MINISTÈRE
DE LA JUSTICE
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction générale
de l'administration pénitentiaire

Marché de prestations multitechniques des structures CSL, PREJ, SPIP et DI

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Lots n°1 et 2

Table des matières

1. Introduction 7
1.1. Objectifs du Marché 7
1.2. Principes de fonctionnement du Marché 7
2. Définitions 8
3. Référentiel et normes 10
4. Objectifs généraux 11
4.1. Services d'Exploitation-Maintenance 11
4.2. Périmètre et limites des prestations 12
4.3. Mode d'occupation des sites 13
5. Allotissement du marché 14
6. Conditions générales d'exécution des Prestations 14
6.1. Personnel du Titulaire et de ses Sous-Traitants 14
6.1.1. Représentants du Titulaire 14
6.1.2. Personnel intervenant 14
6.1.3. Jours ouvrés et horaires de service 16
6.1.4. Astreinte 16
6.1.5. Tenue vestimentaire 17
6.1.6. Comportement 17
6.1.7. Discipline 17
6.2. Hygiène et sécurité 18
6.2.1. Généralités 18
6.2.2. Réglementation, Plan de prévention annuel 18
6.2.3. Signalisation des chantiers – Accès – Consignes 19
6.2.4. Mesures de consignations 19
6.3. Mise à jour des documents suite aux interventions du Titulaire 19
6.4. Stockage et utilisation de produits dangereux 19
6.5. Local de stockage et bureau 20
7. Conditions générales relatives aux opérations d'Exploitation-Maintenance 21
7.1. Périmètre du Service 21
7.1.1. Dispositions générales 21
7.1.2. Référentiels 22
7.2. Le plan de maintenance 22
8. Conditions générales de Management du Marché 23
8.1. Phase de prise en charge du Marché 23

8.1.1. Objectifs 23
8.1.2. Clôture de la phase de prise en charge 24
8.2. Coordination de l'Exploitation du Titulaire et de l'Exploitation Pénitentiaire 25
8.2.1. Suivi des signalements 25
8.2.2. Suivi de la maintenance 26
8.3. Planification 27
8.3.1. GMAO 27
8.3.2. Arrêts programmés 29
8.4. Suivi d'activité 30
8.4.1. Alerte 30
8.4.2. Réunion Trimestrielle d'Activités (RTA) 30
8.4.3. Rapport annuel 32
8.5. Documentation de Maintenance et de Services (DMS) 33
8.5.1. Contenu 33
8.5.1.1. Documentation générale 33
8.5.1.2. Documentation de Maintenance 33
8.5.1.3. Documentation Qualité du Titulaire 34
8.5.2. Mise à jour et gestion de la DMS 34
8.6. Gestion de l'énergie 35
8.7. Diagnostics et contrôles 35
8.7.1. Opérations de contrôle systématiques et programmées 35
8.7.2. Suivi et contrôle des prestations par la DISP de Paris 35
8.8. Fin de Marché 36
8.8.1. Etat des lieux 36
8.8.2. Eléments à transférer 37
8.8.3. Assistance technique 37
8.8.4. Livrables 37
9. Performance et mesure de la performance 38
9.1. Principes généraux 38
9.2. Modalité d'intervention du Titulaire 38
9.2.1. Signalement des Défauts 38
9.2.2. Mise en œuvre sans délai des Mesures de Mise en Sécurité et de Sauvegarde 38
9.2.3. Interventions curatives du Titulaire en cas de Défaut 38
9.2.3.1. Défaut résolu dans le Délai de Résolution Maximal 38
9.2.3.2. Défaut non résolu dans le Délai de Résolution Maximal 39

