1 jour) sont augmentés de deux (2) heures pour tenir compte du temps nécessaire aux personnels d'astreinte pour se rendre sur le site, et accéder au lieu de leur intervention sur site.

Il est expressément convenu que l'agent du Titulaire assurant l'astreinte doit remplir à minima les conditions suivantes :

- Bénéficier d'une accréditation et d'une carte accès aux Sites conformément aux besoins ;
- Avoir une parfaite connaissance des installations et équipement des Sites et disposer des niveaux de qualification nécessaires et suffisants pour intervenir immédiatement et prendre les décisions qui s'imposent sur l'ensemble des installations ;
- Pouvoir contacter et informer des équipes spécialisées dans les principaux domaines techniques.

Le dispositif sera précisé dans le document de maintenance et de service.

5.1.5. Tenues vestimentaire et port du badge

Le Titulaire et toute entreprise intervenant pour son compte doivent porter des tenues faisant apparaître distinctement le nom de l'entreprise. Les tenues sont réputées adaptées aux conditions climatiques et aux contraintes techniques de sécurité des postes tenus.

Le port du badge est obligatoire dans l'enceinte des domaines. Celui-ci doit être visible et est strictement personnel.

5.2. Hygiène et sécurité

5.2.1. Généralités

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

5.2.2. Réglementations et plan de prévention annuel

Le Titulaire prend toute disposition pour que soient respectées les procédures imposées par le code du travail en particulier en matière d'évaluation des risques, de coordination sécurité et

protection de la santé (code du travail) ou de plan de prévention (décret n°92-158 du 20 février 1992).

Il apporte à l'Acheteur expertise et conseil pour la mise au point des mesures de coordination et de prévention des risques. En particulier, dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions du décret n°92-158 du 20 février 1992, le Titulaire organise sous l'autorité de l'Acheteur, pour ce qui concerne la mise en œuvre des activités dont il est en charge, l'ensemble des procédures et réunions et notamment établira la rédaction du plan de prévention dont il présentera le projet à la signature l'Acheteur au plus tard à la date de démarrage effectif des prestations. Ce document sera intégré dans le DMS.

Les mesures prévues par le plan de prévention comportent au moins des dispositions dans les domaines suivants :

- La définition des phases d'activité dangereuses et des moyens de prévention spécifiques correspondants,
- L'adaptation des matériels, installations et dispositifs à la nature des opérations à effectuer ainsi que la définition de leurs conditions d'entretien ;
- Les instructions à donner aux agents du Titulaire ;
- L'organisation mise en place pour assurer les premiers secours en cas d'urgence et la description du dispositif mis en place à cet effet par le Titulaire ;
- Les conditions de la participation des cotraitants et des sous-traitants aux prestations objets du présent marché, en vue d'assurer la coordination nécessaire au maintien de la sécurité et, notamment, de l'organisation du pilotage ;
- Les mesures liées aux situations exceptionnelles (pandémie, couvre-feu, confinements).

Un plan de prévention annuel, communiqué à l'Acheteur, est établi pour les interventions courantes ou répétitives du Titulaire et des entreprises travaillant pour son compte sur les Sites.

Le Titulaire prend l'initiative, en concertation avec l'Acheteur, de l'organisation des réunions de coordination de façon à en assurer périodiquement l'actualisation dans les conditions définies par le code du travail.

Le Titulaire respectera la réglementation en vigueur ainsi que les procédures mises en place sur les Sites de l'Acheteur pour les interventions nécessitant un travail par point chaud.

5.2.3. Signalisation des chantiers – accès – consignes

Pour toute intervention de travaux ou d'entretien impliquant de consigner tout ou partie de la surface, le Titulaire a la responsabilité de la mise en place après approbation par l'Acheteur et à ses frais de l'ensemble des moyens de protection, notamment les dispositifs de canalisation des mouvements des personnels et tiers, et de signalisation définis dans le cadre du plan de prévention.

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

Après validation par l'Acheteur, il est remis au Titulaire à son arrivée sur site, des clés et/ou badges permettant l'accès aux installations dont il assure la maintenance. Ces éléments seront restitués à la fin de chaque intervention.

Le Titulaire est responsable de l'utilisation des clés et/ou badges remis à son personnel et de leur garde. Ces clés et/ou badges sont restitués à tout moment sur simple demande de l'Acheteur. L'absence de restitution peut donner lieu à poursuites et à rupture du marché. Dans ce cas, il peut être demandé de remplacer toutes les serrures concernées.

Toute copie de ces clés et/ou badges est interdite et peut donner lieu à des poursuites et à la rupture du marché. Le Titulaire est tenu de signaler immédiatement à l'Acheteur toute perte

de clé et/ou de badge. Le Titulaire s'assure de verrouiller à nouveau les locaux après intervention et veille à éteindre l'éclairage des locaux y compris techniques.

Le Titulaire restituera l'ensemble des clefs et badges d'ouvertures des locaux à la fin de chaque intervention. Ces moyens d'accès ne pourront en aucun cas être sortis des Sites.

5.2.4. Mesures de consignations

Lorsque le Titulaire doit réaliser la consignation d'un équipement dans le cadre d'une maintenance préventive ou corrective, il transmettra pour validation de l'Acheteur toute demande d'autorisation spécifique de travaux ou de consignation munie de son visa technique au moins 48h à l'avance. Ce délai ne sera pas exigé dans les cas d'urgence.

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

Suite à toute intervention le nécessitant, le Titulaire doit :

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

5.4. Produits et matériels utilisés

5.4.1. Outillage, Fournitures et Matériels

Le Titulaire met en place l'ensemble des moyens nécessaires et conformes à la réglementation, à la bonne exécution de ses prestations, outillage, moyens de levage et de manutention, et précise dans le mois suivant la notification du marché :

- La liste de l'outillage, des matériels des protections proposés pour l'exécution des prestations et la sécurité des usagers et de son personnel ;
- Une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine de ces matériels ;
- Des références d'utilisation.

Dans le cas où des outillages spéciaux seraient fournis par le constructeur ou l'installateur d'un équipement, ces outillages sont réputés faire partie intégrante de l'équipement considéré et doivent être maintenus au même titre que celui-ci. La liste de ces matériels, outillages et produits entreposés sur les Sites est soumise à l'accord préalable de l'Acheteur le Titulaire en demeure le responsable.

Les matériels sont en conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel non conforme ou dangereux est mis immédiatement hors service et remplacé par le Titulaire, à ses frais.

Toute modification ultérieure du parc de matériel est soumise à l'accord préalable de l'Acheteur qui se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation lui paraît susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers. Le Titulaire est tenu de remplacer, à ses frais, tout matériel refusé.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit.

Les échafaudages sont conformes à la réglementation. Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités des échelles et escabeaux doivent prendre appui par l'intermédiaire de protections souples de manière à ne pas détériorer les revêtements (patins protecteurs). En aucun cas, les meubles ne peuvent être utilisés comme moyen de surélévation.

Le Titulaire évite de laisser l'eau couler inutilement et évite toute destruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

Le Titulaire a l'obligation de communiquer à l'Acheteur, dans le cadre de la DMS, préalablement à leur approvisionnement, la fiche de sécurité des produits dangereux utilisés, le lieu et la quantité maximale stockée. La validation préalable de l'Acheteur est indispensable pour tout approvisionnement de produits chimiques, notamment les produits de nettoyage. Il en est de même pour le matériel utilisé. Le Titulaire sera également responsable de la mise en place des mesures de protection adéquates associées à ces produits, notamment les bacs de rétention et armoires ventilées.

5.4.2. Constitution du stock

Pour assurer la continuité et la sécurité du service, le Titulaire constitue un stock de pièces de rechange sur Sites pour les pièces exclusives à l'opération, soit dans ses propres locaux pour les pièces standard.

Le Titulaire constitue sous sa propre responsabilité et fait son affaire du stock de pièces, quel que soit le montant de celles-ci. Pour ce faire, le Titulaire établit la liste des pièces détachées qu'il juge minimum et de première urgence, durant la période de prise en charge.

Il est précisé que le Titulaire doit mettre en stock toutes les pièces dont le délai d'approvisionnement est incompatible avec l'urgence de la réparation.

Les caractéristiques techniques des pièces de rechange indispensables à un fonctionnement correct sont celles identiques à celles d'origine, préconisées ou agréées par le constructeur ; si le Titulaire était amené à utiliser des pièces dites adaptables ou standard, il doit en justifier le choix auprès de l'Acheteur.

5.4.3. Gestion du stock

Après constitution du stock, quel que soit le prix des pièces, le Titulaire devient 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 suivi des stocks sera réalisé via l'outil de maintenance. Le Titulaire remet mensuellement le mouvement du stock (entrées et sorties) et l'état final du stock, des pièces de rechange et consommables de la période précédente, quel qu'en soit le coût, avec la désignation, la codification complète des pièces, et pour les pièces utilisées le lieu de l'utilisation. Il est précisé qu'en principe toutes les pièces entrant sur les Sites, doivent entrer dans le stock avant utilisation. Cette disposition concerne notamment les pièces installées immédiatement par le Titulaire et ses éventuels sous-traitants. Le stock doit être reconstitué dans son intégralité à la fin de chaque exercice annuel. Il est précisé que le stock est constitué à l'usage exclusif du présent marché.

Pour chaque stock, le Titulaire tient à jour l'outil de maintenance de manière à pouvoir justifier, tous les six mois, de son état ou à une quelconque demande de l'Acheteur. Pour les pièces détachées, il est distingué clairement celles dont le renouvellement est inclus dans la prestation de maintenance préventive courante et corrective et celles dont le réapprovisionnement est réalisé au coup par coup par l'Acheteur.

Le Titulaire assure la livraison des pièces détachées jusqu'au lieu de stockage et la mise en stock et saisie dans l'inventaire informatique.

Il assure la conservation de ces pièces et matériels en qualité et quantité dans le lieu de stockage mis à disposition par l'Acheteur. Le Titulaire prend en charge sous sa seule responsabilité les pièces et matériels que l'Acheteur peut être amenée à vouloir stocker sur site.

Le matériel constaté manquant ou dégradé dans cette catégorie du stock, lors des inventaires et en fin de marché, sera déduit de la facture du Titulaire après établissement d'un constat de perte ou de dégradation contresigné par les deux parties au prix d'achat justifié à la date du

constat de la perte, à moins que le Titulaire ne réapprovisionne sous 24h le matériel incriminé à sa charge.

En fin de marché, le stock de pièces détachées et de consommables reste la propriété de l'Acheteur. Ces mêmes stipulations s'appliquent en cas de résiliation du marché.

5.5. Équipements et logiciel applicable aux ISC

Le Titulaire ne pourra pas accéder au réseau informatique de l'Acheteur.

5.6. Équipements et logiciel de gestion de l'exploitation et de la maintenance (GTC – comptage)

L'Acheteur assurera la maintenance corrective et préventive (notamment paramétrage), la mise à jour (notamment des versions applicatives), la gestion des antivirus, la sauvegarde et la ré-implémentation des bases de données des équipements et outils informatiques (logiciels) des Sites.

Le Titulaire n'intervient pas sur les équipements et logiciels de l'Acheteur.

Concernant la GTC-GTB, le Titulaire pourra demander l'accès auprès de l'Acheteur afin de pouvoir consulter des éléments sous la surveillance du l'Acheteur. Il aura pour obligation d'informer l'Acheteur de toute modification nécessitant la mise à jour de la base de données de la GTC-GTB, notamment pour la création, la modification où la suppression d'équipement, de modification de l'interface Homme-Machine (Synoptique...). Il devra aussi reporter auprès de l'Acheteur toute incohérence ou erreur de localisation d'un équipement décrit dans ces systèmes.

6. Conditions générales relatives aux opérations d'exploitation – Maintenance

6.1. Périmètre du Service

6.1.1. Dispositions générales

Les opérations d'exploitation-maintenance concernent les services visés à l'article Objectifs Généraux du présent CCTP.

Toutes les pièces, consommables ou équipements concourant à la maintenance préventive des installations listées en annexe 4 du CCAP sont forfaitisées au titre du présent marché.

