MINISTÈRE
DES ARMÉES
ET DES ANCIENS
COMBATTANTS
Liberté
Égalité
Fraternité

Secrétariat général
pour l'administration

MARCHE PUBLIC DE SERVICE

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

Projet n°20RN26

Accord-cadre avec émission de bons de commandes, reconductible.

MAITRE DE L'OUVRAGE :

ETAT

***

MINISTERE DES ARMEES

CONDUCTEUR D'OPERATION :

DIRECTION D'INFRASTRUCTURE DE LA DEFENSE DE SAINT-DENIS

SERVICE EN CHARGE DU SUIVI DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS :

DIRECTION GENERALE DU PATRIMOINE

Représenté par le chef de la section ingénierie de la maintenance (SIM)

Objet de l'accord-cadre :

ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE RELATIF POUR LA REALISATION DE PRESTATIONS DE MAINTENANCE DES PORTES, PORTAILS, BARRIERES, RIDEAUX METALLIQUES ET TOURNIQUETS AU PROFIT DES EMPRISES DES FAZSOI.

LOT N°01 - LA REUNION

LOT N° 02 - MAYOTTE

Sommaire

1 Dispositions générales 7
1.1 Objet du marché 7
1.2 Objectifs du marché et obligations en résultat 7
1.2.1 Terminologie 8
1.3 Périmètre des prestations à réaliser 8
1.3.1 Périmètre géographique et modalités d'accès sur ces sites 8
1.3.2 Phasage des prestations 9
1.3.3 Limites de prestations 9
1.3.4 Criticité des installations 9
2 Modalités et conditions générales d'exécution 9
2.1 Organisation du titulaire 9
2.1.1 Moyens humains 9
2.1.2 Moyens en outillage et matériel 10
2.1.3 Moyens de communication 10
2.1.4 Moyens de déplacement du personnel et du transport des pièces 10
2.2 Obligations du titulaire 10
2.2.1 Obligation de résultat – Généralités 11
2.2.2 Autres obligations contractuelles 12
3 Nature et consistance des prestations 13
3.1.1 Conseil et assistance à l'acheteur 13
3.1.2 Assistance technique 13
3.2 Phase de démarrage des prestations (F1) 14
3.2.1 Rapport de prise en charge 15
3.2.2 Planning de maintenance et entretien (visites programmées) 16
3.3 Prestation annualisée de maintenance préventive et corrective (F2) 17
3.3.1 Opérations d'exploitation et de maintenance préventive 17
3.3.2 Réparation des équipements hors-service ou défectueux. 19
3.3.3 Opérations de maintenance corrective 19
3.3.4 Assistance à l'acheteur 21
3.4 Prestations de maintenance corrective réalisées sur bons de commande ponctuels 22
3.5 Recensement des équipements sur fichiers « pivots » Gestion Technique du Patrimoine (GTP) 22

3.5.1 Nature de la prestation 22
3.5.2 Vérification des données – Validation de la prestation 22
3.5.3 Règles de saisie 23
3.6 Autres prestations sur prix unitaire 24
3.7 Interventions sur les systèmes industriels d'infrastructure S2I 24
3.8 Phase de fin de marché (F3) 24
4 Suivi des prestations – Documents de restitution 25
4.1 Réunions périodiques 25
4.1.1 Réunions semestrielles 25
4.1.2 Réunions annuelles 25
4.1.3 Réunions spécifiques 25
4.2 Documents de restitution 26
4.2.1 Tableau de bord semestriel 26
4.2.2 Rapport d'activité semestriel 26
4.2.3 Tableau de bord semestriel 26
4.2.4 Rapport d'exploitation annuel 27
4.2.5 Carnets de maintenance 27
4.2.6 Gestion de la documentation technique 27
5 Contrôle de l'exécution des prestations 28
5.1 Contrôle sur site 28
5.2 Autocontrôle 28
6 Consommables et pièces de rechange - Déchets 28
6.1 Fournitures à charge du titulaire 28
6.2 Qualité des matériels de remplacement 28
6.3 Garanties attachées aux prestations 29
6.4 Déchets 29

Annexes

Annexe I : Liste et plans de masse des sites par lots

Annexe II : Inventaire

Annexe III : Gammes de maintenance

Références normatives

Le présent marché est soumis aux prescriptions des règlements en vigueur, normes, Avis Techniques et Documents Techniques Unifiés, notamment :

- NF EN 13306, Terminologie de la maintenance (indice de classement : X 60-319) ;
- NF X 60-000, Maintenance industrielle - Fonction maintenance ;
- FD X 60-025, Guide d'application de la norme NF X 60-000 « Maintenance industrielle - Fonction maintenance » aux patrimoines immobiliers ;
- NF X 60-100, Inventaire de départ d'un contrat de maintenance et d'expertise de l'état des biens durables à usages industriel et professionnel ;
- NF X 60-200, Documents techniques à remettre aux utilisateurs de biens durables à usage industriel et professionnel - Nomenclature et principes généraux de rédaction et de présentation ;
- NF X 60-012, Termes et définitions des éléments constitutifs des biens et de leur approvisionnement ;
- XP X 60-020, Maintenance - Indicateurs de maintenance ;
- FD X 60-008, Maintenance industrielle – Projet d'externalisation de la maintenance - Démarche précontractuelle ;
- NF EN 13269(X 60-318), Maintenance - Lignes directrices pour la préparation des contrats de maintenance.

Termes et définitions

Dans ce cahier des clauses techniques particulières (CCTP), les définitions utilisées sont :

- **Acheteur** : Le donneur d'ordre, interlocuteur du titulaire et responsable de la coordination entre les différents intervenants non liés au titulaire (chefs d'établissements exploitants des installations).
- **CADIVS** : Contrôle d'Accès, Détection Intrusion, Vidéo-surveillance.
- **Défaillance** : une installation est considérée comme défaillante si une ou plusieurs des fonctions qu'elle doit remplir ne sont plus en mesure de réaliser les performances qui ont été réceptionnées. Un ralentissement des performances est une défaillance. Une livraison d'utilité à un débit nul ou à une valeur inférieure à sa production nominale est une défaillance.
- **Demande d'intervention** : exprimée par l'acheteur, la demande d'intervention s'adresse au titulaire dans le cadre de la maintenance corrective.
- **Exploitant** : le terme qui désigne le responsable d'exploitation des installations.
- **Exploitation** : actions d'utilisation des installations, aussi appelée conduite des installations.
- **Fournitures** : produits utilisés pour la réalisation des travaux de maintenance tels que les huiles, les graisses, les chiffons, les dégrippants, les baguettes de soudure, etc. Ces produits sont gérables c'est-à-dire qu'une prévision de consommation est possible.
- **Horaire normal** : les horaires normaux de travail dans les établissements sont définis en Annexe 1.
- **Inspection** : Interventions de réalisation des épreuves et visites réglementaires sur des installations soumises à réglementation, interventions effectuées par des organismes agréés.
- **Maintenance** : la notion de maintenance couvre la maintenance préventive et la maintenance corrective (palliative et curative).
- **Maintenance préventive** : ensemble d'interventions décrites et rédigées dans des gammes et plans de maintenance préventive :
    - Les gammes décrivent les opérations à effectuer,
    - Les plans de maintenance précisent la fréquence de chaque opération de maintenance, les procédures, les ressources et la durée nécessaires.
- **Maintenance corrective palliative ou dépannage** : interventions de remise à niveau d'une installation suite à une défaillance.
- **Maintenance corrective curative ou maintenance curative** : interventions de remise en état d'un ou des composants d'une installation sans que l'état de ce ou ces composants ne génère une défaillance de l'installation. La maintenance curative peut être déclenchée suite à des interventions de maintenance préventive ou à des interventions de dépannage effectuées en provisoire pour des raisons de rapidité.
- **« Proposition de progrès ou d'amélioration »**, cette expression couvre des idées d'actions permettant une réduction du coût global des interventions soit immédiatement soit selon un retour sur investissement.