9.2.4. Modalités de mise en œuvre d'une Marche Dégradée 39
9.3. Délais de Résolution d'un Défaut 39
9.3.1. Modalités de décompte du DRM lorsque le DRM est inférieur à 24 heures 39
9.3.2. Modalités de décompte du DRM lorsque le DRM est supérieur à 24 heures 40
9.3.3. Modalités de décompte du DRM lorsque le Défaut n'est pas résolu dans un délai de 90 jours 40
9.3.4. Principes de pénalisation en cas de Défaut 40
10. Conditions relatives à la garantie de sûreté et de sécurité 41
10.1. Service ESS-1 - Solidité et état de fonctionnement des éléments passifs de sûreté pénitentiaire 41
10.1.1. Lot concerné 41
10.1.2. Définition du Service 41
10.1.3. Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées 41
10.1.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité 42
10.2. Service ESS-2 - Fonctionnement des éléments actifs de sûreté pénitentiaire 42
10.2.1. Lot concerné 42
10.2.2. Définition du Service 42
10.2.3. Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernés 43
10.2.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité 43
11. Conditions relatives à la conformité fonctionnelle de l'ensemble des installations 45
11.1. Service FI-1 - Lots de finition 45
11.1.1. Lot concerné 45
11.1.2. Définition du Service 45
11.1.3. Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées 45
11.1.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité 46
11.2. Service FI-4 : Chauffage ventilation climatisation - Confort thermique et aéraulique 47
11.2.1. Lot concerné 47
11.2.2. Définition du Service 47
11.2.3. Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées : 48
11.2.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité 49
11.3. Service FI-5 - Plomberie sanitaire, eau chaude sanitaire, eaux usées, gaz 52
11.3.1. Lot concerné 52
11.3.2. Définition du Service 52

11.3.3. Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées 53
11.3.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité 54
11.4. Service FI-6 - Electricité - Courants forts 57
11.4.1. Lot concerné 57
11.4.2. Définition du Service 57
11.4.3. Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées 57
11.4.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité 59
11.4.5. Mesure de l'indicateur 61
11.5. Service FI-8 : Portes motorisées 62
11.5.1. Lot concerné 62
11.5.2. Définition du Service 62
11.5.3. Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées 62
11.5.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité 62
11.6. Service FI-9 : Mobilier 63
11.6.1. Lot concerné 63
11.6.2. Définition du Service 63
11.6.2.1. Maintenance du Mobilier : 63
11.6.2.2. Interventions ponctuelles de bricolage et d'aménagement : 64
11.6.2.3. Manutention des Mobiliers : 64
11.6.3. Liste indicative et non exhaustive d'Equipements et ouvrages concernés 64
11.6.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité 65
12. Conditions relatives à la gestion de la pérennité des installations 65
12.1. Services GPI-1 – Gestion et réalisation des opérations de maintenance préventive 65
12.1.1. Lot concerné 65
12.1.2. Définition du service 66
12.1.3. Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées 66
12.1.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité 66
13. Conditions relatives aux Prestations de Services à l'immeuble 67
13.1. Service PSI-1 – Réalisation des levées de réserves suite aux contrôles légaux de conformité 67
13.1.1. Lot concerné 67
13.1.2. Définition du Service 67
13.1.3. Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou

Prestations concernées 68
13.1.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité 68
13.2. Service PSI-6 – Réalisation de devis de travaux 68
13.2.1. Définition du Service 69
13.2.2. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité 69
14. Conditions particulières du Management du Marché 70
14.1. Service TMM-1- Gestion des évènements 70
14.1.1. Lot concerné 70
14.1.2. Définition du Service 70
14.1.3. Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées 70
14.2. Service TMM-2 – Reporting 71
14.2.1. Lot concerné 71
14.2.2. Définition du Service 71
14.2.3. Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées 71
14.3. Service TMM-3 – Gestion des moyens 73
14.3.1. Lot concerné 73
14.3.2. Définition du Service 73
14.3.3. Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées 73
14.3.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité 73
14.4. Service TMM-4 – Gestion des procédures 74
14.4.1. Lot concerné 74
14.4.2. Définition du Service 74
14.4.3. Liste indicative et non exhaustive d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernées 74
14.4.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité 74
14.5. Service TMM-6 : Gestion des Fluides et Energies 76
14.5.1. Lot concerné 76
14.5.2. Définition du Service 76
14.5.3. Liste indicative d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernés 76
14.5.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité 76

1. Introduction

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

Ces prestations portent principalement sur les services d'exploitation et de maintenance.
En raison du caractère multitechnique du marché, le Titulaire est également responsable de la coordination, de la planification et de la gestion de l'ensemble des prestations réalisées au sein des structures concernées.
Il assure le suivi de la performance et rend compte de ses actions à la DISP de Paris.