Les pièces et équipements ayant pour objet la maintenance corrective d'un Défaut constaté seront incluses au forfait du présent marché à concurrence de **1000€ HT/pièce unitaire base marché** et révisable selon la formule de révision appliqué au BPU, la main d'œuvre étant réputée incluse au forfait.

Le Défaut constaté n'aboutira pas au paiement forfaitaire, lorsque le Titulaire apporte la preuve que le Défaut constaté est directement imputable à l'une des situations mentionnées ci-dessous.

- Dégradations relevant de la responsabilité de l'Acheteur ;
- Survenance d'un cas de force majeure entravant de façon insurmontable l'exécution par le Titulaire de ses Prestations ;
- Dommage causé par un tiers intervenant pour le compte de l'Acheteur.

Le Titulaire assure pour chacun des services précités l'ensemble des opérations de maintenance des niveaux 1 à 4, ainsi que certaines opérations de niveau 5 limitativement énumérées ci-dessous :

- Le renouvellement total d'un gros élément d'équipement composé de parties renouvelables séparément, quand la remise à niveau ne peut être faite par le remplacement d'une de ces parties. A titre d'exemple, est considéré comme gros élément d'équipement un relai de protection numérique haute tension ou l'armoire de
- régulation du Groupe Electrogène, même s'il existe plusieurs éléments de ce type.
- Les travaux de fin de Marché limitativement énuméré au CCTP § 7.5.4.2..2 ;
- Les opérations de renouvellement ou de reprise énumérées dans le cadre de l'annexe 4 du CCTP.

L'exécution des opération de niveau 5 proposés au plan de pérennité est à la charge de l'Acheteur, à l'exception des travaux à la charge du Titulaire énumérés ci-dessus et de ceux prévus dans le cadre du service maintenance niveau 5 du présent CCTP.

En cas où l'Acheteur ne réaliserait pas ou avec un retard les opérations de maintenance de niveau 5 lui incombant au regard de limites de responsabilité précitées, les obligations de performance du Titulaire sont maintenues. Le Titulaire réalisera notamment toutes interventions de niveau 1 à 4 permettant la continuité du fonctionnement des ouvrages objet du marché. Le Titulaire ne saurait invoquer cet état de fait pour s'exonérer de ses obligations contractuelles et particulièrement pour la résolution des défauts.

En cas de défaut directement imputable à la non réalisation ou à la réalisation tardive d'une intervention du plan de pérennité de la responsabilité de l'Acheteur, et ne pouvant être résolu sans la réalisation de celle-ci, le Titulaire peut proposer, sous réserve d'une justification technique circonstanciée, la mise en œuvre d'une marche dégradée.

En cas d'acceptation de celle-ci, le Titulaire bénéficiera d'une exonération de pénalité pour le défaut correspondant.

En cas de refus de la marche dégradée, les parties s'efforceront de régler leur différend selon les modalités prévues au CCAP.

Le Titulaire s'interdit d'exécuter directement ou indirectement, les travaux de gros entretien et/ou de renouvellement (notamment ceux arrêté dans le cadre du plan de GER) dont la charge incombe à l'Acheteur en vertu du partage de responsabilités opéré par le marché et pour lesquels il assure une mission de conseil et d'assistance à la définition et à la réception.

6.1.2. Niveau 5 de maintenance

Le Titulaire prend en outre en charge financièrement et techniquement, l'ensemble des opérations de niveau 5 de maintenance pour les services limitativement énumérés dans l'annexe 4 du CCTP.

Cette maintenance de niveau 5 est due sur tous les équipements et ouvrages des services visés dans cette annexe, quel que soit leur état de fonctionnement au démarrage du marché.

De plus pour une opération de maintenance ou de renouvellement (de niveau 5) sur les services précités, il est précisé que le Titulaire est en charge de toutes les opérations connexes de remise en état, quel que soit le service considéré. A titre d'exemple, dans le cas d'une opération nécessitant des travaux de finition, ces derniers sont également à la charge du Titulaire.

6.1.3. Référentiels

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

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

A cet effet, le Titulaire proposera à l'Acheteur la définition de la stratégie et politique de maintenance, le plan de maintenance, ainsi qu'un projet d'optimisation du plan de pérennité transmis dans le cadre de la consultation concernant les travaux de GER qu'il réalise ou conseille l'Acheteur.

Sous réserve des précisions apportées par le présent marché, les niveaux 1 à 5 sont définis par la norme AFNOR et la norme précitée dont la reformulation est reprise ci-dessous.

6.1.3.1. 1^{er} niveau de maintenance

Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements de soutien intégrés au bien.

Ce type d'opération peut être effectué par l'utilisateur du bien avec, le cas échéant, les équipements de soutien intégrés au bien et à l'aide des instructions d'utilisation.

Ci-dessous un tableau récapitulatif concernant la maintenance de niveau 1 :

Actions	Intervenants	Documentation associée	Moyens logistiques
— Contrôles et inspections simples. — Opérations élémentaires de maintenance sans démontage. — Manœuvre manuelle d'actionneurs.	Personnel ayant une formation minimale : — utilisateur du bien ; — agent de maintenance.	— Instruction de maintenance. — Procédures qualité.	Équipements de soutien intégrés au bien.

Par exemple :

- Maintenance préventive :

UTILITES ET PROCESS
- Ronde de surveillance d'état. - Manœuvre manuelle d'organes mécaniques. - Relevés de valeurs d'état ou d'unités d'usage.

(Dans certains cas certaines actions de maintenance correctives peuvent relever du niveau 1)

Exemples :

- Maintenance corrective :

UTILITES ET PROCESS
- Remplacement des ampoules. - Ajustage, remplacement d'éléments d'usure ou détériorés, sur des éléments composants simples et accessibles.

6.1.3.2. 2^{ème} niveau de maintenance

Actions qui nécessitent des procédures simples et/ou des équipements de soutien (intégrés au bien ou extérieurs) d'utilisation ou de mise en œuvre simple.

Ce type d'action de maintenance est effectué par un personnel qualifié avec les procédures détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance.

Un personnel est qualifié lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur un bien présentant certains risques potentiels, et est reconnu apte pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés, compte tenu de ses connaissances et de ses aptitudes.

Ci-dessous un tableau récapitulatif concernant la maintenance de niveau 2 :

Niv.	Actions	Intervenants	Documentation associée	Moyens logistiques
2	— Contrôle de paramètres à l'aide de moyens de mesure intégrés au bien, — Remplacement de pièces d'usure ou défectueuses sur des ensembles simples et accessibles par échange standard. — Maintenance corrective dont la cause première apparaît évidente. — Manœuvre d'organes de coupure.	Personnel ayant une qualification en maintenance et les habilitations requises.	— Instructions de maintenance détaillées.	— Outils individuels de dotation : — tournevis ; — clés mixtes ; — clés 6 pans creux ; — clés six pans ; — ... — Outils portatifs à main et d'utilisation simple.

Exemples :

- Maintenance préventive :

UTILITES ET PROCESS
- Contrôle des paramètres sur des équipements en fonctionnement, à l'aide de moyens de mesure intégrés au bien. - Contrôle des organes de coupure (capteur, disjoncteurs, fusibles), de sécurité... - Contrôle des éléments de secours (GE / Onduleur). - Vérification des mises à la terre.

Exemples :

- Maintenance corrective :

UTILITES ET PROCESS
- Remplacement par échange standard de pièces : fusibles, disjoncteur... - Remplacement de tresses, de presse étoupes... - Lecture de logigrammes de dépannage pour remise en cycle. - Manœuvre d'organes de coupure. - Remplacement de sources lumineuses. - Remplacement des prises électriques et interrupteurs détériorés.

6.1.3.3. 3^{ème} niveau de maintenance

Opérations qui nécessitent des procédures complexes et/ou des équipements de soutien portatifs, d'utilisation ou de mise en œuvre complexes.

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

Ci-dessous un tableau récapitulatif concernant la maintenance de niveau 3 :

Niv.	Actions	Intervenants	Documentation associée	Moyens logistiques
3	— Intervention de maintenance nécessitant une mise en sécurité particulière du bien. — Maintenance complexe demandant de la rigueur et de l'organisation. — Maintenance corrective nécessitant une méthodologie structurée de diagnostic.	Technicien de Maintenance ayant les qualifications et les habilitations requises.	— Instructions de maintenance complexes.	— Équipements de soutien portatifs spécifiques : — multimètre ; — équipement de thermographie ; — analyseur à ultrasons ; — clé dynamométrique ; — interface automate ; — ...

Exemples :

- Maintenance préventive :

UTILITES ET PROCESS
- Contrôle et réglages impliquant l'utilisation d'appareils de mesure externes au bien. - Visite de maintenance préventive sur les équipements complexes. - Contrôle d'allumage du GE. - Intervention de maintenance préventive intrusive. - Relevé de paramètres techniques d'état de bien à l'aide de mesures effectuées par des équipements de mesures individuels.

Exemples :

- Maintenance corrective :

UTILITES ET PROCESS
- Diagnostic. - Diagnostic d'état avec usage d'équipements de soutien portatifs et individuels (Pocket, automate, multimètre). - Remplacement d'organes et de composants par échange standard de technicité générale, sans usage de moyens de soutien communs ou spécialisés.

6.1.3.4. 4^{ème} niveau de maintenance

Opérations dont les procédures impliquent la maîtrise d'une technique ou d'une technologie particulière et/ou la mise en œuvre d'équipements de soutien spécialisés.

Ce type d'opération de maintenance est effectué par un technicien ou une équipe spécialisée à l'aide de toutes instructions de maintenance générales ou particulières.

Ci-dessous un tableau récapitulatif concernant la maintenance de niveau 4 :

Niv.	Actions	Intervenants	Documentation associée	Moyens logistiques
4	— Maintenance qui fait appel à une maîtrise de techniques spécialisées.	— Techniciens spécialisés maîtrisant une technologie particulière. — Expert en maintenance dans une technologie.	— Instructions de maintenance particulières.	— Équipement de soutien complexe : — analyseur vibratoire ; — analyseur d'huile ; — ...

Exemples :

- Maintenance préventive :

UTILITES ET PROCESS
- Révision partielle ou générale ne nécessitant pas le démontage complet d'une machine. - Analyse vibratoire. - Analyse de lubrifiants. - Thermographie infrarouge (installations électriques, thermiques, mécanique). - Relevé de paramètres techniques nécessitant des moyens de mesure collectifs (oscilloscope...) avec analyse des données.

Exemples :

- Maintenance corrective :

UTILITES ET PROCESS	
- Remplacement de tête de câble en BTA. - Dépannage de moyens de production par usage de moyens de mesure ou de diagnostic collectifs et/ou de forte complexité (valise de programmation automate, système de régulation et de contrôle des commandes numériques, variateurs...).	

6.1.3.5. 5^{ème} niveau de maintenance

Opérations dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels.

Par définition, ce type d'opération de maintenance (rénovation, reconstruction, etc...) est effectué par le constructeur ou par un service ou une société spécialisée avec des équipements de soutien définis par le constructeur et donc proches de la fabrication du bien concerné.

Ci-dessous un tableau récapitulatif concernant la maintenance de niveau 5 :

Niv.	Actions	Intervenants	Documentation associée	Moyens logistiques
5	— Maintenance qui implique un savoir-faire détenu par le constructeur. — Rénovation, reconstruction. — Gros travaux d'amélioration.	— Constructeur du bien. — Sociétés spécialisées.	— Documentations spécifiques (constructeur).	— Équipements de soutien industriels définis par le constructeur proche de la fabrication du bien.

Exemples :

- Maintenance préventive :

UTILITES ET PROCESS
- Révisions générales avec le démontage complet de la machine. - Reprise dimensionnelle et géométrique. - Réparations importantes réalisées par le constructeur ou le reconditionnement de ses biens. - Remplacement de biens obsolètes ou en limite d'usure.