- **Titulaire** : entreprise qui assure les travaux au titre du présent marché. S'il s'agit d'un groupement, le titulaire désigne le groupement représenté le cas échéant par son mandataire.
- **Utilisateur** : service chargé de l'exploitation des installations, dénommé également exploitant.
- **Immeuble** : ensemble immobilier bâti ou non bâti, d'un seul tenant.
- **Composant** : bien immobilier d'un type déterminé : bâti, aire aménagée, non construit.
- **Constituant** : élément constitutif d'un composant de type bâti ou aire aménagée (structure, clos et couvert, voierie…). Un constituant peut également être décomposé en composants de niveaux inférieurs. *Exemple pour le clos et couvert : charpente, toiture, façade.*
- **Maintien en condition** : ensemble des actions techniques, administratives et de management réalisées sur un bien durant son cycle de vie, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état permettant d'accomplir la fonction requise selon un niveau de performance attendu et dans le respect des normes en vigueur. Les opérations de maintien en condition ne modifient pas de façon significative l'existant. Les contrôles et vérifications périodiques obligatoires font partie du maintien en condition.
- **Maintien en condition opérationnel (MCO)** : ensemble des actions de maintenance relatives à des installations et constituants techniques dont la défaillance est de nature à présenter un impact sur la disponibilité opérationnelle de la défense. Les opérations de MCO sont limitées à un montant unitaire de 500k€.
- **Maintien en condition initial (MCI)** : ensemble des actions de maintenance qui ne relèvent pas du MCO. Les opérations de MCI sont limitées à un montant unitaire de 500k€.
- **DEEE et DND** : Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques, issus de tous les appareils fonctionnant avec un courant électrique ou électromagnétique. Déchets Non Dangereux, produit industriels banals qui ne présente aucune propriétés dites dangereuses.

1 Dispositions générales

1.1 Objet du marché

Les stipulations du présent cahier des cluses techniques particulières(CCTP), concernent des prestations d'entretien et de maintenance :

L'acheteur confie au titulaire :

- L'ensemble de la maintenance de niveau 2 à 4 (a sens de la NF X 60-000d'avrio 2013) ;
- L'exploitation des installations nécessaire lors des interventions de maintenance, sous le contrôle de l'exploitant : manouvres pendant les interventions et contrôle de fonctionnement suite à l'intervention et avant remise à l'exploitant
- Le management et le suivi des prestations ;
- La mise en place d'une permanence téléphonique en dehors des heures ouvrables.

Sont comprise également des superstitions connexes en lien avec les prestations objet du présent marché. Il s'agit notamment de conseil, d'assistance, de la gestion de al documentation technique et de l 'accompagnement des bureaux de contrôle.

Les maintenances confiées n'impliquent que des procédés techniques ordinaires. Les missions confiées n'exigent pas de moyens humains volumineux ou de moyens matériels complexes.
La liste des immeubles et la liste des sites isolés dudit sont joints en annexe 1 (plans) au C.C.T.P.
Les maintenances réalisées au titre du présent marché feront l'objet uniquement de bons de commande.

1.2 Objectifs du marché et obligations en résultat

Les objectifs de l'acheteur sont :

- De maintenir en état les installations concernées ;
  - De portillons et portails à vantaux motorisé ou non.
  - De porte sectionnelles à enroulement motorisé ou non.
  - De portail et porte sectionnelle coulissant motorisé ou non.
  - De tourniquet.
  - De barrière levant motorisé.
- D'améliorer la gestion du parc immobilier concerné par le présent marché et assurer un suivi fiable des installations et des performances obtenues (indicateurs) ;
- D'avoir une disponibilité des installations adaptée aux besoins des exploitants.
- D'apporter une assistance dans l'adaptation des matériels aux systèmes existant et ainsi d'obtenir la performance maximale des systèmes misent en place.
- De fournir tous les devis correctif nécessaires aux modifications ou améliorations des systèmes suite au maintenance préventive.

Le présent accord-cadre est un marché à **obligation de résultat**.

Le titulaire est donc tenu de respecter les dispositions suivantes :

- Disposer de moyens d'intervention flexibles et des compétences adaptés aux besoins pour les interventions de maintenance ;

- Réaliser la maintenance préventive minimum définie par l'acheteur (annexe 3 du C.C.T.P.). Le titulaire doit ajouter les interventions qu'il estime nécessaire pour atteindre ses obligations définies à l'article 2.2 du C.C.T.P. ;
- Garantir la disponibilité des installations ;
- Respecter la sécurité des personnes et des biens, le code du travail et tenir compte de la protection de l'environnement.

1.2.1 Terminologie

1.2.1.1 Fermeture manuelle :

Fermeture dont la manœuvre ne peut être effectuée que manuellement par une ou plusieurs personnes.

1.2.1.2 Fermeture motorisée :

Fermeture équipée :

- D'un système de motorisation (dont la source d'énergie peut être quelconque) permettant de faire fonctionner le dispositif de déplacement du tablier ;

Et

- D'un système de commande tel que tout mouvement du tablier s'effectue sous le contrôle permanent de l'usager.
  Par contrôle permanent de l'usager, il faut entendre une action continue sur le dispositif de commande et vue sur la fermeture.

1.2.1.3 Fermeture semi-automatique :

Fermeture équipée :

- D'un système de motorisation ;

Et

- D'un système de commande tel que le déclenchement de chaque phase du cycle est nécessairement le résultat d'une action volontaire de l'usager, tout mouvement du tablier peut être contrôlé par l'usager (arrêt, reprise ou inversion par actions sur le dispositif de commande).

1.2.1.4 Fermeture automatique :

Fermeture équipée :

- D'un système de motorisation ;

Et

- D'un système de commande tel que, l'un au moins des mouvements n'est pas effectué sous le contrôle de l'usager (déclenchement de l'ouverture ou de la fermeture, arrêt, reprise ou inversion).

1.3 Périmètre des prestations à réaliser

La liste des équipements, installations et matériels couverts par le présent marché est donnée en annexe 2 du CCTP, ces informations sont données à titre d'information, tous les matériels n'ayant pas été complétement recensés en raison de l'absence de contrat préalable.

1.3.1 Périmètre géographique et modalités d'accès sur ces sites

Les sites concernés par le présent marché sont ceux appartenant aux Bases de Défense des **FAZSOI**. Ils sont répartis sur le département de la Réunion et de Mayotte sont présentés en annexe 1 du CCTP.

Les contraintes d'accès sont définies à l'article **1.7.2 du CCAP.**

Les horaires de travail normaux des sites sont :

- Du lundi /mardi et jeudi de 07h00 à 17h30
- Le mercredi et vendredi de 07h00 à 12 h00
- Les samedi /dimanche et jours fériés y compris les demis après-midi du mercredi et vendredi sont soumis à visa et validé exceptionnellement. Les demandes devront être faite au minimum 72h00 avant la date effective des TVX.

1.3.2 Phasage des prestations

Le phasage des prestations est défini à l'article **1.4. du CCAP.**

- Le titulaire devra effectuer un état détaillé de toutes les installations. Identifié **(F1)**
- Le titulaire devra la réalisation des prestations semestrielle, d'exploitation de la maintenance préventive et corrective. Identifié **(F2)**
- Le titulaire devra un état sortant détaillés des installations fonctionnelles et hors services en vue de sa transmission au prestataire ayant le nouveau marché. Identifié **(F3).**
- Le titulaire doit la transmission de tous les logiciels/licences/ codes d'accès maitre des systèmes adressables. **Il ne sera pas accepter de restriction liée au fournisseur ou au poseur limitant l'accès aux systèmes d'exploitations.**

1.3.3 Limites de prestations

Les limites de prestations sont définies à l'article **1.2. du CCAP.**

1.3.4 Criticité des installations

La définition des niveaux de criticité est précisée à l'article 3.2 du CCAP.

4 indices de criticité sont à prendre en priorité et couvrent une grande majorité des matériels caractérisent les installations techniques selon les conséquences possibles provoquées par leur dysfonctionnement. :

- C0 (Vital).
- C1 (Important).
- C2 (Normal)
- C3 (Secondaire)

Le niveau de criticité de chaque équipement objet du marché est précisé en annexe 2 du présent CCTP.

2 Modalités et conditions générales d'exécution

2.1 Organisation du titulaire

2.1.1 Moyens humains

Les dispositions relatives au personnel de l'entreprise sont définies à l'article **10 du CCAP.**

Le personnel délégué sur site qui assure la surveillance des installations doit disposer des habilitations, des compétences et des formations techniques requises pour assurer toutes les interventions dont il a la charge.

Ce personnel a une parfaite connaissance des locaux et des installations et est capable de se rendre à tout moment et dans les délais contractuels là où une intervention s'avère nécessaire.

Ce personnel a les compétences pour établir les premiers éléments de diagnostic et est capable, éventuellement de faire intervenir des agents qualifiés indispensables non présents sur le site (sous-traitants et astreintes) mais ayant une connaissance préalable des installations du site.