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

Plus précisément, ce CCTP détaille :

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

1.1. Objectifs du Marché

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

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

L'exécution des Prestations s'inscrit dans l'environnement de l'Exploitation Pénitentiaire. A ce titre, il est essentiel :

- Que le Titulaire cultive dans son Exploitation une éthique et un professionnalisme à la hauteur des missions de service public auxquelles il est associé ;
- Que la DISP de Paris et le Titulaire nouent à tous les niveaux de leur organisation un partenariat ouvert et constructif, pour la bonne exécution des Prestations.

1.2. Principes de fonctionnement du Marché

Les Prestations sont soumises aux contraintes inhérentes à l'Exploitation Pénitentiaire, par nature évolutives et variables d'un établissement à l'autre. Le Titulaire adapte ses moyens et méthodes pour chaque Structure.

Pour la bonne prise en compte de ces spécificités, une concertation permanente doit donc être menée entre la DISP de Paris et le Titulaire pour améliorer en permanence les conditions d'exécution des Prestations.

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

Anomalie : Evènement non constitutif d'un Défaut.

Arrêt Programmé : interruption ou réalisation en Marche Dégradée d'un Service du fait d'une intervention de maintenance, renouvellement ou remise à niveau d'un Equipement, sur une période de temps prévue à l'avance, dont la **DISP de Paris** a été informé préalablement et qui a été acceptée par la **DISP de Paris.**

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

Défaut : non-obtention de la performance telle qu'elle est définie par le présent Marché, et pouvant donner lieu à pénalité. Le Défaut est constitué notamment par une mauvaise exécution des Prestations par le **Titulaire**, la survenance d'une Dégradation relevant ou non de la responsabilité de la **DISP de Paris**, un dysfonctionnement ou une panne d'un Equipement.

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

Documentation de Maintenance et Services (DMS) : ensemble documentaire défini au présent CCTP. Elle réunit la Documentation de Maintenance et la Documentation des Services.

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

Equipement Critique : Equipement sur lequel la survenance d'un Défaut est susceptible d'avoir des conséquences dommageables (notamment en imposant de modifier une procédure pénitentiaire ou en portant atteinte à la sécurité des personnes) pour l'Exploitation Pénitentiaire (le **Titulaire** propose à la **DSIP de Paris** une liste d'équipements critiques par structures).

Evénement : ce terme recouvre toutes les situations atypiques ou particulières de fonctionnement des Services ou Equipements, constitutives d'une Anomalie ou d'un Défaut. Tous les Evénements sont saisis dans le portail de traitement des demandes d'intervention.

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

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

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

Installation : ensemble des dispositifs de fonctionnement technique ou de réseaux de distribution concernant un même équipement : installation courants forts, installations de chauffage, …

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

Mesures de Sauvegarde : opérations permettant de préserver les biens de la **DISP de Paris** de tous dommages, consécutivement à un Evènement.

Mise en Sécurité : consiste à faire en sorte que, face à une situation donnée, tout risque sur l'intégrité physique des personnes du fait de l'Evènement constaté soit écarté.
Signalement : désigne l'action de porter à la connaissance du **Titulaire** un Evénement, notamment par l'inscription ou l'enregistrement sur le Système d'Information du portail de traitement des demandes d'intervention. Tout Signalement est obligatoirement porté sur le portail de traitement des demandes d'intervention.
Zone : ensemble de Locaux situés à proximité les uns des autres et/ou ayant la même destination : zone d' hébergement, zone administrative, …
Structure : désigne l'ensemble des bâtiments CSL, SPIP et DI.
Centre de Semi-Liberté (CSL) : La semi-liberté, comme le placement sous surveillance électronique et le placement à l'extérieur, est un aménagement de peine sous écrou qui permet à une personne condamnée de bénéficier d'un régime particulier de détention l'autorisant à quitter l'établissement pénitentiaire afin d'exercer une activité professionnelle, de suivre un enseignement, une formation professionnelle, ou un emploi temporaire, de rechercher un emploi, de participer de manière essentielle à sa vie de famille, de suivre un traitement médical ou de s'investir dans tout autre projet d'insertion ou de réinsertion de nature à prévenir les risques de récidive.
Pôles de rattachement des escortes judiciaires (PREJ) : Pôles de rattachement des extractions judiciaires - exercent à l'échelle régionale. Ils sont placés sous l'autorité d'une direction interrégionale, qui planifie leurs missions : extractions judiciaires et sorties sous escorte, transferts administratifs et translations judiciaires.
Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP) : Le SPIP est une structure départementale dépendant de l'Administration pénitentiaire. Le SPIP assure le suivi (insertion et probation) des personnes condamnées, incarcérées (milieu fermé) ou non (milieu ouvert) confiées par l'autorité judiciaire. Il s'agit par exemple, du suivi individuel, de la préparation à la sortie, de l'enseignement, du travail, des propositions de soins, d'une contribution aux activités sportives ou encore de lutte contre la toxicomanie.
Direction interrégionale (DI) : Les Directions Interrégionales des Services Pénitentiaires (DISP), sont des services déconcentrés à l'échelle interrégionale. Il en existe neuf en France métropolitaine et une pour l'outre-mer.