Nonobstant les dispositions de la norme précitée, il est expressément convenu qu'est réputé de niveau 4 tout renouvellement d'éléments à l'unité, même s'il s'agit du renouvellement complet d'un équipement et qu'il concerne plusieurs éléments. Par exemple, dans le cas d'un groupe électrogène, la maintenance de niveau 5 concerne le remplacement de celui-ci et des équipements associés, là où la maintenance de niveau 4 relève :

- Du remplacement de l'alternateur ;
- Ou du remplacement de la cuve à fioul ;
- Ou de toute autre pièce pouvant être remplacée indépendamment d'une autre.

L'annexe 4 du CCTP établit une liste non exhaustive des principaux travaux ou opérations de niveau 4 ou 5 relevant de la responsabilité du Titulaire ou l'Acheteur. Le Titulaire devra assurer un suivi des travaux réalisés dans le cadre de cette annexe via un tableau de suivi joint en annexe du RMA.

6.2. Politique et stratégie de maintenance

6.2.1. Politique de maintenance

L'Acheteur définit sa politique de maintenance de la manière suivante. Le Titulaire déclinera sur cette base la stratégie et son plan de maintenance.

6.2.1.1. *Politique de maintenance concernant le patrimoine immobilier :*

L'Acheteur souhaite pouvoir maintenir en état de fonctionnement, d'efficience, de garantie de la sécurité des biens et des personnes et de qualité de travail l'ensemble de son patrimoine immobilier.

Le patrimoine étant hétérogène en termes d'âge, les locaux doivent être maintenus dans une optique de démarche de progrès et d'amélioration continue pour garantir une utilisation optimale à celle d'aujourd'hui pour les quinze prochaines années à venir.

A ce titre, un équilibre doit être trouvé entre les actions préventives, correctives, d'amélioration et de gros entretien renouvellement.

6.2.1.2. *Politique de maintenance concernant les équipements de productions d'énergies et les réseaux associés :*

L'Acheteur souhaite un haut niveau de disponibilité des équipements de production d'énergie. Aucune rupture ou défaillance n'est acceptée.

Le niveau de résilience est élevé et les installations sont intrinsèquement réalisées et conçues pour le permettre. Aussi les préconisations des constructeurs sont respectées pour garantir un haut niveau de fiabilité. Les risques de défaillances doivent être amenés au plus bas des défaillances intrinsèques des équipements. La maintenance devra identifier les Single Point Of Failure (SPOF) et les traiter de manière adaptée pour les limiter ou les éviter par des opérations de maintenance préventives et de gros entretien renouvellement.

6.2.2.Stratégie de maintenance

La stratégie de maintenance, au sens où ce terme est défini par la norme AFNOR citée ci-dessus, fera l'objet d'un document transmis à l'Acheteur pour visa au plus tard 3 mois après la date de démarrage des prestations.

Ce document prend en compte les orientations définies pour la politique de maintenance et transmis pour visa. Les choix de moyens ou de méthodes formulés par ce document relèvent de l'entière responsabilité du Titulaire.

Celui-ci doit répondre à toute demande de précision formulée par l'Acheteur. L'Acheteur peut aussi formuler des observations qui sont intégrées dans le document.

Le document de stratégie de maintenance permet d'élaborer, de développer et d'adapter les méthodes de maintenance afin de permettre de comprendre les actions réalisées sur tous les Équipements, et notamment sur les équipements Critiques et/ou ceux à longue durée de vie.

Ce document fournit les indications nécessaires à l'élaboration du plan de maintenance et du projet de plan de pérennité (ou plan GER).

Il explicite particulièrement les critères objectifs d'affectation des opérations de maintenance soit au plan de maintenance, soit au projet de Plan de Pérennité, en cohérence avec la distinction opérée par la norme AFNOR NF X 60-000 entre les différents niveaux de maintenance.

La stratégie de maintenance est établie pour une période d'au moins (4) quatre ans. Elle fait l'objet d'une révision obligatoire tous les (2) deux ans. Une révision intermédiaire est autorisée si les circonstances l'exigent ou à la demande de l'Acheteur.

6.3. Plan de maintenance

Le plan de maintenance, établi selon la norme NF X 60-000, est élaboré en cohérence avec la stratégie maintenance. Il est défini dans cette norme comme « un ensemble structuré de tâches qui comprennent les activités, les procédures, les ressources et la durée nécessaire pour exécuter la maintenance ».

Le Plan de Maintenance est présenté à l'Acheteur pour visa (3) trois mois après la date de démarrage des prestations, à l'issue de l'audit de prise en charge. Il couvre une période de (4) quatre ans glissants et couvre notamment les années après l'échéance du marché.

Il est révisé chaque année à date d'anniversaire. L'Acheteur peut formuler des observations qui sont intégrées dans le document qui est ensuite intégré dans le DMS.

Le plan de maintenance, couvre l'ensemble des locaux, zones, équipements et installations. Les gammes de maintenance sont précisées dans ce document (à minima : informations sur le poste technique affecté, activités à effectuer, ressources nécessaires, heures techniciens, fournitures nécessaires, mesure de sécurité...).

Il présente les choix du Titulaire concernant les choix de répartition entre la maintenance préventive et la maintenance corrective telles que ces notions sont définies dans la norme déjà citée.

Le Plan de maintenance concerne les opérations de maintenance de niveau 1 à 4 au sens du présent marché, mais aussi les opérations de niveau 5 telles que définies dans l'annexe 4 du CCTP.

7. Conditions générales de management du marché

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

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

7.1. Coordination de l'Exploitation du Titulaire et de l'Exploitation de l'Acheteur

7.1.1. Mise à disposition du système de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (G.M.A.O)

Dès le démarrage des prestations, le Titulaire doit effectuer l'enregistrement, la mise à jour, l'archivage et la mise à disposition de l'Acheteur 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.

Actuellement, aucune GMAO n'est en place sur les Sites concernés par le présent marché. Il est demandé au Titulaire de mettre en place un système de GMAO (outil de maintenance) ou autre permettant :

- D'assurer le pilotage et le suivi de l'activité,
- D'échanger les informations entre le Titulaire et l'Acheteur,
- De gérer tous les équipements des Sites,
- De gérer toutes les actions de maintenance (préventive et corrective),
- D'avoir un historique des maintenances effectuées sur chaque équipement,
- De gérer les événements,
- De faire du reporting sur les indicateurs,
- De gérer les stocks.

L'outil de maintenance que le Titulaire mettra en place devra permettre de basculer facilement toutes les informations recueillies sur la future GMAO de la préfecture de Police.

Une fois que la GMAO de la préfecture de Police sera opérationnelle, une fiche et un protocole d'utilisation seront fournis au Titulaire.

7.1.2. Suivi des signalements et des demandes

Toutes identifications par le Titulaire ou par l'Acheteur d'un Evènement (Anomalie ou défaut) rencontré dans le fonctionnement des Sites (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'Acheteur n'y ait déjà procédé, le titulaire est en charge de la saisie des informations du Signalement, dès qu'il en a connaissance. L'identification des Evènements a lieu notamment suite aux procédures de contrôle (y compris contrôle réglementaires ou rapport d'audit) de l'Acheteur ou du Titulaire, aux autocontrôles réalisés par le Titulaire...

La saisie des informations (ouverte 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'Acheteur 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'Acheteur et est strictement limitée. Le Titulaire porte la responsabilité de ses retards, omissions ou erreurs.

Les modalités de saisie des Signalements dans l'outil de maintenance sont convenues entre le Titulaire et l'Acheteur pour le site considéré dans les trente (30) jours suivant la date de démarrage des prestations. Ces modalités et leurs évolutions adoptées entre les parties feront

l'objet d'un document intégré dans la DMS. Elles pourront consister en une ou plusieurs solutions conjointes telles que :

- Saisie par l'Acheteur directement dans l'outil de maintenance
- Appel téléphonique par l'Acheteur auprès du titulaire puis saisie dans l'outil de maintenance par le Titulaire
- Tout autre moyen (courriel, courrier,...) puis saisie dans l'outil de maintenance ;
- Envoi des informations par mail pour intégration directe dans l'outil de maintenance.

L'outil de maintenance 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. Par ailleurs, ce dernier doit identifier précisément, au moment de la clôture, la fiche équipement concernée par le Défaut ainsi qu'éventuellement son état. Si nécessaire, le titulaire est en charge de proposer à l'Acheteur la création de la fiche équipement permettant la clôture du signalement.

7.1.3. Défaillance de l'outil de maintenance

En cas d'inaccessibilité de l'outil de maintenance, les demandes et les signalements seront effectués selon les mêmes modalités qu'avec. Le Titulaire saisira dans un registre des signalements chaque événement signalé par l'Acheteur ou par les équipes du Titulaire. Ce registre servira de base lors de revues d'activité pour faire valoir ce que de droit.

Lors de la remise en fonctionnement de l'outil de maintenance, le Titulaire mettra à jour celui-ci en intégrant les éléments (signalement, préventif, ...) traités dans le registre.

Le plan de maintenance sera modélisé par un planning de type « Excel ou équivalent

7.1.4. Suivi de la maintenance

L'outil de maintenance permet la création de fiches équipements, avec un type de suivi niveau unitaire ou groupé. Les équipements dont le nombre est inférieur à 10 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 « Bâtiment ». Les équipements critiques ne peuvent être groupés à un niveau plus large que le niveau « zone ».

Le Titulaire est en charge de transmettre à l'Acheteur les besoins en actualisation, création et modification quotidienne des données des fiches équipements. L'ensemble des équipements (y compris les installations techniques et ouvrages) indiqués dans l'arborescence technique du présent CCTP doit figurer dans une fiche équipement de l'outil de maintenance trois (3) mois suivant le démarrage des prestations, dans les limites des prestations définies au marché, soit à l'issue de la période d'audit de prise en charge des installations.

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

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

Chaque fiche équipement présente dans l'outil de maintenance porte un certain nombre d'informations, notamment :

- Equipement, (désignation) ;
- Localisation ;

- Responsabilité (Titulaire) ;
- Famille d'équipement ;
- Type d'équipement ;
- Type de suivi (unitaire ou groupé).

Certaines autres informations (état, année prévisionnelle de renouvellement...) sont obligatoires si l'équipement est considéré comme critique.

Le renseignement des fiches équipements doit permettre la création d'une trame de plan de pérennité.

Par ailleurs, le Titulaire devra assurer le renseignement dans l'outil de maintenance 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 réglementaires) pour chaque groupe d'équipement ;
- La validation des opérations de contrôles réalisées en indiquant notamment si le contrôle est conforme ou non ;
- La création d'une trame de plan de pérennité. A ce titre, le Titulaire est en charge des groupes d'équipements concernés par des opérations de GER ;
- La mise à jour des informations des groupes d'équipements et des équipements (notamment suite à renouvellement).

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

7.2. Planification

7.2.1. Outil de Maintenance

Le Titulaire est tenu de mettre en place les moyens nécessaires à l'utilisation de l'outil de maintenance sur le site pour l'ensemble de la durée du marché. Le Titulaire remettra la base de données selon le format fourni par l'Acheteur, suite à l'audit de prise en charge, soit trois (3) mois suivant la date de démarrage. L'Acheteur intégrera la base technique dans ses serveurs.

L'outil de maintenance a pour objectif de préparer, planifier, contrôler et assurer la traçabilité des interventions de maintenance et d'exploitation du Titulaire, cette base de données est réalisée notamment dans le but de :

7.2.1.1. *Gérer les équipements, en proposant :*

- Un inventaire des installations techniques, des équipements et des ouvrages propres aux Sites. Un historique des interventions de maintenance préventives et correctives par équipements ou par zone concernant les prestations de service ;
- Une gestion d'information dédiée par équipement ou par type d'équipement ;
- Une documentation technique par équipement ou ouvrage.

7.2.1.2. *Gérer les actions de maintenance, permettant :*

- De planifier la maintenance préventive et les échéances des contrôles et vérifications périodiques réglementaires pour chaque équipement : à cet effet, le Titulaire doit garantir l'édition du planning de maintenance préventive pour chaque équipement sur trois années ;
- De gérer les actions de maintenance préventives et curatives (avec ordre de travaux : OT), le Titulaire doit pouvoir éditer, pour un équipement donné, les interventions réalisées, en cours et à réaliser ;
- La gestion des outillages et des moyens pour réaliser les opérations de maintenance ;
- De connaître l'historique de toutes les interventions de maintenance par équipement ;

- D'éditer automatiquement des bilans de l'activité: temps affecté à la maintenance préventive, à la maintenance corrective, à la conduite, à l'accompagnement, les délais d'intervention.