2.1.2 Moyens en outillage et matériel

L'outillage spécifique aux matériels entretenus est à la charge du titulaire qui en assure l'entretien. Le titulaire s'engage à fournir à son personnel tous les moyens en outillage et en matériel, en connaissance sur les logiciels de gestion des vidéo/contrôle d'accès et des centrales dont il a besoin pendant ses interventions.

Le titulaire reste seul juge des produits, matériels et techniques utilisés. De plus, le titulaire reste responsable de toutes détériorations qui surviendraient à la suite de leur utilisation.

Le titulaire devra avoir accès à tous les codes maitre ou administratifs des différentes installations et organismes, ces codes seront détenus en permanence dans des locaux dédiés (Poste de sécurité /Service générale voir OP).

L'acheteur ne prête aucun matériel ou outillage.

2.1.3 Moyens de communication

Le titulaire met en place, pour son personnel, un système de communication permettant aux personnes désignées par l'acheteur de joindre :

- Son responsable de marché ou son remplaçant en cas d'absence de celui-ci, pendant l'horaire normal.
- Aux demandeurs de dépannage du pouvoir adjudicateur de joindre les personnes désignées par le **titulaire**, hors horaire normal et ceci 24 H sur 24, 365 jours par an.

2.1.4 Moyens de déplacement du personnel et du transport des pièces

Le titulaire fournit tous les moyens pour:

- Les déplacements de son personnel,
- Le transport des pièces en cas d'achats directs, vers les lieux d'intervention et ce, en toute sécurité.

2.2 Obligations du titulaire

Il est rappelé que le présent contrat est à **obligation de résultat**, celle-ci est complétée par des obligations contractuelles listées dans le présent CCTP et ses annexes.

2.2.1 Obligation de résultat – Généralités

2.2.1.1 Sécurité de fonctionnement des équipements

Après une quelconque intervention, le titulaire s'engage, expressément et sous sa responsabilité, à remettre à la disposition des usagers des équipements offrant toutes les garanties de bon fonctionnement et de sécurité.

Au cas où, pour quelque cause que ce soit, ces garanties ne pourraient être obtenues, le titulaire en avise l'utilisateur ainsi que l'acheteur, et prend, à sa charge, toutes dispositions nécessaires pour condamner l'utilisation de l'équipement afin d'éviter tout risque d'accident ou d'accès pour les locaux à risque,

L'arrêt du service de l'équipement est porté à la connaissance des usagers, par des pancartes placées en évidence.

Le titulaire prend aussi toutes les dispositions nécessaires par voie d'affiche, barrière ou tout autre dispositif de sécurité, pour interdire l'utilisation voire l'accès de l'équipement.

Le titulaire doit informer sans retard l'acheteur de toute anomalie importante susceptible d'entraîner des détériorations des installations ou de mettre en cause la sécurité. Ces informations sont mentionnées dans le carnet de maintenance et confirmées par courrier à l'acheteur.

D'une manière générale, pour les ouvrages ou les équipements dont il a la charge, le titulaire garantit :

- La sécurité des biens et des personnes, ainsi que la sûreté des bâtiments.
- Le titulaire prend aussi toutes les dispositions nécessaires par voie d'affiche, barrière ou tout autre dispositif de sécurité, pour interdire l'utilisation voire l'accès de l'équipement.
- La continuité de service et le maintien des paramètres de fonctionnement en respectant les conditions de fonctionnement définies dans les spécifications techniques des constructeurs, dans les C.C.T.P. des marchés de travaux des installations concernées ou dans les dossiers de maintenance.
- La fiabilité des installations et équipements.
- La maintenabilité et la durabilité des performances de fonctionnement à un niveau optimal ou proche de celui d'origine, par la mise en œuvre d'un programme d'entretien préventif.
- Les résultats fixés au présent marché.
- Les délais d'intervention, de dépannage et de remise en état.
- Le maintien des installations en conformité avec les règlements de sécurité et les règles de l'art.
- Le titulaire doit informer sans retard l'acheteur de toute anomalie importante susceptible d'entraîner des détériorations des installations ou de mettre en cause la sécurité. Ces informations sont mentionnées dans le carnet de maintenance et confirmées par courrier à l'acheteur.
- L'assistance technique au R.P.A. et au service exploitant.

2.2.1.2 Continuité de service

Le titulaire est tenu de procéder (en fonction des exigences de criticité) à toutes les interventions, dépannages et réparations, comprenant le remplacement de tous les matériels défaillants ou risquant d'être défaillant, ceci dans les délais impartis et de manière à assurer la continuité de service et les performances des installations dont il a la charge.

Les différents délais d'intervention mentionnés dans le C.C.A.P. devront être respectés, faute de quoi, des pénalités pourront être appliquées conformément au C.C.A.P.

Les périodes de congés annuels ne donnent droit à aucune diminution ou restriction, de quelque nature que ce soit, des fréquences et des prestations du présent marché.

La durée d'immobilisation des équipements nécessitée par les diverses prestations de maintenance, d'entretien, de dépannage ou de réparation est aussi réduite que possible et permet l'observation stricte des règles de sécurité et des règles de l'art.

Le titulaire sera tenu d'aviser le responsable du service en charge du suivi de l'exécution des prestations ainsi que le R.P.A. de la nature, de l'importance des travaux à effectuer et du délai nécessaire à leur exécution.

Cet avis sera donné par téléphone et confirmé, dans les moindres détails, par lettre le jour ouvrable qui suivra avec envoi par télécopie le jour même

2.2.2 Autres obligations contractuelles

En cas d'inexécution des obligations contractuelles du présent article, l'acheteur demande au titulaire d'indiquer les conditions qui l'ont empêchées d'atteindre ses obligations. Ce dernier doit alors en apporter toutes les preuves.

Les obligations contractuelles sont listées ci-après.

2.2.2.1 Respect du volume d'heure pour la maintenance et l'entretien

Le titulaire s'engage dans son mémoire technique à l'exécution d'un volume d'heures minimum durant lequel ses personnels exécutent des prestations de maintenance, d'entretien ou de réglage des installations. **Le titulaire comptabilise trimestriellement ces heures et les transmet à l'acheteur** par mail et par courrier. Un bilan annuel des heures consacrées à la maintenance préventive est indiqué dans le rapport d'activité.

En l'absence d'éléments transmis par le titulaire (nombre d'heures), l'acheteur considère qu'aucune heure n'a été exécutée au titre de la maintenance et de l'entretien.

Le titulaire ne peut pas comptabiliser dans ces heures les temps de trajet.

2.2.2.2 Obligations de résultats

Les obligations de résultat sont définies en fonction de l'importance que représente la non disponibilité des installations ou équipements, en dehors des arrêts nécessaires pour la maintenance préventive et les essais dont le programme est à établir par le titulaire au cours de la phase de démarrage. Ce programme devra être soumis au R.P.A. pour approbation.

Ces obligations de résultat portent, pour les équipements ou ouvrages concernés, sur :

- Le respect des clauses de réactivité (en fonction de la criticité des installations définies dans chaque domaine) pour permettre de limiter l'indisponibilité des installations.
- Les Détails sur les interventions menées et les actions correctifs nécessaires.
- Le respect de la continuité de fonctionnement des installations et équipements de sécurité incendie.
- La mise en place des registres de sécurité et leur mise à jour.

2.2.2.3 Obligations de moyens

Les obligations de moyens seront mesurées par le contrôle de la réalisation du programme annuel de maintenance préventive tel que défini dans le C.C.T.P. et le respect des dispositions prévues au §8.1 du C.C.A.P.

Le respect du programme annuel de maintenance préventif est mesuré chaque trimestre

3 Nature et consistance des prestations

3.1.1 Conseil et assistance à l'acheteur

Le titulaire s'engage à assister l'acheteur, notamment sur les points suivants :

- Assistance technique.
- Assistance lors de l'exécution des contrôles réglementaires effectués par un organisme agréé et piloté par l'Acheteur.
- Assistance lors des opérations de réception de travaux menés par une autre société.
- Assistance dans le conseil de mise en œuvre, le choix, l'adaptation de nouveaux matériels au système existant ou dans la conception d'une nouvelle ossature.