3. Référentiel et normes

Le Marché se réfère aux normes rendues d'application obligatoire par prescription directe ou indirecte, de portée générale ou restreinte.
Sans préjudice des dispositions du Marché, le Titulaire se conforme à toute norme, directive, procédure, consigne et dispositions relatives à l'état de l'art, en vigueur au jour de la réalisation de ses Prestations.

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

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

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

4. Objectifs généraux

Le Titulaire assure les Prestations d'Exploitation-Maintenance des Equipements et Locaux sur les Structures décrites au chapitre 4.2.

Il garantit la continuité des Services pendant toute la durée du marché.

4.1. Services d'Exploitation-Maintenance

Les objectifs de ces Prestations sont les suivants :

1. **Garantir le fonctionnement** normal des Equipements. Cet objectif implique la réalisation d'un ensemble de Prestations permettant d'atteindre à tout moment :
    - Les performances fonctionnelles des Equipements et ouvrages, conformément à leur destination, aux règles générales de fonctionnement des Structures pénitentiaires,
    - Un maintien de la qualité des Equipements et ouvrages permettant d'assurer, notamment en cas de renouvellement, une qualité et des fonctionnalités au moins équivalentes à celle de l'Equipement ou ouvrage préexistant ; à défaut de qualité et/ou fonctionnalité équivalente, le Titulaire prend à sa charge les coûts liés à cette amélioration,
    - Une fiabilité et une disponibilité prévisionnelles des Equipements ou ouvrages qui ne soient pas inférieures à celles constatées les années précédentes.
2. **Conseiller la DISP de Paris,** notamment pour le maintien de la valeur patrimoniale de la Structure ainsi que de ses Equipements. Cet objectif implique :
    - Un devoir général de conseil,
    - Une assistance à DISP de Paris lors de la définition et de la réception des travaux réalisés par la Structure.
3. **Maintenir le fonctionnement** des installations. Cet objectif implique :
    - Le maintien du fonctionnement de tous les Equipements ou Installations entrant dans le périmètre du présent marché ;
    - Le cas échéant, le renouvellement de ces Equipements ou Installations selon **l'annexe 4,** annexée au présent marché.

4.2. Périmètre et limites des prestations

Les objectifs définis impliquent d'une manière générale la mise en œuvre des Prestations définies, pour chaque Structure.
Il est précisé qu'est dû au titre du Marché toute Prestation ou fourniture nécessaire à la complète satisfaction des objectifs définis ci-avant, y compris les consommables définis à l'article 7.1.1.

Les Prestations décrites ci-après, sont à réaliser sur les structures suivantes :