7.2.2.Arrêts programmés

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

- Les conditions de marche dégradée, les performances associées y compris les délais de résolution maximaux en cas de non atteinte de ces performances.
- Les moyens complémentaires éventuellement nécessaires en matière d'équipements techniques (groupe électrogène, groupes froid...).
- Les moyens nécessaires en matière de surveillance de l'Acheteur.
- Les conditions de réalisation de l'arrêt (horaires, moyens...).
- La durée éventuelle d'un arrêt complet sans marche dégradée possible.
- Les délais de mise en œuvre de la marche dégradée et sa durée maximale de mise en œuvre.

Ces conditions sont intégrées dans la documentation de maintenance et de service transmis à l'Acheteur.

Une intervention nécessitant un arrêt programmé non identifié au préalable dans le DMS devra être proposé à l'Acheteur au préalable pour validation au moins un (1) mois avant l'intervention.

Des arrêts programmés peuvent également être prévus pour les interventions réalisées par l'Acheteur ou toute entité mandatée par ce dernier pour réaliser des travaux. Le Titulaire en est informé préalablement.

A l'issue de la période de temps définie au préalable et acceptée pour l'arrêt programmé, si les performances exigées par le présent CCTP pour le service concerné ne sont pas rétablies, un défaut est signalé et pris en compte aux conditions normales de résolution et de pénalités pour l'indicateur concerné.

7.2.3.Suivi d'activité

Toute réunion avec l'Acheteur fait l'objet d'un compte-rendu établi sous trois (3) jours par le Titulaire et validé par l'Acheteur.

7.2.4.Alerte

Chaque défaut susceptible de mettre en jeu la santé ou la vie des personnes ainsi que la sûreté, fait l'objet d'un message d'alerte de la part du Titulaire ou de son représentant. Ce message, écrit, est transmis au représentant de l'Acheteur habilité, dans l'heure qui suit le constat. Il décrira l'événement et les mesures de sauvegardes mises en place ainsi que les actions correctives prévues et/ou les travaux préconisés.

7.2.5.Rapport d'activité hebdomadaire (RAH)

Le Titulaire communique chaque fin de semaine, au plus tard le vendredi avant 12h00, une fiche synthétique indiquant :

- Les points marquants de la semaine écoulée, les interventions réalisées, les dysfonctionnements et problèmes rencontrés pendant la semaine écoulée.
- La planification de toutes les tâches et activités programmées au titre du marché les deux semaines suivantes, avec l'indication des contraintes résultantes pour l'exploitation des bâtiments et du site ;
- La liste des signalements ouverts ;
- La liste des signalements fermés et leur traitement.

Cette fiche est transmise à l'Acheteur.

L'examen de cette planification, des mesures et procédures à mettre en œuvre ainsi que le bilan des interventions effectuées dans la semaine précédente donnera lieu à une réunion hebdomadaire à laquelle le représentant du Titulaire et le représentant de l'Acheteur participeront.

Cette réunion pourra être tenue par corps de métiers/domaine de service si l'Acheteur juge nécessaire d'effectuer un bilan plus précis sur un ou plusieurs domaines du contrat.

7.2.6. Réunion Mensuelle d'activité (RMA)

Le Titulaire fournit mensuellement un rapport d'activité complet et commenté au cours d'une réunion organisée par l'Acheteur. Ce rapport présentera l'évolution de l'ensemble des données relatives au Marché tant en détail qu'en synthèse par prestation.

Ces réunions permettent de faire le point sur les résultats obtenus, les difficultés rencontrées, les améliorations à apporter dans l'exécution des Prestations comme dans les moyens mis en œuvre par le Titulaire et ses sous-traitants, ainsi que par l'Acheteur, pour une exécution optimale du Marché. Elles permettront également au Titulaire de justifier le niveau de qualité obtenu, Service par Service, le respect des objectifs de résultats impartis et l'ensemble des Défauts survenus au cours du mois écoulé.

Le rapport d'activité est renseigné selon le modèle fourni ou validé par l'Acheteur et est diffusé en un exemplaire à la demande de l'Acheteur avant le 10 de chaque mois. Le format du rapport est donné par l'Acheteur (joint en annexe 1 du présent CCTP) mais peut-être modifié par le Titulaire après validation de l'Acheteur. Ce rapport est présenté au cours de la réunion sous forme de tableau de bord présenté en état mensuel et/ou en cumul sur douze mois sous forme de graphiques, tableaux et commentaires.

Un rapport incomplet est réputé non transmis et pourra faire l'objet d'un signalement.

Sur demande de l'Acheteur, le Titulaire joint tout document annexe pouvant compléter ou détailler les éléments du rapport d'activité. Le contenu et la forme du rapport d'activité peuvent être révisés après analyse concertée entre le Titulaire et l'Acheteur.

Concernant les signalements donnant lieu à une pénalité et que le Titulaire entend contester, un argumentaire écrit est présenté par ce dernier. Le Titulaire fait figurer cet argumentaire pour chaque signalement concerné.

7.2.7. Revue annuelle du marché

Le Titulaire procédera en coordination avec l'Acheteur à l'organisation d'une revue annuelle du Marché, avant le 31 mars, au cours de laquelle le Titulaire présentera l'ensemble du programme de Maintenance et de Service.

Au cours de cette réunion, le Titulaire présente à l'Acheteur un rapport d'activité annuel. La structure de ce rapport est identique à celle des rapports mensuels dont il constituera la consolidation annuelle et la synthèse complétée des historiques depuis la notification du marché. Ce rapport comprendra également une analyse critique matérialisant les écarts entre la planification des opérations et leur réalisation ainsi que la justification de chaque écart. Ce rapport sera remis avant le 31 janvier de chaque année.

Au cours de cette revue de Marché, l'Acheteur procédera à une analyse critique :

- Des prestations réalisées par le Titulaire au cours de l'année écoulée.
- Du plan de pérennité proposé par le Titulaire (GER).
- De la mise à jour du plan de pérennité proposé par le Titulaire pour l'année à venir.
- Des contrôles réglementaires que le Titulaire a réalisés et les éventuelles levées de réserves.

7.3. Documentation de maintenance et de Service

7.3.1. Contenu

Le contenu de la Documentation de Maintenance et de Service est détaillé en annexe 2 du présent CCTP.

Elle précise notamment la nature et l'organisation des Prestations dues au titre du présent Marché au travers de :

- La Documentation Générale.
- La Documentation de Maintenance.
- La Documentation des Services.
- La Documentation Qualité du Titulaire.
- La Documentation Sécurité du Titulaire.

La documentation de maintenance et services est établie et soumise à validation de l'Acheteur au plus tard trois (3) mois après la date de démarrage des prestations.

7.3.2. Mise à jour et gestion

La DMS est tenue à jour en permanence par le Titulaire, et est remise à jour, au minimum, une fois par an avant le 31 mars. Toute remise à jour fait l'objet d'une présentation lors des réunions mensuelles ou annuelles. A minima, la DMS est présentée au moins une fois par an.

Après validation, l'ensemble de ces documents est tenu en permanence à disposition de l'Acheteur et accessible.

7.4. Diagnostics et contrôles

7.4.1. Opérations de contrôles systématiques et programmées

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

7.4.2. État des lieux au démarrage du marché

Dès la notification de l'Ordre de Service de démarrage, le Titulaire assurera un état des lieux des équipements et du patrimoine dont il aura la charge au titre du marché.

L'état des lieux formera une base pour la définition de la stratégie de maintenance, du plan de maintenance, du catalogue des marches dégradées, la création de la base de données pour l'outil de maintenance, ainsi que pour la définition du plan GER.

Cet audit, assuré par le Titulaire ou par un organisme extérieur, sera réputé comme étant le plus objectif possible au regard de l'état des équipements et permettra d'identifier :

- La liste des équipements ;
- La liste des équipements critiques ;
- L'état des équipements (âge, vieillissement, obsolescence...).

Cet état des lieux initial sera la base de comparaison pour chaque diagnostic ou audit effectués pendant le marché.

Cette période inclus :

- La mise en place d'une équipe d'audit ;
- L'établissement de l'état des lieux sur la base des éléments fournis par l'ancien Titulaire du marché de maintenance. Le Titulaire pourra, s'il le souhaite, effectuer la visite de quelques Sites si les informations à sa disposition ne sont pas complètes ;
- La réalisation et la fourniture du rapport d'audit ;
- La réalisation et la fourniture des stratégies et plans de maintenance ;
- La réalisation et la fourniture du plan de pérennité ;
- La réalisation et la fourniture des ébauches du catalogue des marches dégradées ;

- La réalisation et la fourniture des ébauches des protocoles de maintenance et service tels qu'attendus dans la DMS ;
- La mise en place de l'organisation des équipes d'exploitation pour les phases suivantes du marché.

Cette période prend fin à la date de démarrage inscrite dans l'Ordre de Service de démarrage et sera de trois (3) mois maximum.

7.4.3.État des lieux et prise en charge de nouveaux bâtiments ou équipements

Lors de la prise en charge de nouveaux équipements non inclus au présent marché et pouvant faire l'objet d'un avenant ou d'une clause de réexamen, le Titulaire effectuera un état des lieux, fourniture du rapport inclus dans les deux (2) mois suivant la demande expresse de l'Acheteur.

7.4.4.Audits patrimoniaux en fin de marché

7.4.4.1. Terme du Marché

7.4.4.1.1. Périmètre de l'expertise

Lors du troisième (3^{ème}) et/ou dernier renouvellement, ou en cas de résiliation, le Titulaire fait réaliser, à ses propres frais, par un expert indépendant désigné et dûment habilité selon les modalités identiques à celles décrites dans le cadre du CCAP, un audit patrimonial, sur la base :

- Du présent marché ;
- De l'offre du Titulaire, de la DMS la plus actualisée fournie par le Titulaire ;
- De l'organisation et des moyens mis en œuvre par le Titulaire (notamment l'outil de maintenance) ;
- D'une évaluation de l'état des équipements et ouvrages réalisés lors d'une visite sur place (notamment pour les équipements critique) par échantillonnage à minima 50% du parc ;
- Des rapports de diagnostics et de contrôles réalisés antérieurement.

Porte une appréciation :

- Sur la qualité de la maintenance (préventive et corrective) mise en œuvre par le Titulaire par rapport au présent Marché d'une part et par rapport à « l'état de l'art » d'autre part,
- Sur la qualité et l'exhaustivité des données présentes dans la DMS et dans l'outil de maintenance ;
- Sur le respect des exigences contractuelles, en listant précisément tous les défauts constatés lors de la visite sur place. L'expert vérifiera, notamment, le respect et le suivi des contrôles réglementaires et des levées de réserves, ainsi que la bonne tenue et la mise à jour des DOE ;
- Les cas échéants, sur le respect des actions rectificatives à réaliser par le Titulaire pour atteindre les objectifs ;
- Sur l'exhaustivité, la pertinence et l'exactitude des informations figurant dans le plan de pérennité, et notamment sur la durée de vie résiduelle des équipements et ouvrages.

Les livrables attendus sont les suivants :

- Une appréciation globale littéraire et chiffrée sur la maintenance préventive et corrective et enfin sur le respect des exigences contractuelles ;
- Une liste exhaustive des fiches équipements devant être créées et/ou mises à jour ;
- Une liste exhaustive de tous les défauts constatés lors de la visite ;
- Une liste exhaustive des anomalies constatées dans le plan de pérennité ;
- Une liste exhaustive des actions correctives à mettre en œuvre par le Titulaire en précisant pour chacune leur coût et leur délai de réalisation ;

- Une mise à jour du plan de pérennité conformément à la trame annexée, en précisant notamment l'historique des renouvellements sur la durée du marché qu'ils aient été ou non réalisés par le Titulaire.