3.1.2 Assistance technique

L'assistance technique porte essentiellement sur les points suivants :

- Propositions des mesures à mettre en œuvre et de nature à améliorer les performances techniques et économiques des installations.
- Veille réglementaire : Le titulaire assure une veille réglementaire dans les corps d'état objets du marché. Cette prestation consiste à informer le pouvoir adjudicateur de toute modification du contexte législatif et réglementaire, de la parution de nouvelles normes, documents techniques unifiés, recommandations, guides et autres documents émanant d'organismes officiels (CSTB, …). Cette information s'accompagne d'une fiche présentant les principaux éléments introduits par le nouveau document, caractérisés par les obligations, les échéances, les responsabilités, les procédures… Le titulaire informe succinctement le pouvoir adjudicateur des opérations qui devront être réalisées du fait des changements de réglementation dans les trois mois consécutifs à la parution desdits documents.
- Propositions, des éventuels diagnostics de repérage des matériaux (plomb, amiante, parasites…) et des dispositions à mettre en œuvre pour assurer la sécurité des personnes lors des opérations de maintenance.
- Propositions des adaptations à apporter à la documentation technique des installations et de leurs différents cahiers d'exploitation et de maintenance.

3.2 Phase de démarrage des prestations (F1)

Le titulaire dispose de **trois (3) mois** à compter de la date de notification pour réaliser la phase de démarrage qui est énumérée ci-dessous :

- L'établissement et présentation au visa du représentant du pouvoir adjudicateur du programme détaillé de la phase de démarrage du marché (nom des responsables, numéros de téléphone des intervenants, organigramme de la structure mise en place…).
- L'élaboration du plan de prévention pour chaque site signé du titulaire et de ses cotraitants et sous-traitants ainsi que les actes spéciaux des sous traitants.
- La mise en place de la documentation technique des installations à partir :
  - Des copies, établies par le titulaire, des documents du pouvoir adjudicateur.
  - Des documents demandés aux constructeurs quand c'est nécessaire.
- La mise en place du premier planning annuel des interventions de maintenance préventive.
- La mise en place d'un planning sur la durée du marché pour les maintenances prévues à une fréquence supérieure à un an.
- Les documents décrivant les gammes de maintenance préventive.
- L'établissement du projet de tableau de bord du marché (Article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** du C.C.T.P.).
- La formation du chef de chantier du **titulaire** aux procédures organisationnelles du pouvoir adjudicateur.
- La formation des professionnels du **titulaire** aux installations, objet de ce marché, et aux procédures organisationnelles et sécurité de ce marché.
- La fourniture des pièces nécessaires relatives aux autorisations d'accès aux sites. CPR/Fiche d'accès aux emprises/Pièces d'identités (CI /Carte de séjour ou passeport à jour) ;
- La mise en place de ses moyens d'intervention: outillage, fournitures, atelier, moyen de manutention, moyens de transport de son personnel, moyens de communication, la mise en place des procédures de comptabilité.
- La réalisation d'un état des lieux contradictoire à l'inventaire fourni par le pouvoir adjudicateur (comprenant l'emplacement, les caractéristiques techniques, l'état général, les non conformités éventuelles etc.).
- La mise en place et la présentation de l'outil de reporting du titulaire (GMAO) pour l'ensemble des équipements concernés par l'accord-cadre.
- La réalisation du procès verbal de prise en charge des installations.
- La réalisation de plan de sitsuation des installations en s'appuyant sur ceux transmis dans le marché.

Durant cette période, et si cette phase n'est pas concomitante avec la prestation annualisée de maintenance, le titulaire ne peut prévoir, ni exécuter aucune intervention sur les installations objets du présent marché dont l'ancien titulaire est encore responsable.

Par conséquent, le titulaire du présent marché ne peut être tenu responsable d'aucun incident survenu sur les installations durant cette période à condition de respecter la clause de non intervention ci-dessus.

Cette phase peut être abrogée par ordre de service.

Durant cette phase de démarrage, le titulaire transmet à l'Acheteur un rapport de prise en charge accompagné du planning de maintenance et d'entretien.

3.2.1 Rapport de prise en charge

Le titulaire effectue une prise en charge initiale des installations, matériels et équipements concernés.

3.2.1.1 Contenu du rapport

La prise en charge des installations fait l'objet d'un rapport de prise en charge comportant 2 parties.

Première partie, sous format tableur (Excel)

Le titulaire doit :

- Amender tous les renseignements listés dans les annexes 2 (liste des matériels et localisation) et 3 (Gammes et fréquences minimums de maintenance préventives) du présent CCTP référençant les équipements et leurs gammes de maintenance ;
- Compléter les renseignements manquant (marque et type des équipements, renseignements divers, …) ;
- Compléter ces listes des équipements manquants ;
- Faire apparaître en face de chaque équipement/installation l'état de fonctionnement : Bon, Moyen, Mauvais ou Hors Service ;
- Faire une estimation exhaustive des coûts de remplacement des équipements H.S.
- Réaliser ou amender une cartographie des systèmes industriels (équipements réseaux, automates, postes de maintenance … etc. …) et réaliser leurs référentiels de configuration.
- La mise en place du premier planning annuel des interventions de maintenance préventive ;
- La mise en place d'un planning sur la durée du marché pour les maintenances prévues à une fréquence supérieure à un an ;
- Les documents décrivant les gammes de maintenance préventive pouvant être exigé par le constructeur ;
- L'établissement de projets de rapports semestriels d'activité ;
- La réalisation des plans de préventions avec les différentes emprises ;

Deuxième partie, sous format texte (Word)

La liste des équipements est complétée, sur demande de l'acheteur, par :

- Des photos, datées et commentées, reprenant l'état de toutes les installations listées (sauf les plus petites et nombreuses comme par exemple : contacteurs, contrôleur de portes, détecteur volumétrique, …).

Le titulaire doit fournir la liste :

- Des personnes en charge de l'exécution des prestations ;
- Des chargés de consignation électrique, si nécessaire.

3.2.1.2 Validation du rapport et réserves du titulaire

Ce rapport de prise en charge est remis sous format papier et numérique. Il est ensuite signé contradictoirement entre l'acheteur et le titulaire dans un délai d'un (1) mois après sa remise par le titulaire.

En cas de litige sur l'analyse faite par le titulaire, l'acheteur se réserve le droit de réaliser contradictoirement, avec le titulaire tout ou partie des états des lieux. L'acheteur est susceptible de faire appel à une entreprise tierce pour réaliser ce constat en cas de désaccord.

Le titulaire signale par écrit à l'acheteur, sous quinze (15) jours après la remise du rapport, d'éventuelles réserves constituant une sujétion soit sur la quantité des matériels soit sur sa capacité à répondre aux obligations contractuelles. L'acheteur apprécie les suites à donner aux observations formulées par le titulaire. En l'absence de signalement, le titulaire ne peut se prévaloir d'une quelconque anomalie, difficultés ou autres pour élever une réclamation ou ne pas satisfaire à ses objectifs et obligations.

Au-delà de cette période, le titulaire reconnaît être parfaitement informé de la constitution, des accès et de l'état des installations et accepte de les prendre en charge telles qu'elles sont.

3.2.1.3 Intégration des données techniques

Lorsque le rapport de prise en charge est accepté par l'acheteur et signé contradictoirement, le titulaire met à jour les données collectées sur le terrain dans le système de GMAO.

3.2.2 Planning de maintenance et entretien (visites programmées)

Le titulaire planifie pour l'année les opérations de maintenance et d'entretien (planning de maintenance préventive). Il prend en compte les obligations opérationnelles des occupants de chaque site pour réaliser la programmation.

Les opérations de maintenance et d'entretien sont détaillées dans un calendrier prévisionnel des interventions par immeuble qui précise :

- La nature de l'intervention ;
- Sa durée prévisible ;
- Les locaux et/ou les équipements concernés ;
- Les contraintes éventuelles occasionnées ;
- L'état de fonctionnement de l'installation durant la prestation.

L'acheteur doit pouvoir visualiser précisément les actions de maintenance à exécuter par équipements.

A minima, les opérations de maintenance et d'entretien sont celles définies dans l'annexe 3 du CCTP. La périodicité des opérations de maintenance est au moins égale à celles stipulées dans les gammes de maintenance.

Le titulaire transmet cette planification à l'acheteur pour validation :

- Pendant la phase de démarrage ;
- Sous quinze (15) jours après la date anniversaire du marché en cas de reconduction de celui-ci.