Structure	Adresse
Lot n°1	
CSL de Gagny	38 rue Aristide Briand, 93220 Gagny
CSL de Melun	12 rue du Président Despatys, 77000 Melun
CSL de Corbeilles – Essonnes	26 rue Feray, 91100 Corbeil-Essonnes
PREJ 91	1 rue du Général de Gaulle, 91700 Fleury-Mérogis
PREJ 94	1 allée des Tuyas, 94261 Fresnes
PREJ 78	5 bis rue Alexandre Turpault, 78390 Bois-d'Arcy
Lot n°2	
SPIP de La Rochette	32 rue Rosa Bonheur, 77000 La Rochette
SPIP de Fontainebleau	16 rue du Château, 77300 Fontainebleau
SPIP de Versailles (principal)	2 rue du Vautrait, 78000 Versailles
SPIP de Versailles (antenne)	52 avenue Saint-Cloud, 78000 Versailles
SPIP Courcouronnes (principal)	110 Terrasse de l'Agora 91000 EVRY COURCOURONNES
SPIP Courcouronnes (antenne)	5 rue Ventoux 91080 Courcouronnes
SPIP de Saint-Denis	28/39/53 boulevard Ornano, 93200 Saint-Denis
SPIP de Cergy-Pontoise	2 boulevard de l'Oise, 95015 Cergy Pontoise
SPIP de Créteil	74 rue de Sébastien Erard, 94000 Créteil
SPIP de Meaux	2 rue de la Chaussée de Paris, 77124 Villenoy
SPIP de Paris	14 rue Charles Fourier, 75013 Paris
SPIP de Dammarie les Lys	135 rue Rousseau Vaudran, 77190 Dammarie les Lys
DISP de Paris (bâtiment principal et 5 bâtiments annexes)	3 avenue de la Division Leclerc, 94260 Fresnes
DISP de Paris (bâtiment MEDICIS)	30 avenue de la Pépinière, 94260 Fresnes

Le titulaire devra en conséquence en tenir compte dans son organisation et ses moyens afin d'assurer la continuité des prestations dès la mise en service du site.

Tout ajout ou suppression d'un site sera notifié au Titulaire et régularisé par voie d'avenant.

La rémunération correspondante sera appliquée prorata temporis sur la base du prix forfaitaire annuel figurant à la DPGF

4.3. Mode d'occupation des sites

Les modes d'occupation des différentes structures sont détaillés ci-après :

Structure	Mode d'occupation	Occupation totale / partielle du bâtiment
Lot n°1		
CSL de Gagny	Propriétaire	Totale
CSL de Melun	Propriétaire	Totale
CSL de Corbeilles – Essonnes	Propriétaire	Totale
PREJ 91	Propriétaire	Totale
PREJ 94	Propriétaire	Totale
PREJ 78	Propriétaire	Totale
Lot n°2		
SPIP de La Rochette	Locataire	Totale - Monolocataire (Tertiaire) Immeuble d'habitation (copropriété)
SPIP de Fontainebleau	Locataire	Partielle
SPIP de Versailles (principal)	Locataire	Partielle
SPIP de Versailles (antenne)	Convention d'occupation	Totale
SPIP Courcouronnes (principal)	Convention d'occupation	Partielle
SPIP Courcouronnes (antenne)	Locataire	Partielle
SPIP de Saint-Denis	Locataire	Partielle
SPIP de Cergy-Pontoise	Locataire	Partielle
SPIP de Créteil	Locataire	Partielle
SPIP de Meaux	Locataire	Partielle
SPIP de Paris	Locataire	Totale - Monolocataire
SPIP de Dammarie les Lys	Locataire	Partielle
DISP de Paris	Propriétaire	Totale
DISP de Paris (bâtiment MEDICIS)	Locataire	Partielle

5. Allotissement du marché

Le marché est alloti en 2 lots :

1. **Lot 1 :** répartis sur l'Ile-de-France
    a. 3 Centres de Semi-Liberté (CSL)
    b. 3 structures et Pôle de Rattachement des Escortes Judiciaires (PREJ)
2. **Lot 2 :**
    a. 12 Structures de Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (SPIP)
    b. La Direction Interrégionale des Services Pénitentiaires de Paris (DISP) et ses 5 bâtiments annexes
    c. 1 bâtiment nommé MEDICIS, situé sur la commune de Fresnes.

La liste des établissements (Lot n°1 et Lot n°2) ainsi que leurs spécificités techniques sont détaillées en **annexe n°1** du présent CCTP.

Concernant le lot 2 (hors DISP), les prestations des lots FI-4, FI-5 et FI-6 répondront aux exigences du bon état d'entretien et de réparations locatives conformément à l'article 1754 du Code Civil et à la liste publiée en annexe du décret n°87-712 du 26 aout 1987.