7.4.4.1.2. Organisation de l'expertise

Au plus tard six (6) mois avant le lancement de la réalisation des audits, le Titulaire soumettra, pour validation à l'Acheteur, l'entreprise extérieure retenue pour réaliser l'audit.

Le candidat présentera :

- Les dossiers relatifs aux habilitations de l'entreprise (personne morale) ;
- Les dossiers relatifs aux déclarations de sous-traitance ;
- La méthodologie envisagée (notamment planning de visite) ;
- Le nombre de jour de missions ;
- Le profil des auditeurs ;
- La maquette des livrables attendus (y compris grille d'audit).

Cette présentation sera suivie, le cas échéant, d'une phase de précision/correction.

Les auditeurs pourront être accompagnés par un représentant de l'Acheteur lors des déplacements sur site.

Le rapport final d'audit devra être remis au plus tard trois (3) mois après la date de démarrage de l'audit. Ce rapport sera dressé simultanément aux deux parties.

En cas de manquement le Titulaire a pour obligation de lancer l'audit patrimonial dans le délai mentionné au premier alinéa du présent article. L'Acheteur fait réaliser l'audit, aux frais du Titulaire sans préjudice des pénalités applicables pour ce service.

Dans tous les cas, le Titulaire est tenu de réaliser à ses frais les actions prescrites dans les conclusions de l'audit, dans les délais fixés par ce dernier. Le Titulaire doit justifier auprès de l'Acheteur de la bonne exécution de ces actions, dans les délais prescrits.

Les données de l'outil de maintenance et du plan de pérennité sont remises à jour à l'issue de l'audit et transmises à l'Acheteur au plus tard six (6) semaines à compter du rapport d'audit final.

7.4.4.2. *Fin de marché*

7.4.4.2.1. Généralité

La procédure d'audit patrimonial décrite est mise en œuvre dès notification de l'Acheteur au Titulaire de sa décision de résilier par anticipation le présent Marché dans les conditions définies au CCAP.

La remise à l'Acheteur du rapport final d'audit, devra avoir lieu dans un délai de six (6) mois suivant la notification citée au précédent alinéa.

En cas de manquement du Titulaire à son obligation de lancer l'audit dans ce délai, l'Acheteur fait réaliser l'audit, aux frais du Titulaire sans préjudice des pénalités applicables pour ce service.

A la suite de l'audit, le Titulaire doit réaliser les actions rectificatives présentées par l'expert dans un délai de six (6) mois. Un (1) mois avant cette échéance, l'expert réalise une expertise complémentaire portant :

- Sur les travaux relatifs aux action rectificatives indiqués dans l'audit, et sur les travaux de fin de marché définis au CCTP, en distinguant ceux effectivement réalisés depuis la remise de son audit, et ceux demeurant à réaliser postérieurement à l'expiration du Marché ;
- Sur les conditions dans lesquelles ces actions ont été réalisées ;
- Sur les actions demeurant à réaliser et sur le coût de ces actions.

Un montant équivalent à 115% du coût TTC estimé des actions demeurant à réaliser, sur la base des montants indiqués par l'expert indépendant, sera recouvré dans les conditions prévues au CCTP

7.4.4.2.2. Organisation du transfert de l'activité

7.4.5.Étape n°1 : Réalisation d'un audit patrimonial de fin de Marché

Le Titulaire fera réaliser un audit patrimonial des ouvrages et Equipements entrant dans le périmètre du Marché dans les conditions définies au CCTP.

7.4.6.Étape n°2 : constitution d'un Dossier d'Exploitation

Le Titulaire préparera pour le compte de l'Acheteur un dossier détaillant les principales informations et données techniques permettant d'assurer le transfert de l'activité dans des conditions optimales et par voie de conséquence de garantir la continuité du service. Le dossier d'exploitation comprend à minima les documents et informations suivantes. Il sera remis au plus tard six (6) mois avant le terme normal du Marché.

Documentation technique et réglementaire :

- Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE) (notamment Plan des Sites mis à jour) ;
- Documentation relative à la sécurité et à la sûreté du site (classement, modalités d'accès, plan de prévention, déclarations, attestations registre de sécurité, inspections et contrôles...);
- Notices des installations techniques ;
- Rapports et contrôles réglementaires réalisés depuis le démarrage du Marché, ainsi que les levées des réserves ;

Documentation d'exploitation :

- Plan de GER mis à jour, indiquant notamment l'historique des opérations de GER réalisées depuis le démarrage des Prestations ;
- Tableau de suivi des consommations des Énergies et des fluides depuis le démarrage des Prestations.

7.4.7.Étape n°3 : Travaux de fin de Marché

En complément des Prestations d'exploitation-maintenance que le Titulaire mène dans le respect des objectifs définis au CCTP, le Titulaire doit réaliser les interventions suivantes :

- Remplacement des équipements de protection collective dans les postes haute tension ;
- Remplacement des consommables et des fluides des groupes électrogènes ;

- Nettoyage des locaux contenant de la haute tension, des postes de transformation, des tableaux généraux basse tension et des alimentations sans interruption
- La révision et le cas échéant le renouvellement des équipements mis à disposition du Titulaire ou fournis par lui-même et qui seront laissés en place à la fin du Marché ;

Le Titulaire présentera à l'Acheteur, au plus tard douze (12) mois avant l'échéance du Marché, un planning détaillé des opérations précitées.

A défaut de réalisation des travaux précités avant le terme normal du Marché, l'Acheteur se réserve la faculté de les faire exécuter aux frais et risques du Titulaire. Le montant des Prestations prises en charge par l'Acheteur est alors recouvré dans les conditions prévues au CCAP.

7.4.8.Étape n°4 : Réalisation d'un état des lieux sortants

Pour chaque Site entrant dans le périmètre du Marché, le Titulaire organise au terme, normal ou anticipé, du Marché, des États des lieux pour les locaux et Équipements critiques.

Ces documents ont vocation à décrire l'état des ouvrages et Équipements au terme, normal ou anticipé, du Marché, ainsi que la bonne réalisation des travaux de fin de Marché.

En tout état de cause, le prestataire doit garantir un état des ouvrages et Équipements ainsi qu'un état de fonctionnement au minimum identique à ceux du début du Marché.

7.4.9.Étape n°5 : Transfert des équipements

Il est expressément convenu que les Équipements constitutifs d'immeubles par destination, mis en place par le Titulaire en cours de Marché deviendront à l'échéance, normale ou anticipée, de ce dernier la propriété de l'Acheteur sans qu'aucune indemnité de quelque nature que ce soit, puisse être réclamée par le Titulaire.

De même, les Équipements mobiles et mobiliers mentionnés ci-dessous sont conservés par l'Acheteur sans qu'aucune indemnité ne soit due au Titulaire :

- Consommables et stocks de pièces de rechanges utilisés dans le cadre des Prestations ;
- Équipements utilisés pour l'exécution des Prestations.

7.4.10. Expertise à charge de l'Acheteur en cours de Marché

L'Acheteur peut réaliser ou faire réaliser, à sa libre initiative, un diagnostic complet ou partiel des prestations du Titulaire telles que décrites dans le présent marché (y compris dans l'offre du Titulaire).

Il peut notamment recourir à cette faculté :

- Lorsque des actions prévues dans la documentation maintenance et service ne sont pas mises en œuvre, sans justification satisfaisante de la part du Titulaire ;
- Après chaque remise à jour annuelle de la DMS ;
- En cas de non-respect récurrent des objectifs de résultat ;
- Dans le cadre de son plan de contrôle des prestations déléguées par des contrôleurs interne de l'Acheteur ou des tiers.

L'expertise est réalisée de manière à perturber le moins possible l'accomplissement par le Titulaire de ses obligations contractuelles. Le Titulaire apporte à l'Acheteur, à titre gratuit, toute assistance nécessaire.

Suite à la remise du rapport de diagnostic, le Titulaire a six (6) semaines pour se mettre en conformité avec les conclusions de l'expert, nonobstant l'application des pénalités correspondantes aux défauts constatés. Les défauts constatés par l'expert doivent être saisis dans les cinq (5) jours dans l'outil de maintenance. Pour ces défauts, le DRM est porté à 20 jours.

8. Performance et mesure de performance

8.1. Principes généraux et Matérialisation des niveaux de Service

Chaque Service fait l'objet d'une définition par domaine.

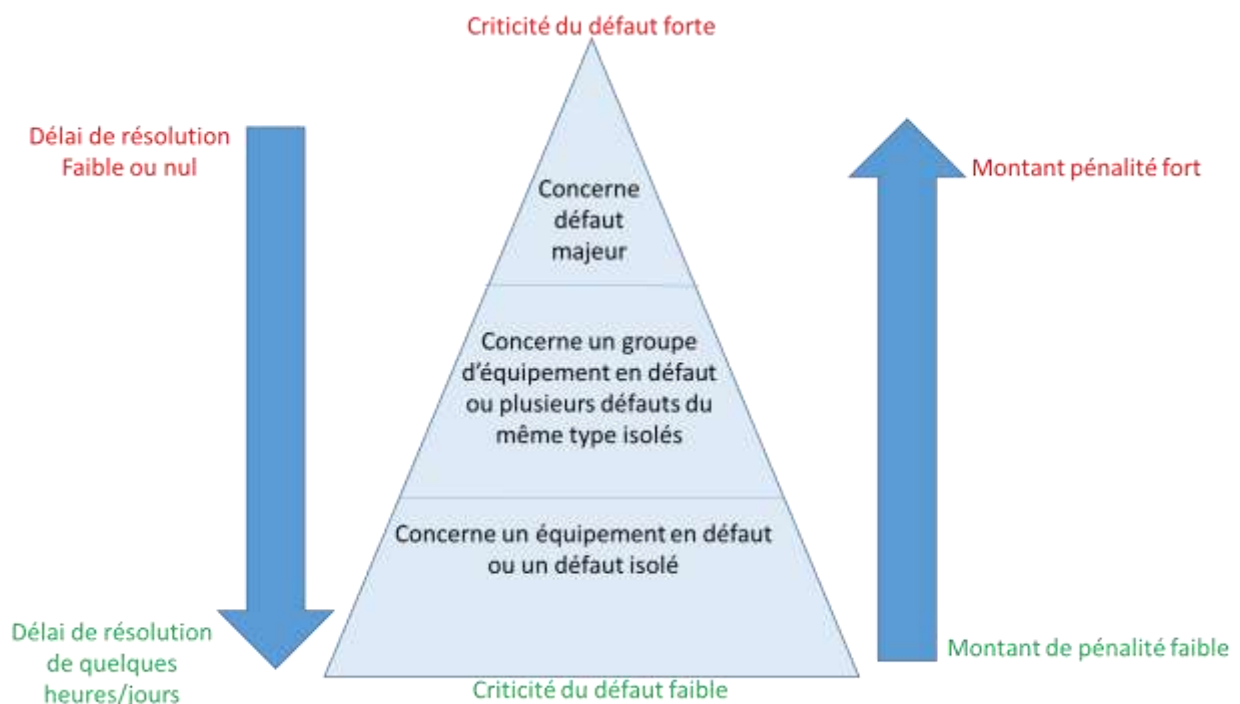
Le présent document présente les types de défauts pour chaque Service.

Chaque Service comportera des indicateurs de performance défini en fonction de la criticité choisie par l'Acheteur.

L'indicateur de performance comporte des paliers dont les montants des pénalités de retard sont inversement proportionnels aux délais de résolution et à la gravité du défaut.

La pénalité est applicable au-delà du délai de résolution maximale par jour et par défaut. Elle peut être globale et forfaitaire lorsque cela est précisé dans le service.

Définition du Po dans le CCAP.



8.2. Modalités d'intervention du Titulaire

8.2.1. Signalement des Défauts

Le signalement des défauts se fait, soit lors des autocontrôles ou viSités programmées par le Titulaire, soit par signalement dans les conditions décrites à l'article « suivi de signalement » du présent CCTP.