Si par la suite l'une des deux parties (le titulaire ou l'acheteur) désire déplacer une période de maintenance et d'entretien, elle en informe l'autre partie au moins quinze jours (15 jrs) avant la date prévue. Le titulaire informe et soumet à l'accord de l'acheteur les modifications qu'il préconise d'apporter éventuelles à ce calendrier, assorties des justificatifs nécessaires. Après accord, il établit un nouveau planning dont la mise en application est immédiate.

Le respect du planning est vérifié dans les rapports périodiques de suivi des opérations réalisées et décalées.

Le titulaire à l'obligation de rappeler la nature et l'objet de son intervention à l'acheteur et à l'occupant 2 jours ouvrés avant son intervention. Les modalités pratiques sont à définir localement.

3.3 Prestation annualisée de maintenance préventive et corrective (F2)

3.3.1 Opérations d'exploitation et de maintenance préventive

3.3.1.1 Opérations d'exploitation

L'exploitation des installations est du ressort de l'Acheteur à l'exception de l'exploitation des installations nécessaire lors des interventions de maintenance, sous le contrôle de l'exploitant manœuvres pendant les interventions et contrôle de fonctionnement suite à l'intervention et avant remise à l'exploitant.

Les visites d'inspection permettent de prendre en compte "de visu" les défauts de fonctionnement ou d'aspect des équipements dont la maintenance est du ressort du titulaire.

La conduite et la surveillance des installations regroupent les prestations suivantes :

- La consultation du carnet de liaison et la prise en compte des demandes qui y figurent,
- La réponse aux demandes du représentant du maître d'ouvrage,
- La mise en service, l'arrêt, des équipements devant être en/hors fonctionnement,
- Le contrôle régulier du fonctionnement normal des installations,
- Le suivi des indicateurs de conduite,
- Le relevé des comptages,
- La prise en charge des opérations de première urgence,
- Les consignations d'installations pour les interventions de maintenance,
- Les campagnes de mesures, de relevés et d'analyses,
- Le contrôle du bon fonctionnement des équipements critiques,
- La vérification qu'aucun matériau ou installation dont le titulaire a la charge, ne puisse causer un danger pour un tiers ou apporter une défaillance de fonctionnement aux systèmes.

Le titulaire analyse les informations émanant des installations, modifie les programmes horaires et points de consignes afin d'adapter le fonctionnement des installations à l'occupation des locaux.
Le titulaire aura à sa charge l'ensemble du matériel nécessaire au bon déroulement de l'intervention sur les différents sites (Produits, outillages, EPI).

3.3.1.1.1 Mémoire d'exploitation.

Ce mémoire fournit la liste des prestations à réaliser lors des visites d'inspection.
Il est proposé au représentant de l'acheteur pendant la phase de démarrage.
Il doit être mis à jour périodiquement en fonction de l'expérience acquise.
A l'occasion de ses interventions, le titulaire est tenu de signaler immédiatement, par écrit, au représentant de l'acheteur et au maître de l'ouvrage :

- Toute anomalie constatée relevant de la sécurité,
- Toute non-conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur,
- Toute avarie grave ou incident entraînant l'indisponibilité des installations.

3.3.1.2 Maintenance préventive

La maintenance préventive est effectuée selon des critères prédéterminés dans l'intention de réduire la possibilité de défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu et de maintenir, dans le temps, les performances des matériels ou équipements à un niveau optimal proche de celui des performances initiales.

Les interventions sont planifiées pendant les jours ouvrées aux heures ouvrées par le titulaire (**cf. 1.3.2 du CCTP**) et peuvent être déclenchées de manière systématique ou conditionnelle.

La nature et la fréquence des prestations indiquées dans les annexes du CCTP ne sont pas limitatives et ne présentent que les conditions minimales d'entretien. Ainsi, le titulaire se conforme aux notices techniques des différents constructeurs, notamment lorsque les tâches sont liées à la durée de fonctionnement des équipements et à une fréquence d'essai préconisée par le constructeur.

3.3.1.2.1 Maintenance préventive systématique

Son objectif est :

- D'éviter la détérioration d'un organe principal, par le remplacement d'un sous composant.
- La compatibilité d'un nouveau composant ou logiciel avec le matériel déjà existant.
- De diminuer les risques d'avaries ainsi que les coûts résultant de l'indisponibilité de l'équipement.
- De garantir la sécurité des biens et des personnes.
- D'effectuer dans des conditions idéales des tâches préparées à l'avance et donc de gagner du temps.

La programmation de la maintenance préventive systématique se fait via un calendrier annuel, établi et mis à jour régulièrement par le titulaire. Ce calendrier est définit selon les termes de l'article 3.2.2 du présent CCTP.

Il précise :

- La nature de l'intervention.
- Sa durée prévisible.
- Les locaux et/ou les équipements concernés.
- Les contraintes éventuelles (immobilisation des équipements, etc. …).

Si l'une des deux parties désire déplacer une période de maintenance, elle en informe l'autre au moins un mois avant la date prévue.

Le titulaire soumet à l'accord du représentant de le R.P.A. les modifications qu'il préconise d'apporter au calendrier, assorties des justificatifs nécessaires. Après accord, il établit un nouveau programme dont la mise en application est immédiate.

Le respect du planning de maintenance préventive systématique est vérifié dans le rapport trimestriel du suivi des opérations réalisées et décalées.

Dans le cas d'opérations décalées, le titulaire précisera les actions correctives qu'il compte mettre en œuvre pour combler le retard constaté et assurer leur exécution dans le premier mois du trimestre suivant.

Le titulaire devra prendre en compte les obligations opérationnelles des utilisateurs sur chaque site pour réaliser sa programmation pour l'entretien préventif

3.3.1.2.2 Maintenance préventive conditionnelle et prévisionnelle

Au cours des visites programmées définies ci-avant et chaque fois que cela s'avère nécessaire, le titulaire procède aux actions préventives rendues utiles par la situation. Le titulaire juge alors de l'opportunité de déclencher des interventions conditionnelles. Ces interventions peuvent également être lancées après des visites faites par l'Acheteur.

En fonction de l'urgence et des éventuels délais de commande, les interventions sont soit :

- Exécutées immédiatement ;
- Planifiées en accord entre l'Acheteur/ le titulaire et l'occupant, en prenant en compte les contraintes de fonctionnement du site/bâtiment et celles liées le cas échéant à l'organisation d'événements exceptionnels.

3.3.2 Réparation des équipements hors-service ou défectueux.

- Durant cette phase du marché, le titulaire transmet à l'Acheteur systématiquement l'ensemble des devis de réparation liés aux équipements identifiés « hors-service ou défectueux » dans le rapport ainsi qu'un calendrier de leurs réalisations.
- La mise en œuvre de la réparation des équipements est à la charge de l'Acheteur dans la limite du marché et fera l'objet d'un bon de commande en dehors ou supérieur au montant stipulé dans le marché.
- A l'issue des réparations, les nouveaux équipements sont intégrés au planning de maintenance préventive. Les réparations sont consignées et classées par ordre chronologique dans le système de suivi des interventions du titulaire.
- Un équipement hors-service non réparé fait évoluer le périmètre technique du marché dans les conditions de l'article 1.9.1.1 du CCAP.

3.3.3 Opérations de maintenance corrective.

Les interventions qui relèvent de la réparation ont pour objet la remise en état des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance ou d'une dégradation d'un service rendu ou d'un acte de vandalisme dans les délais imposés par les criticités ou inscrits dans les bons de commande. Les réparations se déroulent en trois phases :

- L'intervention : elle correspond au déplacement du technicien, à la constatation de la défaillance et pour un problème simple à la réparation finale du défaut, suite à une demande dépannage ou lors de maintenance préventive.

Le titulaire connait les procédures de dépannage et de réparation des équipements dont il a la charge.

Lorsque le titulaire est dans l'incapacité de réparer des équipements ou installations de criticité C0 identifiées en annexe 2, il doit déployer des moyens de secours adaptés.

3.3.3.1 Suite à la maintenance préventive.

La **réparation définitive** (ou maintenance corrective curative) : elle caractérise les réparations, faites in situ ou en atelier, après dépannage le cas échéant, le remplacement à neuf à l'identique de celui existant ou d'un autre produit, avec un caractère définitif.

Le titulaire veille à ce que les nouveaux matériels proposés et installés restent compatible avec les matériels existant.

3.3.3.2 Suite à une demande dépannage.

Le **dépannage** (ou maintenance corrective palliative) : remise en état de fonctionnement effectuée in situ, avec un caractère « provisoire ». Les interventions correspondantes visent à réduire :

- La durée d'arrêt des installations ;
- Les conséquences et, d'une façon générale, les désordres qui s'en suivent ;
- Les risques encourus par les installations, les locaux.
- Les moyens palliatifs mise en œuvre.