6. Conditions générales d'exécution des Prestations

6.1. Personnel du Titulaire et de ses Sous-Traitants

Nonobstant le caractère performanciel du présent Marché, le Titulaire s'engage à affecter, a minima, les ressources notamment humaines auxquelles il s'est engagé dans son offre tant du point de vue quantitatif que qualitatif.
Le titulaire devra faire preuve de vigilance sur les déplacements inter-sites. il devra également prendre en compte le dimensionnement de l'équipe dans le suivi de la maintenance préventive.

Le Titulaire doit prendre connaissance et appliquer le règlement intérieur des différentes Structures dès leur publication et en informer tous ses personnels qui sont susceptibles d'intervenir sur les Structures. Ces personnes doivent respecter les consignes, notamment celles concernant les autorisations d'accès.

6.1.1. Représentants du Titulaire

Le Titulaire est représenté selon les modalités définies au CCAP.

6.1.2. Personnel intervenant

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

Toutes les évolutions de cette organisation feront l'objet d'une habilitation préalable et d'un accord écrit de la DISP de Paris puis d'une mise à jour de la DMS.
La DISP de Paris doit être à même de connaître nominativement à chaque instant (et notamment

en période d'astreinte) le représentant du Titulaire, le responsable d'astreinte et les membres des équipes en service. Ces dispositions s'appliquent au personnel du Titulaire et de ses Sous-Traitants.

Compte tenu de l'importance des installations et des prestations à exécuter au présent marché, le Titulaire met une équipe à la disposition de la DISP de Paris, comprenant à minima les compétences suivantes : (spécification possible du degré de techniciens polyvalent, spécifier des profils plus qualificatif). (Pas forcement de nombre identique de technicien).

- Chauffage ventilation climatisation (CVC) ;
- Electricité courants forts ;
- Electricité courants faibles ;
- Plomberie.

Les horaires de présence de chaque intervenant seront définis par le Titulaire de manière à garantir les objectifs d'obligations de résultats dans les heures ouvrées et (non ouvrées pour le lot 1).

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

Les effectifs minimaux ainsi définis doivent notamment être augmentés pour faire face aux opérations de maintenance préventive et corrective qui le nécessitent ainsi que pour les opérations prévues à l'annexe 4.
De plus, le Titulaire doit mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la totalité des prestations, en particulier faire appel aux spécialistes qualifiés pour les équipements particuliers.

Afin de satisfaire aux obligations de résultats fixées au présent marché, la DISP de Paris se réserve le droit à tout moment et sans avoir à en justifier, de demander :

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

Pendant leur présence sur le site, les agents du Titulaire doivent être joignables en permanence. L'équipe technique est munie des moyens nécessaires pour procéder aux interventions immédiates et contacter la DISP de Paris sans délai. Le moyen de communication retenu devra être déclaré et soumis aux règles établies par le responsable de la structure. Chaque Structure étant indépendantes, ils conviendront d'obtenir l'accord du Directeur de la Structure.

Le personnel du Titulaire est **remplacé pendant ses congés** ou absences par un personnel de qualification équivalente ayant une bonne connaissance des caractéristiques des équipements et installations des structures et de leur fonctionnement, ce qui impose de former du personnel en parallèle au personnel affecté ordinairement aux structures. Cette organisation, reposant sur les

missions précisées pour l'équipe de maintenance, doit être scrupuleusement respectée pour obtenir le niveau de qualité des prestations requis par le marché.
Le personnel encadrant du Titulaire doit être joignable en permanence. D'une manière générale, la DISP de Paris doit pouvoir joindre à tout moment le Titulaire. (un service minimum doit être fourni afin de répondre à tout moment).

6.1.3. 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 **8h30**, et la fin de service est fixée **à 18h00.**
Le Titulaire devra faire figurer dans les rapports d'activité, un état des prises et fin de poste de l'ensemble du personnel affecté sur chacun des lots.