8.2.2. Mise en œuvre sans délai des mesures de mise en sécurité et de sauvegarde (PCA)

Quel que soit l'origine de l'évènement et sa qualification (Anomalie ou Défaut), le Titulaire met en œuvre sans délai les mesures de mise en sécurité puis les mesures de sauvegarde nécessaires en fonction de la nature de l'Évènement et informe sans délai le représentant de l'Acheteur.

Les modalités d'intervention et des procédures associées aux mises en sécurité, mesures de sauvegarde et marches dégradées sont précisées pour chaque service et équipement critique dans la DMS. Ces modalités et procédures seront soumises à validation de l'Acheteur au plus tard trente (30) jours après la date de démarrage des prestations.

8.2.3. Intervention curative du Titulaire en cas de Défaut

Les présentes dispositions définissent les modalités d'intervention curative du Titulaire.

Deux hypothèses sont envisagées :

- Le défaut est résolu dans le délai de résolutions maximal ;
- Le défaut ne peut être résolu dans le délai de résolution maximal.

8.2.3.1. Défaut résolu dans le délai de résolution maximal

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

A la complète résolution du défaut, l'évènement est clos dans l'outil de maintenance.

8.2.3.2. Défaut non résolu dans le délai de résolution maximal

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

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

8.2.4. Modalité de mise en œuvre d'une marche dégradée

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

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

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

Pour chaque signalement concerné, Le Titulaire demande à l'Acheteur de mettre en place une marche dégradée par l'intermédiaire des moyens de communications prévus au contrat.

Le caractère acceptable des performances proposées par le Titulaire est apprécié par le représentant de l'Acheteur, comme étant celles qui permettent de poursuivre l'Exploitation des locaux ou Équipements en Défaut, dans des conditions où sont préservés à un niveau jugé suffisant par l'Acheteur, mais sous l'entière responsabilité du Titulaire :

- La sécurité des biens et des personnes ;
- La sûreté.

L'appréciation de ces critères relève de la décision de l'Acheteur. Spécifiques à chaque situation, site ou bâtiment, ils peuvent être appréciés différemment. Le catalogue des marchés dégradés fait partie de la DMS.

8.3. Délais de résolution d'un Défaut

Les principes, modalités du décompte du DRM sont définis dans le cadre du CCAP.

8.4. Principe de pénalisation en cas de Défaut

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

9. Conditions relatives à la Gestion de la Pérennité des Installations

9.1. CVPO – Service d’Accompagnement lors des contrôles légaux de conformité CVPO

9.1.1. Définition du Service

Le Service consiste à **l’accompagnement**, par le Titulaire, des entreprises effectuant les contrôles réglementaires sur les équipements objet du marché pour le compte de l’Acheteur.

L’Acheteur présentera un planning de contrôle annuel en début d’année civile au Titulaire. Celui-ci mettra en œuvre les moyens pour assurer l’accompagnement des bureaux de contrôle.

Le service consiste à **lever les réserves** dans le cadre du forfait, et ce pour des niveaux techniques de réserves relevant des niveaux de maintenance compétente.

Lors de l’accompagnement, le Titulaire aura possibilité de disposer des informations des non conformités constatées par le bureau de contrôle. Il pourra les lever pendant le contrôle pour éliminer la réserve, et ce, dans le cadre de son forfait. Il ne devra cependant pas allonger le temps de visite initialement programmé en raison des actions techniques qu’il envisagera d’effectuer.

Dans le cas où le niveau technique nécessaire pour lever une réserve ne serait pas compris dans le présent marché, le Titulaire informera l’Acheteur qui prendra les mesures nécessaires à la bonne levée de celles-ci. Il est entendu que pour ces réserves, lorsque le principe d’exclusion est accepté par l’Acheteur, que le Titulaire ne fera l’objet d’aucune pénalisation.

9.1.2. Caractérisation des Défaits

Référence	Définition indicateur	Délai Résolution Maximum	Pénalité
CVPO -1	Absence d'accompagnement conformément au planning.	Sans délais	50 x Po / absence
CVPO -2	Non-respect du délai de levée d'une réserve très critique	7 jours ouvrés	20 x Po / tranche de DRM / réserve
CVPO -3	Non-respect du délai de levée d'une réserve critique	21 jours	10 x Po / tranche de DRM / réserve
CVPO -4	Non-respect du délai de levée d'une réserve non critique	60 jours	5 x Po / tranche de DRM / réserve

9.1.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

Tous les équipements du marché.

9.2. PREV – Service de Gestion et réalisation des opérations de maintenance préventive

9.2.1. Définition du Service

Consiste à planifier, organiser et réaliser les opérations de maintenance préventive de niveau 1 à 5 au sens de la norme NF X60-000 pour l'ensemble des installations objet du marché.

Le Titulaire respecte les gammes de maintenance présentées dans le plan de maintenance. Ces gammes constituent un minima. Le Titulaire se doit de compléter celles-ci en termes de fréquence, de tâche pour respecter les impératifs des services associés. Toute tâche supplémentaire ou fréquence de passage est incluse au forfait du présent marché.

Le Titulaire est tenu d'effectuer des rondes techniques de surveillance, afin de s'assurer du bon fonctionnement des installations, selon les besoins et les obligations du marché. La fréquence minimale de ces rondes est quotidienne.

Les contrôles effectués lors de ces rondes s'appliquent aux équipements, aux appareils de mesures et d'alarmes afin de s'assurer du bon fonctionnement des installations et pour prévenir les dérèglements, pannes ou incidents.

Le Titulaire établira un planning de rondes et une gamme correspondante sur l'outil de maintenance permettant de couvrir l'ensemble des installations, ce document sera soumis pour avis à l'Acheteur à l'issue de la période de prise en charge.

9.2.2. Caractérisation des Défaits

Référence	Définition indicateur	Délai Résolution Maximum	Pénalité
PREV-1	Non réalisation d'une intervention de maintenance programmée et inscrite au plan de maintenance	4 heures	20 x Po / tranche de DRM
PREV -2	Non tenue à jour du registre de sécurité/carnet d'entretien ou incohérence entre les informations figurants sur l'outil de maintenance et une documentation technique	4 jours	10 x Po / constat

9.2.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées

Le Titulaire assure le renseignement de l'outil de maintenance de manière quotidienne et à minima hebdomadaire de son planning de maintenance préventive, y compris la maintenance réglementaire, comprenant les tâches et fréquences d'interventions préventives sur chacun des équipements et ouvrages afin de garantir le respect de ses obligations de résultats.

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

9.3. ASS – Mission d’Assistance et conseil

9.3.1. Définition du Service

Le service consiste à l’assistance et conseil à l’Acheteur pour la définition et la réception de travaux réalisés par l’Acheteur, notamment dans le cadre de travaux de rénovation, de GER ou de reprise de dommage relevant de sa responsabilité.

La performance consiste à obtenir un service adapté par la remise en temps des documents demandés, par rapport aux délais précisés dans la définition du service et par une action efficace au service des intérêts de l’Acheteur et assurant un bon déroulement des procédures concernées (exemple dommage...).

9.3.2. Assistance à la définition de travaux

Dans le cadre de l’assistance à la définition de travaux, le Titulaire accompagne l’Acheteur dans la validation de pièces techniques soumis lors des phases études de projets de construction neuve ou de rénovation lourde. Il sera notamment sollicité pour avis sur les fiches techniques produites par l’installateur, sur la maintenabilité des équipements proposés et la pertinence des plans d’implantation du matériel.

Le Titulaire attestera dans un rapport écrit la conformité des travaux vis-à-vis des spécificités définies au plan de pérennité et des objectifs de performance attendus au présent CCTP. Les cas échéants, le Titulaire justifiera techniquement chacune des réserves émises dans le rapport.

Celui-ci est remis dans un délai de deux (2) semaines après soumission des éléments précités.

En l’absence de retour dans le délai imparti, il sera considéré que le Titulaire n’a aucune réserve sur les documents communiqués. A cet égard, il est expressément convenu qu’aucune réclamation ultérieure du Titulaire sur la définition des travaux ne sera admise.

L’Acheteur examinera le rapport et fera les modifications jugées nécessaire dans le descriptif et CCTP par le maître d’œuvre et communiquera au Titulaire la liste des modifications réalisées. Le Titulaire confirmera par écrit sous une (1) semaine la conformité des documents modifiés. En l’absence de réponse, les travaux seront supposés conformes. En cas de désaccord sur les modifications des documents, les parties régleront les différends selon les modalités du CCAP.

De manière plus générale, le Titulaire pourra participer activement à l’élaboration de référentiels techniques rédigés par l’Acheteur.

9.3.3. Assistance à la réception de travaux

Concernant l’assistance à la réception, le Titulaire assiste l’Acheteur dans toutes les opérations de suivi et de réception des travaux dans le cadre des ouvrages objet du marché. Il vérifie pour le compte du maître d’ouvrage la conformité des travaux réalisés au regard des spécifications techniques.

Il assure l’ensemble des prestations préparatoires et d’accompagnement aux travaux ainsi que les opérations post-réception nécessaires au redémarrage et bon fonctionnement présent et à venir des équipements et installations concernées par les travaux GER ou autres travaux opérés par l’Acheteur.

Il assiste l’Acheteur au cours des opérations de réception dont il coordonne le déroulement avec les différents intervenants. Il assure une information régulière et documentée.

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

Ce rapport est remis dans un délai de sept (7) jours avant le jour de la réception des travaux. En l’absence de ce délai, les travaux sont supposés conformes et aucune réclamation ultérieure ne sera admise.

Après les travaux de levés de réserves, constatés lors d’une réception complémentaire à laquelle il participe, le Titulaire confirme par écrit la levée effective des réserves. En l’absence

de réponse dans un délai d'une (1) semaine suivant la date de réception précitée, les réserves sont supposées intégralement levées.

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

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

9.3.4.Assistance et conseil en cas de survenance de désordre

Le Titulaire assure une mission d'assistance et de conseil en cas de survenance de désordre postérieurement à la réception des travaux. Il conseille l'Acheteur sur les options juridiques et techniques envisageables, diligente à ses frais les expertises et les diagnostics techniques, établis les projets de courriers à l'attention des intéressés et le rapport ou note technique joint à l'appui de ces courriers.

Le Titulaire assistera l'Acheteur dans toutes ses démarches, procédures précontentieuses ou contentieuses relatives aux désordres nés ou révélés postérieurement à la réception des travaux.

9.3.5.Assistance et conseil à la réalisation du DMLT

Le Titulaire assistera l'Acheteur dans le cadre de la rédaction et de la mise à jour du document de maintenance sur le lieu de Travail, notamment sur la fourniture de données techniques relatives aux fonctionnements des installations.

9.3.6.Assistance à la gestion des garanties

Pour les éléments concernés, le Titulaire assure, à partir de la prise en charge des installations jusqu'à la fin de la période concernée les garanties suivantes :

Garantie	Durée
Constructeur	Selon équipement
Parfait achèvement	1 an
Bon fonctionnement	2 ans
Décennale	10 ans

Le Titulaire assure l'édition des fiches d'anomalies, dont le format est tout d'abord validé par l'Acheteur. Les fiches sont transmises dès leur élaboration à l'Acheteur, qui se chargera de leur diffusion pour les interventions des entreprises de travaux concernées. Le Titulaire assure le suivi des interventions des entreprises et tient à jour les fiches d'anomalies et un tableau de synthèse (états d'avancement, clôtures...).

9.3.7.Caractérisation des Défauts

Référence	Définition indicateur	Délai Résolution Maximum	Pénalité
ASS-1	Retard sur la remise d'avis, rapports et action requis	5 jours	20 x Po / tranche de DRM

9.3.8.Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

- Assistance définition des travaux ;
- Assistance au suivi des chantiers (réunions de chantiers, ...).
- Assistance et conseil à la réception des travaux ;
- Assistance et conseil à l'Acheteur en cas de survenance de désordres (GPA...).

9.4. GER – Service de Définition du plan GER et réalisation de diagnostics

9.4.1. Définition du Service

Consiste à assister l'Acheteur pour le maintien de la valeur patrimoniale des Sites et des équipements entrant dans le périmètre du marché. A ce titre le Titulaire assure les prestations décrites ci-dessous :

9.4.2. Diagnostics et contrôles

Ce service est décrit à l'article du même nom du présent CCTP.