3.3.3.3 Consistance des prestations

Le titulaire ne peut prétexter que l'origine de la défaillance est extérieure aux installations objet du présent marché pour refuser d'intervenir. En cas de doute sur l'origine d'un défaut, le titulaire défini les frontières de responsabilité. Il en rend compte à l'acheteur qui déclenche le processus de correction en faisant intervenir l'organisme ou le titulaire incriminé.

Le titulaire doit, au titre de la prestation annualisée :

- L'intervention, dans les délais fixés au CCAP ;
- Le dépannage, dans les délais fixés au CCAP ;
- La réparation définitive (hormis en cas de vandalisme), lorsque le prix total des fournitures et des pièces nécessaires à la réparation est inférieur ou égal à **500 € HT**, dans les délais fixés au CCAP.
- Le bon de travail doit contenir au minimum les informations suivantes :

  - Désignation de l'immeuble.
  - Désignation du matériel (installation, équipement, éléments).
  - Nature de la panne (correctif).
  - Cause (correctif).
  - Remède (correctif).
  - Date et heure d'arrêt.
  - Date et heure de remise en route des éléments à l'arrêt.
  - Durée d'indisponibilité.
  - Date et durée de l'intervention.
  - Intervenant (sous-traitant, titulaire).
  - Liste des pièces défectueuses réparées ou à remplacées (en correctif).
  - Les défaillances prévisibles et une préconisation de traitement.
  - Toute information complémentaire permettant de qualifier l'intervention (compte rendu sur une installation définie critique).

Lors d'un dépannage, le titulaire procède au remplacement ou au réglage des éléments défectueux. Il procède également à la vérification des autres éléments des ouvrages ou des installations afin de pourvoir aux problèmes éventuels et effectue, préventivement, les opérations nécessaires à un fonctionnement durable des installations.

En aucun cas, une réparation ne peut tenir lieu de visite programmée dans le cadre du planning de maintenance préventive.

Les prestations de réparation ne sont pas considérées comme des événements justifiant le report des actions de maintenance et d'entretien.

Toutes prestations d'intervention, de dépannage ou de réparation sont consignées et classées par ordre chronologique dans le système de suivi des interventions du titulaire qui permet la traçabilité de la demande. Sont consignées notamment les informations suivantes :

- La date et l'heure de l'appel ;
- L'auteur de l'appel et son interlocuteur ;
- L'objet de l'incident (installation, matériel, lieu, phénomène constaté, ...).

A tout moment, le titulaire est en mesure de fournir à la demande de l'Acheteur le détail et le bilan des interventions réalisées.

3.3.3.4 Modalités de déclenchement des interventions – Délais d'intervention – Initiative du dépannage et de la réparation

Les interventions de maintenance corrective sont déclenchées :

- Après réception :
  - D'un simple appel téléphonique émis par l'Acheteur ou par l'antenne infra locale (Nord saint Denis ou SUD Saint Pierre ou Mayotte) et confirmé par mail (ou télécopie), par la suite.
  - D'un mail (ou télécopie) émis par l'Acheteur ou l'antenne infra locale.

Les agents responsables du site sont dûment désignés au cours de la phase de démarrage.

Dans tous les cas, avant chaque intervention, le titulaire signale son arrivée aux agents responsables du site pour faciliter son accès.

Les dispositions relatives aux criticités et délais d'intervention sont détaillées dans l'annexe 2 du CCAP.

Les dispositions relatives aux mesures d'urgence prises par le titulaire lorsque la sécurité des personnes est en jeu sont détaillées à **l'article 3.6 du CCAP**.

3.3.4 Assistance à l'acheteur

Les prestations ci-après sont dues au titre de la prestation annualisée.

3.3.4.1 Assistance technique

L'assistance technique porte essentiellement sur les points suivants :

- Propositions de mesures à mettre en œuvre et de nature à améliorer les performances techniques et économiques des installations ;
- Veille réglementaire : le titulaire assure une veille réglementaire dans les corps d'état objets du marché. Cette prestation consiste à informer l'acheteur de toute modification du contexte législatif et réglementaire, de la parution de nouvelles normes, documents techniques unifiés, recommandations, guides et autres documents émanant d'organismes officiels (CSTB, …).
- Propositions des éventuels diagnostics de repérage des matériaux (plomb, amiante, parasites, …) et des dispositions à mettre en œuvre pour assurer la sécurité des personnes lors des opérations de maintenance.
- Propositions des adaptations à apporter à la documentation technique des installations et de leurs différents cahiers d'exploitation et de maintenance.

3.4 Prestations de maintenance corrective réalisées sur bons de commande ponctuels

A l'issue d'une intervention ou d'un dépannage dans le cadre de la prestation annualisée, si la réparation définitive nécessite des fournitures et des pièces d'un montant supérieur à **500 € HT l'unité**, ou si l'origine est liée à du vandalisme, alors la prestation de maintenance corrective fait l'objet d'un bon de commande ponctuel.

Le titulaire ne peut prétexter l'absence de bons de commande pour refuser d'intervenir. Il se conforme avant tout aux obligations de résultat du présent marché, notamment concernant les criticités. Le principe général en cas d'urgence est la régularisation à postériori de la prestation.

Le titulaire doit, au titre d'une prestation sur bon de commande ponctuel :

- La réparation définitive, lorsque le prix total des fournitures et des pièces nécessaires à la réparation est supérieur à **500 € HT l'unité**, dans les délais fixés au CCAP.
- Le titulaire devra fournir systématiquement le devis pro-forma du fournisseur avec son devis.

Toutes les prestations de réparation réalisées sur bon de commande ponctuel sont également consignées et classées par ordre chronologique dans le système de suivi des interventions du titulaire

En aucun cas, une réparation réalisée sur bon de commande ponctuel ne peut tenir lieu de visite programmée dans le cadre du planning de maintenance préventive.

3.5 Recensement des équipements sur fichiers « pivots » Gestion Technique du Patrimoine (GTP)

Le maitre d'œuvre communique au titulaire la liste des équipements identifiés avec leur numéro G2D lors de la première réunion de la phase de démarrage. Un exemple de fichiers « pivots » à renseigner vierge est joint en annexe 4 du présent CCTP.

3.5.1 Nature de la prestation

La prestation consiste à quantifier, localiser, relever et saisir sur des fichiers Excel formatés (dénommés fichiers « pivots ») les caractéristiques techniques de l'ensemble des équipements objet du présent marché. Cette prestation fait l'objet d'un bon de commande.

3.5.2 Vérification des données – Validation de la prestation

Les fichiers « pivots » sont remis au maitre d'œuvre sous format informatique (.xls) par voie électronique ou support électronique (clé USB).

Les trois (3) premiers fichiers « pivots » renseignés sont transmis par le titulaire à l'Acheteur, pour vérification de la bonne méthodologie de saisie, 3 semaines après la date de début d'exécution de la prestation (indiquée sur le bon de commande).

La prestation de recensement et de saisie est considérée comme achevée lorsque tous les fichiers « pivots » sont remis à l'acheteur et approuvés par celui-ci en fonction des règles de saisie.

3.5.3 Règles de saisie

A chaque fichier « pivot » correspond un Ouvrage ou Equipement (OE) qui désigne un équipement ou un type d'installation. L'OE et le fichier pivot sont décrits ci-après.

L'OE

L'OE désigne un type d'installation ou d'équipement (ex : intrusion). Sur le terrain, il se décline en instances (ex : détecteur volumétrique, coup de poing, centrale intrusion, …).

Chaque instance d'OE est décrite par des éléments techniques : désignation, quantité ou volume, marque, libellé, année de fabrication, caractéristiques techniques… et est localisée géographiquement par : un numéro d'immeuble, un numéro de composant bâti (numéro du bâtiment), …

Le fichier pivot

Le fichier « pivot » au format Excel 2003, a pour but l'intégration en masse des données collectées dans le logiciel de gestion technique du patrimoine propre au ministère des armées.

La saisie d'un OE doit obligatoirement se faire dans le fichier adéquat fournit par l'Acheteur lors de la phase de démarrage. Chaque ligne correspond à une instance d'OE donc à un équipement ou à une installation.