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

6.1.4. Astreinte

L'astreinte concerne **l'ensemble des lots.**

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

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

- De prendre connaissance et de gérer les incidents 24h/24 et 7j/7, y compris week-ends et jours fériés,
- Avoir un numéro de téléphone portable (direct) d'astreinte obligatoire (joignable 24h/24h 7jours sur 7)
- De prendre les mesures d'urgences qui s'imposent,
- D'informer la DISP de Paris en cas de nécessité,
- D'avoir un responsable joignable afin de guider les interventions qui le nécessite,
- De dépêcher dans les délais prévus au marché, **une équipe d'astreinte connaissant le site**, les installations et ouvrages concernés et donc capable de prendre les mesures conservatoires (compris aspiration et assèchement en cas de fuites sur les réseaux de toute nature), et les remises en service provisoires en cas de défaillance sur quelque installation que ce soit incluse au marché.

Pour chaque évènement en astreinte, le Titulaire établit un compte-rendu d'incident, en décrivant la nature du problème, les actions réalisées et celles restant à mettre en œuvre. Ce compte-rendu est transmis par courrier électronique à l'administration dans les plus brefs délais et au plus tard dans **un délai de 6 heures** après la survenance de l'événement.

Par ailleurs, le Titulaire, saisie le compte-rendu d'incident dans la GED du système de GMAO, ainsi que la demande d'intervention sur l'interface, ces comptes-rendus seront analysés dans le cadre des réunions trimestrielles d'activité.

Ce service est inclus dans le forfait de rémunération annuelle.

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

Le Titulaire devra faire figurer dans les rapports d'activité, un état des astreintes réalisé par structures durant la période considérée.

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

Le dispositif d'astreinte est précisé dans la DMS.

6.1.5. Tenue vestimentaire

Le personnel du Titulaire et de ses sous-traitants observe les règles de tenue et de comportement propre à l'environnement des différentes structures.

Le Titulaire propose à la DISP de Paris différents modèles de tenues complètes adaptés à sa prestation et spécifiques aux structures. Le Titulaire dote le personnel d'exécution de la tenue choisie par la DISP de Paris. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, ou s'il présente une tenue négligée. (le bleu marine est interdit) (pour le LOT 1 uniquement)

6.1.6. Comportement

Le personnel du Titulaire doit démontrer en toute occasion :

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

6.1.7. Discipline

Le Titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel, les règlements intérieurs et de sécurité propre aux différentes structures.
Il est interdit au personnel du Titulaire :

- De pénétrer dans les Structures sans se présenter selon la procédure mise en place par la DISP de Paris,
- De manipuler, en dehors des prestations qu'il réalise au titre du marché, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux et notamment les matériels informatiques,

- De prendre des repas ou en-cas à l'intérieur des locaux non dédiés,
- De provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les structures,
- De se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise,
- D'introduire dans les locaux, des personnes autres que le personnel assurant les prestations,
- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse,
- De tenir des réunions, sans rapport avec le marché, dans l'enceinte des locaux,
- De manquer de respect aux usagers.

La liste n'est pas exhaustive.
En cas d'infraction aux dispositions ci-dessus, la DISP de Paris demande le retrait du site de l'auteur de l'infraction, sans préjudice des dommages qui peuvent être demandés au Titulaire.

6.2. Hygiène et sécurité

6.2.1. Généralités

Le Titulaire a la responsabilité des conditions d'hygiène et de sécurité liées à ses activités.

Il prend toutes dispositions pour que l'exécution de ses Prestations n'induise aucun risque sur la sécurité et la santé des personnes, conformément aux dispositions de son document unique.

6.2.2. Réglementation, Plan de prévention annuel

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

Le formulaire AFNOR 60-000 est en annexe du présent cahier des clauses techniques et particulière (CCTP)

Il apporte à la DISP de Paris expertise et conseil pour la mise au point des mesures de coordination et de prévention des risques. En particulier, dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions du décret du 20/02/1992, le Titulaire organise sous l'autorité de la DISP de Paris, 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 de la DISP de Paris au plus tard à la date de démarrage effectif des prestations. Ce document est intégré à la DMS.