9.4.3. Plan de pérennité

Ce document propose pour l'ensemble des Locaux, équipement et Installations objet du marché, pour une durée de 10 an glissante, une planification des interventions relatives aux opérations de gros entretien renouvellement, et en particulier la maintenance de niveau 5, telle que cette notion est définie dans la norme NFX 60-000 et ses modalités de mise en œuvre exposée dans le document « politique et stratégique de maintenance » décrit dans le présent CCTP.

Le plan de pérennité élaboré par le Titulaire est une proposition de mise à jour et d'adaptation du plan de pérennité des Sites. Le Titulaire y planifie l'ensemble des renouvellements nécessaires pour garantir la continuité de fonctionnement et le maintien des performances des installations objet du marché.

Cette mise à jour du plan de pérennité est destinée à anticiper ou décaler les renouvellements des ouvrages ou équipements en fonction :

- Du vieillissement ;
- De l'obsolescence ;
- De la performance constatée en fonction de :
 - o L'évolution du nombre de pannes, le temps d'immobilisation, le temps de la maintenance corrective consacré à l'ouvrage ou à l'équipement ;
 - o L'évolution des dépenses imputées à l'ouvrage ou à l'équipement (main d'œuvre et fournitures) ;
- De la criticité dans l'exploitation du site et de l'éventuel impact sur les ouvrages ou équipements amont et aval.

Le plan de Pérennité décrit, pour chaque équipement et ouvrage :

- La localisation ;
- La durée de vie résiduelle ;
- L'état ;
- La quantité totale ;
- Pour chaque année du Marché, les travaux à prévoir, les quantités renouvelées, les montants correspondants ;
- Un commentaire précisant les paramètres à prendre en compte pour le cas où la décision d'entreprendre dépend des conditions techniques ou des conditions de l'Exploitation de l'Acheteur.

Dans le plan de pérennité, le Titulaire distinguera les opérations de GER qui lui incombent dans le cadre des services de celles dues par l'Acheteur.

Le plan de pérennité doit être en cohérence avec les données des fiches équipements de l'outil de maintenance.

Il assure le renseignement du plan de pérennité en respectant la trame annexée au CCTP. Une version « Excel » ou équivalent doit être fournie.

Pour les travaux à la charge du Titulaire, il décrit dans un mémoire introductif le processus de décision de renouvellement en détaillant le dispositif d'analyse et d'expertise ainsi que le mode d'évaluation sur critères qu'il aura défini.

Les contraintes prévisibles que la réalisation des travaux impliquerait sur l'exploitation sont également détaillées dans cet exposé.

Le plan de pérennité sera transmis pour validation au plus tard six (6) mois après la date de démarrage des prestations.

Il sera mis à jour annuellement en fonction des travaux engagés et réalisés durant l'année écoulée. La version mise à jour sera remise au plus tard un (1) mois après le début de chaque nouvel exercice et au plus tard avant le 30 mars de chaque année.

En cas de défaut nécessitant le remplacement d'un équipement absent du plan de pérennité, le Titulaire doit fournir dans un délai de dix (10) jours un rapport d'analyse expliquant les causes du défaut ainsi que les préconisations visant à la résolution pérenne du défaut.

Le plan de pérennité fera l'objet d'une révision complète à l'occasion des diagnostics prévus en fin de marché.

9.4.4. Liste indicative et non exhaustive d'Équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernés

- Rédaction et mise à jour de la documentation Maintenance ;
- Diagnostics sur l'état des ouvrages ;
- Elaboration du Plan de Pérennité ;
- Réalisation des opérations de maintenance préventives concernées.

9.4.5. Indicateurs de Performance, délai de résolution maximal et Pénalité

Référence	Définition indicateur	Délai Résolution Maximum	Pénalité
GER-1	Absence de réalisation d'un Diagnostic périodique dans les délais prévus au CCTP ou par la non transmission d'un rapport d'analyse suite à un défaut nécessitant le remplacement d'un Equipement absent du Plan de Pérennité.	10 jours	100 x Po / tranche de DRM
GER-2	Retard sur la transmission du Plan de Pérennité ou document incomplet/non actualisé.	Aucun délai	100 x Po / tranche de DRM

9.5. GN5 - Réalisation des interventions de maintenance de niveau 5

9.5.1. Définition du Service

Le présent Service concerne l'ensemble des équipements compris dans le périmètre des services définis dans l'annexe périmètre fonctionnel du CCTP.

La performance attendue au titre du présent service est la réalisation des opérations d'entretien maintenance de niveau 5 au sens de la norme NF EN 13306, pour les équipements et Installations compris dans les Services (ou corps d'état) mentionnés ci-dessus.

Au titre du présent service, le Titulaire s'engage à garantir le fonctionnement des équipements ou Installations quel que soit leur état initial ou leur durée de vie résiduelle (y compris les équipements ou installations « hors d'usage ») pendant toute la durée du marché.

Les équipements ou Installations, compris dans les services (ou corps d'état) mentionnés ci-dessus et identifiés dans le cadre des états des lieux entrant « hors d'usage » seront remis en état de fonctionnement ou remplacés par le Titulaire dans les 12 mois suivant la date de démarrage effectif des prestations objet du marché sous réserve de validation des devis par l'Acheteur.

Le Titulaire sera exonéré de pénalité pour tout défaut constaté sur ces équipements et ces Installations jusqu'à leur remise en état ou remplacement et au plus pendant une période de douze (12) mois suivant la date de démarrage des prestations objet du marché.

9.5.2. Nature et étendue des opérations rendues au titre du Service

Dans ce cadre, le Titulaire réalise toutes les opérations de niveau 5 nécessaires au fonctionnement des équipements et Installations et s'engage dans le cadre de la rémunération forfaitaire de ce Service à réaliser toutes les opérations curatives, travaux, opérations de renouvellement ou de mise aux normes des équipements ou Installations compris dans le périmètre des services précités et listé dans l'annexe 4 du CCTP.

Afin de garantir le fonctionnement des équipements ou Installations, le Titulaire réalise les opérations ou travaux précités qu'ils aient été mentionnées ou non dans le Plan de Pérennité.

Le Titulaire ne pourra se prévaloir d'aucune erreur ou manque dans ce plan pour solliciter une rémunération supplémentaire relative aux travaux de GER.

Le Titulaire se référera à l'annexe 4 du CCTP afin de connaître les limites de responsabilité pour les maintenances de niveau 5.

9.5.3. Procédure de suivi du plan de pérennité

9.5.3.1. Dispositions générales

Dès la notification, le Titulaire élabore un Plan de GER conformément aux dispositions de l'article concerné du CCTP. Il assure les objectifs de continuité de fonctionnement des équipements et des Installations et le maintien des performances nonobstant le plan de GER élaboré par ses soins.

9.5.3.2. Etudes préalables et dossier technique

Chaque opération de niveau 5 donne lieu à la présentation préalable au représentant de l'Acheteur d'un dossier technique détaillant :

- Les équipements ou Installations faisant l'objet de l'opération (fiches techniques mentionnant notamment la durée de vie théorique, plans)
- La nature et l'étendue des opérations, notamment les spécifications techniques ou technologiques des équipements renouvelés ;
- Les conditions de réalisation des opérations (horaires, moyens...) ainsi que les contraintes sur l'exploitation de l'Acheteur et les marches dégradées envisagées.
- Le planning prévisionnel des travaux en détaillant les éventuelles phases de l'opération ;
- Les différents intervenants (entreprises, sous-traitant...);
- Le coût détaillé des opérations ;
- Tout autre document rendu nécessaire par la nature des opérations envisagées.

Le dossier technique est présenté au visa du représentant de l'Acheteur.

9.5.3.3. Qualité des nouveaux équipements et installations

Les équipements et Installations renouvelés dans le cadre des Plans GER devront présenter des fonctionnalités et atteindre des performances au moins équivalentes à celles des équipements

antérieurs à l'état neuf. Le Titulaire devra s'assurer du respect du programme fonctionnel du site ou du bâtiment s'il existe.

En cas de renouvellement partiel d'un équipement ou d'une installation, les caractéristiques techniques des nouveaux composants sont celles préconisées ou agréées par le constructeur afin de garantir une bonne interopérabilité et un bon fonctionnement de l'ensemble, notamment supervision, réseaux, équipements terminaux...

Dans tous les cas, le Titulaire n'opère pas systématiquement un remplacement à l'identique des équipements, mais doit proposer autant que possible des solutions bénéficiant de l'évolution technologique.

9.5.3.4. Réalisation des opérations

Le Titulaire assure l'ordonnancement, la coordination, le pilotage ainsi que la réalisation des opérations. Il en assume la pleine responsabilité technique et financière.

9.5.3.5. Admission des prestations des opérations de niveau 5

L'admission des prestations est assurée par l'Acheteur.

La Titulaire assiste l'Acheteur dans les opérations préalables à la réception (OPR) et fournit l'ensemble des documents nécessaires à cette réception :

- Mise à jour des synoptiques et des plans des installations, le cas échéant, fourniture des DOE au format existant (DWG ou BIM) et DIUO ;
- Descriptifs et fiches techniques des équipements renouvelés ;
- Planning de levée de réserves identifiées à l'issue des travaux.

L'admission des prestations de niveau 5 n'empêche pas exonération du Titulaire en cas de dysfonctionnement partiel ou total des équipements ou installations.

9.5.4. Bilan périodique

Le Titulaire présente lors de chaque Réunion Mensuelle d'Activité un état d'avancement des opérations programmées.

Un bilan technique et financier est présenté annuellement à l'Acheteur. Il comprend notamment :

- La liste des travaux effectués en respectant la trame du plan GER ;
- Le montant des investissements réalisés au titre du niveau 5 de maintenance ;
- Les coordonnées de l'entreprise ayant effectué les travaux ;
- Le bilan des réserves éventuelles.

Un bilan global est réalisé huit (8) mois avant l'échéance du marché.

9.5.5. Liste des ouvrages concernés, corps de métiers ou Prestations concernées

Cf. listes indicatives des équipements rappelés pour chacun des services concernés.

9.5.6. Indicateur de performance

Référence	Définition indicateur	Délai Résolution Maximum	Pénalité
GN5-1	Lors de l'état des lieux de sortie, indisponibilité totale ou partielle d'un Equipement ayant fait l'objet de travaux (maintenance niveau 5).	Aucun délai	Pénalité égale à 115 % du montant TTC des opérations Pénalité forfaitaire
GN5-2	Constat d'au moins 6 signalements pour un Equipement critique sur une période de 6 mois précédant l'échéance du marché.	Aucun délai	Pénalité égale à 115 % du montant TTC des opérations Pénalité forfaitaire

La pénalité prévue pour l'indicateur GN5 est calculée sur la base du montant estimé des opérations curatives ou de remplacement des équipements ou installations dont le dysfonctionnement total ou partiel est constaté lors de l'état des lieux de sortie.

Il est expressément prévu que le plafond de pénalité fixé dans le cadre du CCAP ne s'applique pas au présent indicateur.

10. Conditions Particulières du Management de Marché

10.1. DEVIS – Service relatif aux propositions technico-commerciales

10.1.1. Définition du Service

Ce service vise à définir les conditions relatives aux propositions technico-commerciales et aux maintenances de niveau 5 non prévues dans le CCTP, demandées par l'Acheteur pour l'émission de bon de commande d'opération de maintenance ou relatives à la fonctionnalité des installations.

A compter d'une demande de l'Acheteur, le Titulaire émettra son offre technico-commerciale selon les modalités suivantes :

Montant du chiffrage	Délais de remise de l'offre
Pour un montant inférieur à 1 000,00 € TTC	1 jour
Pour un montant compris entre 1 001,00 € et 5 000,00 € TTC	5 jours
Pour un montant supérieur à 5 001,00 € TTC	2 semaines

Les devis seront effectués sur la base des unités d'œuvre pour la main d'œuvre interne et sur la base des coefficients d'entreprises pour les offres fournisseurs/partenaires ou du Bordereau de Prix Unitaire pour les équipements listés. Les postes main-d'œuvre et fournitures seront distingués. Dans le cadre d'une offre sur la base des coefficients d'entreprises, l'Acheteur effectuera un contrôle des prix sur la base des factures du prestataire conformément aux stipulations du CCAP.