Mode de renseignement des fichiers pivots

Le titulaire respecte le format des fichiers fournis et n'en change pas leurs noms. Il ne faut en aucun cas supprimer les colonnes ou changer les énumérations que proposent les fichiers fournis.

Chaque fichier possède trois lignes d'en-tête qui apparaissent toujours, quelle que soit la position dans le fichier. Ces lignes ne doivent en aucun cas être modifiées au risque de rendre impossible la récupération de la saisie (la ligne 2 présente les noms des attributs à renseigner ;

la ligne 3 présente le format de saisie attendu ; la ligne 4 présente les valeurs autorisées dans le cas d'un format énumération).

Lorsque le format indique « Enumération », la saisie doit indiquer un élément présent dans la liste des valeurs autorisées. Si tel n'est pas le cas, la cellule s'affiche en rouge. Cela signifie que la saisie est incorrecte, et qu'elle ne pourra pas être prise en compte.

Précisions concernant les fichiers pivots :

TEXTE : la saisie est libre en alphanumérique ;

ENTIER : la saisie doit correspondre à un numéro, sans décimale. Si une décimale est saisie, la valeur est arrondie à l'entier supérieur le plus proche (ex. : 2,5 donne 3) ;

REEL : la saisie doit correspondre à un numéro à deux décimales. Si ces derniers ne sont pas saisis, ils sont automatiquement ajoutés ;

DATE : la saisie est formatée au format date jj/mm/aaaa ;

BOOLEEN : la saisie doit être Oui ou Non, sans quoi un message de confirmation s'affiche ;

ENUMERATION : la saisie doit correspondre à un élément d'une liste de valeurs autorisées.

3.6 Autres prestations sur prix unitaire

Les prestations suivantes font l'objet d'une ligne supplémentaire au BPU :

- Le déplacement d'un ingénieur local dûment qualifié pour la maintenance de niveau 4.
- Le déplacement d'un ingénieur hors département dûment qualifié pour la maintenance de niveau 4.

3.7 Interventions sur les systèmes industriels d'infrastructure S2I

Le maintien en condition de sécurité est le processus qui permet d'obtenir l'assurance que le niveau de sécurité du système industriel d'infrastructure ne se dégrade pas au cours de sa phase d'utilisation.

La notion de MCS comprend les activités suivantes :

- La collecte d'informations décrivant toute évolution des vulnérabilités et de la menace (veille) ;
- L'analyse des risques, dans le contexte des systèmes utilisés et de leurs configurations ;
- La proposition de recommandations (correctifs de programmes ou mesures de contournement, recommandations techniques et organisationnelles) ;
- Le déploiement de correctifs de sécurité ;
- Le contrôle à tout moment du niveau de sécurité des systèmes et de l'intégrité des fichiers.

Le MCS est une activité complémentaire de la maintenance des installations de SECPRO des bases de défense des FAZSOI.

Respecter les exigences de maintien en condition de sécurité de l'annexe 7 du CCTP

Avant toute intervention sur les S2I, le titulaire du marché fait valider le certificat de cyber-sécurité fourni en annexe 5 du CCTP.

3.8 Phase de fin de marché (F3)

Le titulaire assure la réversibilité de la réalisation des prestations du présent marché, afin de permettre à une société tierce désignée par l'acheteur, la réalisation des prestations dues contractuellement par le titulaire, et ce, dans les meilleures conditions en fin de contrat ou en cas de résiliation.

A ce titre, le titulaire doit la rédaction d'un guide de réversibilité qui comprend :

- L'ensemble des documents techniques et dossiers de maintenance mis à jour, organisés de façon rationnelle, classés, répertoriés grâce à des moyens simples permettant une utilisation ultérieure aisée et rapide. Cela concerne les documents reçus lors du démarrage du marché, ceux établis par le titulaire durant le marché ainsi que l'ensemble des codes d'accès aux équipements ;

Le titulaire doit également lors de cette phase de fin de marché :

- L'établissement avec l'acheteur de l'état des lieux contradictoire des installations ;
- La clôture de l'ensemble des fiches d'intervention et BDC notifié dont la réalisation incombe au titulaire ;
- La réalisation du procès-verbal de restitution des installations ;
- La formation technique aux installations et aux interventions d'exploitation et de maintenance préventive des professionnels du titulaire du nouveau marché de maintenance.

En cas de renouvellement du marché avec le même titulaire, l'Acheteur se réserve la possibilité de ne pas commander cette prestation.

NOTA : Pour toutes installations techniques à protocole fermé, le titulaire s'engage à ne garder aucun code d'accès au système qui lui permettrait d'intervenir sur les installations après extinction du contrat.

4 Suivi des prestations – Documents de restitution

4.1 Réunions périodiques

Le titulaire rédige le compte rendu de chaque réunion qu'il transmet sous 8 jours à l'acheteur.

4.1.1 Réunions semestrielles

Le titulaire assiste à des réunions de suivi des prestations tous les 6 mois. Les documents de restitution sont élaborés à partir des informations de son logiciel. Ces réunions se déroulent dans les locaux de l'acheteur ou, selon besoin, sur un des sites objet du présent contrat.

Elles permettent de faire un point de situation des opérations devant être réalisées par le titulaire et de présenter les prestations qu'ils auront réalisées au cours des mois précédents.

4.1.2 Réunions annuelles

Le titulaire participe à des réunions tous les ans de suivi des prestations. Il présente durant cette réunion le rapport d'exploitation annuel.

Ces réunions se déroulent principalement dans les locaux de l'acheteur (DID de Saint Denis, Caserne Lambert BP n°50800 - 97476 Saint-Denis Cedex).

4.1.3 Réunions spécifiques

En dehors des réunions programmées et en cas de nécessité, des réunions spécifiques sont organisées avec un préavis de 8 jours, à l'initiative de l'acheteur ou du titulaire. Le lieu de la réunion est défini entre les parties en fonction des cas rencontrés.

4.2 Documents de restitution

4.2.1 Tableau de bord semestriel

Le titulaire assure la mise à jour d'un tableau de bord lié à sa prestation globale. Le contenu définitif de l'ensemble de ces tableaux de bord et leur mise en forme est défini lors de la phase de démarrage du marché. Le titulaire est en mesure de mettre en place et d'éditer les tableaux de bord à la demande de l'acheteur.

4.2.2 Rapport d'activité semestriel

En complément du tableau de bord trimestriel, ce rapport d'activité comprend :

- Le récapitulatif des différentes interventions effectuées au cours du semestre et des matériels remplacés, les anomalies principales et les faits marquants ;
- Une analyse des éventuels retard de maintenance préventive par rapport au planning prévu avec en cas de retard une proposition de planning remise à jour ;
- Une analyse des interventions correctives réalisées hors délais en rappelant la criticité de l'intervention.
- Le R.P.A de faire un bilan des objectifs devant être réalisés par le titulaire du marché, de présenter les contrôles qu'elle aura réalisé au cours de la période précédente et d'en tirer les conclusions en matière d'éventuelles pénalités à appliquer au titulaire.

Un compte rendu de réunion sera rédigé par le titulaire dans un délai de quinze jours et envoyé au représentant de le R.P.A. pour validation

Ce rapport semestriel est remis à la DID avant chaque envoi de facture semestrielle, sa transmission conditionne l'admission des prestations.

4.2.3 Tableau de bord semestriel

Le **titulaire** assure la mise à jour d'un tableau de bord lié à sa prestation globale. Le contenu définitif de l'ensemble de ces tableaux de bord et leur mise en forme sera défini lors de la phase de démarrage du marché. La mise à jour est faite en continu pour la saisie des historiques d'intervention et au plus tard semestriellement pour les autres données. Le titulaire ou mandataire doit être en mesure de mettre en place et d'éditer les tableaux de bord à la demande du représentant du pouvoir adjudicateur.

Ces tableaux de bord comporteront obligatoirement, en prenant en compte l'ensemble des installations définies en Annexe 2 du C.C.T.P. :

- Les indicateurs économiques ;
- Coût maintenance préventive / coût total de la maintenance ;
- Coût maintenance corrective / coût total de la maintenance ;
- Les indicateurs techniques ;
- Nombre d'interventions préventives / mois ;
- Nombre pannes / mois ;
- Nombre d'interventions correctives / mois réalisée au titre du forfait de maintenance ;
- Nombre d'interventions correctives / mois réalisée sur BPU ;
- Temps total maintenance préventive ;
- Temps total maintenance corrective ;
- Les indicateurs organisationnels ;
- Taux de réalisation de la maintenance préventive (pourcentage de plans et gammes de maintenance préventive réalisées dans le délai prévu) ;
- Le nombre d'interventions correctives réalisées hors délais ;
- La présentation des pénalités encourues par le titulaire.

Cette liste pourra être complétée, dans le cadre des réunions définissant le plan d'actions de progrès, et d'un commun accord entre le pouvoir adjudicateur et le **titulaire**, par d'autres indicateurs permettant de suivre les résultats obtenus par la mise en œuvre des actions de progrès retenues.

4.2.4 Rapport d'exploitation annuel

Le rapport d'exploitation annuel comporte :

- Le récapitulatif des différentes interventions effectuées au cours de l'année et des matériels remplacés, les anomalies principales et les faits marquants ;
- Un rapport sur les non conformités éventuelles et sur l'évolution de la réglementation concernant les équipements entretenus ;
- Le coût du remplacement des pièces au titre de la maintenance corrective sur bons de commande ponctuels et le nombre d'heures d'intervention correspondant sur l'année écoulée ;
- Des propositions pour améliorer le fonctionnement des installations.

Cette réunion se déroulera principalement dans les locaux de l'acheteur (DID de Saint Denis, Caserne Lambert BP n°50800 - 97476 Saint-Denis Cedex), en présence des acteurs des antennes infrastructures SUD et NORD et dans les locaux de l'antenne de Mayotte en présence des acteurs de l'antenne infrastructure.

Ce rapport annuel est remis à la DID, au plus tard un mois après la date anniversaire du marché et au cours de la phase de fin de marché pour la dernière année, sous peine d'application des pénalités prévues au marché.

4.2.5 Carnets de maintenance

La tenue à jour des carnets de maintenance est due par le titulaire conformément à la règlementation en vigueur.

Les modèles des carnets de maintenance sont à charge du titulaire et agréés par l'Acheteur. Ces documents sont tenus à disposition de l'Acheteur dans les locaux de la DID.

4.2.6 Gestion de la documentation technique

Dans le cadre de sa mission le titulaire assure la gestion de la documentation technique qui comprend :

- Un inventaire exhaustif de la documentation technique ;
- Une analyse qualitative de la documentation et de notice de maintenance des fournisseurs, le recensement des manquements pouvant avoir une incidence sur la qualité de la prestation (la liste des documents manquants est transmise au représentant de l'acheteur dans le cadre du PV de prise en charge) ;
- **La mise à jour des plans, schémas et documents concernés après toute modification des installations réalisée par le titulaire**.

Le titulaire se procure auprès des fabricants les notices de maintenance manquantes des matériels objets du présent contrat.

Ces documents sont maintenus sur le site, dans les locaux de la DID

5 Contrôle de l'exécution des prestations

5.1 Contrôle sur site

L'examen des tableaux de bord et des rapports d'activité remis dans le cadre du présent marché sert à un contrôle des prestations par l'acheteur.

Ce contrôle peut être complété par des visites aléatoires sur le terrain pour contrôler les délais, la qualité et les procédures et par une enquête de satisfaction auprès des occupants.

L'acheteur peut à tout moment procéder ou faire procéder à toutes vérifications utiles et faire contrôler, par une société ou un organisme extérieur, les équipements concernés par le présent marché. En conséquence, le titulaire s'engage à être représenté lors de ces visites réalisées à la demande de l'acheteur.

Ces contrôles et vérifications ne dégagent en rien la responsabilité du titulaire qui demeure pleine et entière.

5.2 Autocontrôle

Pour chacune des prestations réalisées par le titulaire, celui-ci s'assure que la prestation a été réalisée conformément aux exigences du marché, dans les délais imposés et que la qualité des prestations est conforme à la commande.

6 Consommables et pièces de rechange - Déchets.

6.1 Fournitures à charge du titulaire

Le titulaire fournit les divers produits, ingrédients, consommables, et petites fournitures nécessaires à la bonne exécution du marché.

6.2 Qualité des matériels de remplacement

Les matériels défectueux sont remplacés par ceux recommandés par le constructeur.

Le Titulaire est autorisé à remplacer les matériels défectueux par des matériels issus du réemploi ou du recyclage, sous réserve qu'ils offrent toutes les garanties de fonctionnement et de sécurité. Ces matériels sont, dans tous les cas, de qualité et de performance au moins égales à ceux qui étaient en place au préalable et qui font l'objet du remplacement.

Si l'Acheteur en fait la demande, le Titulaire justifie de l'emploi de pièces issues du réemploi ou du recyclage :

- En fournissant la marque, et le type de la pièce à remplacer,
- En fournissant la fiche technique de la pièce mise en place par ses soins.

S'il s'avère que ces matériels ne sont plus disponibles, le titulaire du marché demande l'autorisation à l'Acheteur de procéder à la mise en place de matériels d'autre origine. Le titulaire du marché justifie que ces matériels ou logiciels sont adaptables (agrées par le constructeur de l'ensemble) et soit adaptable au système existant.

Dans le cas avéré ou ces prescriptions n'auraient pas été respectées par le titulaire du marché, celui-ci effectue le remplacement des pièces ou matériels à ses frais pour se conformer aux prescriptions du présent article.

6.3 Garanties attachées aux prestations

Le matériel fourni par le titulaire est éligible à la garantie légale, soit deux (2) ans, soit à la garantie minimale accordée par le fabricant si celle-ci est supérieure.

A ce titre, les carnets de maintenance mentionnent :

- La date de prise d'effet de la garantie ;
- Les caractéristiques du matériel : la marque et le fournisseur, le type et n° de série, les caractéristiques particulières, le coût.

6.4 Déchets

Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour éviter les pollutions croisées. Il respecte les cahiers des charges des différentes filières de valorisation ou d'élimination apportant les précisions concernant les modalités de dépose, de collecte séparée et de transport de ces déchets.

Conformément au Code de l'nement, le titulaire de l'accord-cadre caractérise les déchets selon leurs natures **DEEE et DND** (dangereux / non dangereux inerte / non dangereux non inerte) avant tout transfert vers un exutoire intermédiaire ou final.

Conformément au Code de l'environnement qui prévoit la mise en œuvre d'une hiérarchie des modes de traitement des déchets, le titulaire de l'accord-cadre identifie les différentes possibilités de traitement pour chaque type de déchet dans l'ordre suivant :

- En priorité : le réemploi ;
- Puis : la réutilisation ;

- Ensuite : le recyclage ;
- Ensuite : toute autre valorisation (et notamment la valorisation énergétique) ;
- En dernier recours : l'élimination (déchet dit ultime).

Afin d'assurer la traçabilité règlementaire des déchets issus du présent marché, la dématérialisation des bordereaux de suivi des déchets issus du présent marché, qu'ils soient dangereux, polluants organiques persistants ou non dangereux, est assurée via l'utilisation de l'outil numérique gratuit « **Trackdéchets** » (https://trackdechets.beta.gouv.fr/), développé par le Ministère de la Transition Ecologique.

Le Titulaire s'assure de la création des bordereaux de suivi de déchets (BSD) via Trackdéchets. Ces BSD sont créés soit par le Titulaire, soit par le transporteur.

Le Titulaire s'assure que les BSD sont générés à minima cinq (5) jours avant l'enlèvement des déchets. Dès création du document, le Titulaire en informe par courriel l'Acheteur (=producteur).

Les entreprises de transport, collecte et traitement des déchets non dangereux, intervenant au profit du Titulaire, sont obligatoirement inscrites sur Trackdéchets.

Les informations relatives à l'Acheteur (=producteur) sont les suivantes :

SIRET : 904 750 841 000 10
DID Saint Denis
BP 50800
Caserne Lambert 97476 Saint DENIS
Did-saint-denis-la-reunion.cmi.fct@intradef.gouv.fr

Les BSD et BSDA sont nommés selon le modèle suivant :

« DID Saint Denis -n° du chantier »

L'Acheteur transmet au Titulaire les codes et numéros concernés lors de la première réunion après notification du marché.

Lorsque les BSD sont créés par le transporteur, le Titulaire fait sien de fournir à celui-ci les informations relatives aux déchets (codes, quantités estimées, n° de certificat d'acceptation préalable, etc).

En cas de manquement, le Titulaire encourt les pénalités prévues à **l'article 6.2.7 du CCAP.**

Dressé par : Adjudant CHEF ALLARD Patrice

Mention manuscrite

« Lu et accepté »

Date et cachet du titulaire,

Signature et qualité du signataire