Les délais d'exécution des offres seront déterminés entre le Titulaire et l'Acheteur pour chaque devis.

10.1.2. Caractérisation des Défauts

Référence	Définition indicateur	Délai Résolution Maximum	Pénalité
DEVIS -1	Retard dans le délai de remises des offres ou des devis	Délais variables définis dans CCTP	30 x Po / tranche de DRM
DEVIS -2	Retard d'exécution sur les travaux à réaliser	Date d'achèvement fixée sur le BC	50 x Po / par jour de retard / équipements

10.1.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

Tout ouvrage concerné par le présent marché.

10.2. EVEN : Événementiel

10.2.1. Définition du service

Ce service vise à être utilisé en cas d'évènement particulier. Ce service prévaut sur le service Devis.

Est défini comme événement particulier tout événement majeur, pour lequel la préfecture de Police doit assurer toutes ses fonctions, notamment sur la sécurité du territoire et de la population (Jeux Olympiques 2024, 14 juillet, Coupe du monde de rugby 2023, Commémoration du 8 Mai, ...).

La mission « évènement » comprend les deux aspects suivants :

- Déploiement de moyens et/ou de matériels (Câbles, groupe électrogène, éclairages, ...) ;
- Mise à disposition d'équipes d'astreinte supplémentaires.

Ce service vise à définir les conditions relatives aux propositions technico-commerciales liées aux événements organisés par l'Acheteur.

A compter d'une demande de l'Acheteur, le Titulaire émettra son offre technico-commerciale selon les modalités suivantes :

Délai de l'événement	Délais de remise de l'offre
Événement organisé dans plus d'1 mois	15 jours
Événement organisé dans plus de 15 jours (et moins d'un mois)	10 jours
Événement organisé sous 15 jours (et plus de 5 jours)	5 jours
Événement organisé sous 5 jours	24 h

Les devis seront effectués sur la base des unités d'œuvre pour la main d'œuvre interne et sur la base des coefficients d'entreprises pour les offres fournisseurs/partenaires ou du Bordereau de Prix Unitaire pour les équipements listés. Les postes main-d'œuvre et fournitures seront distingués. Dans le cadre d'une offre sur la base des coefficients d'entreprises, l'Acheteur effectuera un contrôle des prix sur la base des factures du prestataire conformément aux stipulations du CCAP.

Les délais d'exécution des offres seront déterminés entre le Titulaire et l'Acheteur pour chaque devis.

L'Acheteur demande à avoir une personne référente afin de gérer ce service.

10.2.2. Caractérisation des Défauts

Référence	Définition indicateur	Délai Résolution Maximum	Pénalité
EVEN -1	L'indicateur est le nombre de défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par un retard dans le délai de remises des offres ou par la non-conformité du format des devis remis.	Délais variables définis dans CCTP	60 x Po / tranche de DRM
EVEN -2	L'indicateur est le nombre de défauts constatés.	Date d'achèvement fixée sur le BC	100 x Po / jour de retard

	Le Défaut est caractérisé par un retard dans le délai de réalisation des prestations commandées.		
--	--	--	--

10.2.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

Tout ouvrage dont la préfecture de Police est responsable.

10.3. GESTEV – Service de Gestion des évènements

10.4. Définition du Service

Ce service consiste à assurer la saisie par le Titulaire, de manière fiable et exhaustive, des informations relatives aux événements survenus sur les Sites et aux actions du Titulaire, notamment dans les différents systèmes d'informations.

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

10.5. Caractérisation des Défaits

Référence	Définition indicateur	Délai Résolution Maximum	Pénalité
GESTEV-1	Défaut d'information d'un signalement dans l'outil de maintenance comprenant l'absence, l'inexactitude, la clôture anticipée et l'enregistrement avec un retard supérieur à 2h.	2h	10 x Po / défaut (forfaitaire)
GESTEV-2	Absence ou l'inexactitude d'une information contenue dans l'outil de maintenance (fiche marché, maintenance préventive, DOE, etc.).	5 jours	10 x Po / défaut (forfaitaire)

10.5.1. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

- Saisie de tous les évènements, qu'il s'agisse d'anomalie ou de défaut, dans le délai requis par le présent marché.
- La saisie des informations relatives aux fiches équipements.
- La mise à jour de la base de Maintenance et la saisie des opérations de maintenance curatives et préventives réalisées par le Titulaire pendant la durée d'exécution du présent marché.
- La mise à jour des DOE au format existant (DWG).

10.6. REP - Reporting

10.6.1. Définition du Service

Ce service consiste à organiser l'ensemble des points de suivi de l'activité prévus dans le marché et à fournir à l'Acheteur l'ensemble de la documentation associée. Cette information a pour but d'établir les bases d'un partenariat efficace entre les parties et d'optimiser conjointement les exploitations immobilières sur les plans opérationnels et économiques. De manière générale, les informations et transmissions à l'Acheteur au titre du présent marché sont enregistrées et/ou font l'objet d'une trace écrite.

10.6.2. Caractérisation des Défauts

Référence	Définition indicateur	Délai Résolution Maximum	Pénalité
REP-1	Retard de transmission d'un document exigible au titre du marché (DUME, DC4, état des lieux entrants, éléments du coût de revient, DADS, attestation d'assurance, rapport annuel, etc.). Cet indicateur ne s'applique pas aux documents couverts par un autre indicateur sanctionnant leur retard ou défaut de transmission.	10 jours	10 x Po / tranche de DRM
REP-2	Non-réalisation ou retard de transmission des éléments de suivi de l'activité (RMA, compte rendu de réunion, etc.)	2 jours après rendez-vous	20 x Po / tranche de DRM
REP-3	Absence non excusée du Titulaire à une réunion fixée par l'Acheteur.	Sans délais	50 x Po / constat (forfaitaire)
REP-4	Retard de transmission d'une information nécessaire au fonctionnement de la prestation (planning de maintenance, demande d'exonération de pénalité, etc.)	Suivant le service ou la demande de l'Acheteur	10 x Po / tranche de DRM

10.6.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

- L'élaboration et la transmission des rapports d'activité.
- La tenue de ces réunions de suivis d'activité.
- La saisie ou le transfert des informations dans l'outil de suivi de maintenance.

10.7. GESMOY - Gestion des moyens

10.7.1. Définition du Service

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

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

10.7.2. Caractérisation des Défauts

Référence	Définition indicateur	Délai Résolution Maximum	Pénalité
GESMOY-1	Non-respect de l'organigramme du Titulaire et notamment des moyens humains (y compris qualifications) décrits dans le cadre de son offre.	Calendrier des effectifs réalisé au mois n-1 présenté dans le cadre du RMA	10 x Po de personnel manquant (forfaitaire)
GESMOY -2	Non-respect d'un engagement complémentaire du Titulaire figurant dans son offre (Mémoire Technique notamment), et ne relevant pas d'une prescription du présent Marché.	1 mois	30 x PO

10.7.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

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

10.8. GESPRO - Gestion des procédures

10.8.1. Définition du Service

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

10.8.2. Caractérisation des Défauts

Référence	Définition indicateur	Délai Résolution Maximum	Pénalité
GESPRO-1	L'indicateur est le nombre de défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par un retard du Titulaire pour le démarrage des prestations après la période de démarrage.	Aucun délai	50 x Po / tranche de DRM
GESPRO -2	Le Défaut est le non-respect de l'architecture de la DMS ou l'absence d'un document à jour dans la DMS.	5 jours	10 x Po / constat
GESPRO -3	Retard de mise en œuvre de mesure de sécurité et de sauvegarde (non-condamnation de l'équipement, absence de signalisation, défaut d'isolement, etc.). Cela ne porte pas préjudice aux réparations dues par ailleurs par le Titulaire	4 heures	10 x Po / constat
GESPRO -4	Non-respect des règles d'hygiène et de sécurité	Aucun délai	100 x Po / constat (forfaitaire)
GESPRO -5	Non-respect des dispositions relatives à la sécurité informatique ou la confidentialité des informations	Aucun délai	500 x Po / constat (forfaitaire)

10.8.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

L'élaboration et la mise à jour de la DMS

10.9. CFO - Service électricité – Courants Forts

10.9.1. Définition du Service

Consiste en la mise à disposition de l'énergie électrique dans tous les points d'utilisation prévus sur les Sites ainsi que l'entretien et la maintenance des installations électriques et des équipements fixes (hors équipements de sécurité et électroménager ou machines-outils) et de l'éclairage dans des conditions de conformité, de disponibilité et de secours conforme à sa destination et à son utilisation dans le cadre de l'exploitation, et décrites dans les programmes techniques et fonctionnels quand ils existent. En l'absence de ces programmes, les conditions de disponibilité sont au minimum celles spécifiées dans le présent CCTP.

Ce service concerne également la maintenance des équipements de transformation ou de redressement de courant ainsi que celles des dispositifs de secours.

Ci-dessous des locaux ayant le plus grand niveau de criticité pour l'Acheteur, lesquels ne doivent subir **aucune** coupure électrique non prévue dans le cadre de la maintenance :

Criticité 1 :

- Postes de police ;
- Gardes à vue ;
- Locaux serveurs ;
- Salles opérationnelles ;
- Zones très haute autorité.

Criticité 2 : le reste des locaux

10.9.2. Caractérisation des Défauts

Référence	Définition indicateur	Délai Résolution Maximum	Pénalité
CFO-1	Dysfonctionnement du secours électrique pour les équipements onduleurs et groupes électrogènes alimentant des locaux de criticité 1 : absence de courant ou caractéristiques qualitatives du courant distribué inférieures aux normes de l'utilisation prévue dans les locaux secourus.	Sans délais	300 x Po+ 100 Po / heure
CFO -2	Dysfonctionnement du secours électrique pour les équipements onduleurs et groupes électrogènes alimentant des locaux de criticité 2 : absence de courant ou caractéristiques qualitatives du courant distribué inférieures aux normes de l'utilisation prévue dans les locaux secourus.	Sans délais	200 x Po + 50Po / heure
CFO -3	Indisponibilité de l'énergie électrique ou caractéristiques qualitatives du courant distribué inférieures aux normes de l'utilisation prévue pour un équipement ou un local secouru.	2 heures	100 x Po / heure de retard après les 2 heures de délai d'intervention
CFO -4	Indisponibilité de l'énergie électrique ou caractéristiques qualitatives du courant distribué inférieures aux normes de l'utilisation prévue pour un équipement ou un local non secouru (Défaut non imputable en cas d'interruption de fourniture par le fournisseur sans faute du Titulaire).	8 heures	50 x Po / heure de retard après les 8 heures de délai d'intervention
CFO -5	Défaut courant : dysfonctionnement ou indisponibilité d'un équipement (hors secours ou traitement du signal), exemple : prise, interrupteur, point lumineux, échauffement anormal.... Niveau d'éclairage inférieur à 2/3 des valeurs nominales.	3 jours	50 x Po / par tranche de DRM

10.9.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées

- Réseaux électriques enterrés ;
- Eclairage des locaux (normal et secours) ;
- Prises de courants ;
- Eclairage des façades et des espaces extérieurs ;
- Poste de livraison ;
- Poste de transformation ;
- Transformateur ;
- Poste de répartition ;
- Tableaux de distribution ;
- TGBT ;
- Locaux batteries ;
- Locaux onduleurs ;
- Distribution et équipements (goulottes, chemin de câble...) ;
- Dispositifs de secours (groupes électrogènes, onduleurs, fioul des cuves, cuves...) ;
- Batteries (contrôle et remplacement) ;
- Puits de terre et circuit terre ;
- Parafoudre, paratonnerre ;
- Compteur divisionnaire ;
- Equipements de protections collectives ;
- Bornes de recharge de véhicule électrique ;
- Alimentation des salles opérationnelles (qui ne peuvent pas être coupées)