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

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

6.2.3. Signalisation des chantiers – Accès – Consignes

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

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

6.2.4. Mesures de consignations

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

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

Suite à toute intervention le nécessitant, le Titulaire doit :

- Assurer la mise à jour, pour les pièces concernées (notamment DOE et DIUO) de la Documentation de Maintenance et Services,
- Assurer auprès de la Structure la formation des utilisateurs et l'assistance à la prise en main des installations, Equipements, outils, systèmes informatiques et nouveaux process,
- Renseigner sans délai le registre de sécurité à l'issue de toute intervention réglementaire, étant entendu que la conduite des contrôles réglementaires reste à la charge de la DISP de Paris. Des pénalités pourront être appliquées si le Titulaire n'assure pas le suivi des opérations règlementaires menées dans le cadre du présent marché.

6.4. Stockage et utilisation de produits dangereux

Il est précisé qu'il n'existe aucun local de stockage de produits dangereux sur les différentes structures. Le Titulaire ne peut en aucun cas stocker de tels produits dans l'enceinte des structures, autres que ceux nécessaires à son utilisation journalière.

Le Titulaire a l'obligation de communiquer à l'Administration, dans le cadre de la DMS,

préalablement à leur approvisionnement, la fiche de sécurité des produits dangereux utilisés (le lieu et la quantité). La validation préalable de l'Administration est indispensable pour tout approvisionnement de produits chimiques, notamment les produits de nettoyage. Il en est de même pour le matériel utilisé.

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

6.5. Local de stockage et bureau

La DISP mettra à disposition du Titulaire un espace de stockage et un bureau avec une connexion internet pour le suivi de la GMAO et la prise des commandes uniquement sur la DI.
Pour le lot 1, hors DI, seul l'espace de stockage sera prévu.

7. Conditions générales relatives aux opérations d'Exploitation-Maintenance

7.1. Périmètre du Service

7.1.1. Dispositions générales

Les opérations d'Exploitation-Maintenance concernent les Services visés à l'article 4.1 du présent CCTP.

- Service ESS-1 : Éléments passifs de sûreté pénitentiaire
- Service ESS-2 : Éléments actifs de sûreté pénitentiaire
- Service FI-1 : Finitions
- Service FI-4 + PSI-1 : CVC – Confort thermique et aéraulique
- Service FI-5 : Plomberie sanitaire (eau chaude sanitaire, eaux usées, gaz)
- Service FI-6 + PSI-1 : Électricité – Courants forts
- Service FI-8 + PSI-1 : Portes motorisées
- Service FI-9 : Mobilier
- Service GPI-1 : Gestion et réalisation des opérations de maintenance préventive
- Service PSI-6 – Réalisation de devis de travaux
- Service TMM-1 : Gestion des évènements
- Service TMM-2 : Reporting
- Service TMM-3 : Gestion des moyens
- Service TMM-4 : Gestion des procédures
- Service TMM-6 : Gestion des fluides et des énergies

Le Titulaire assure pour chacun des services précités l'ensemble des opérations de maintenance des **niveaux 1 à 4** définis par le fascicule AFNOR FD X 60-000 et la norme NF EN 13306 (X 60-319), ainsi que certaines opérations de **niveau 5** limitativement énumérées dans le cadre de l'annexe 4 du présent CCTP.

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

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

Le Titulaire doit notamment :

- Les divers produits consommables et petites fournitures mécaniques, électriques, plomberie, etc., conformément au Guide de rédaction des clauses techniques des marchés publics d'exploitation de chauffage avec ou sans gros entretien des matériels et avec obligation de résultat approuvé par la décision n°2007-17 du 4 mai 2007 du Comité exécutif de l'OEAP et au minimum :

- Huile, graisse, paraffine, pâte à roder, chiffons,
- Décapant, dégrippant, dégraissant, déshydratant, détartrant,
- Voyants, ampoules, appareils fluorescents et toutes les sources d'éclairage et luminaires dans les locaux placés sous sa responsabilité, locaux techniques,
- Fusibles basse tension, prises, disjoncteurs, piles, bobines, relais toutes puissances, télérupteurs, connectique, boutons poussoirs de tableaux, voyants de signalisation,
- Téflon, rubans adhésifs, membranes, étanchéités, étoupe,
- Oxygène, acétylène,
- Peinture, plâtre, ciment pour reprises diverses,
- Isolations et calorifuges divers pour reprises diverses,
- Vis, boulons, rivets, cosses, colliers,
- Pompes et vannes,

- Les produits de traitement d'eau des réseaux de chauffage,
- Les produits de traitement des circuits d'eau chaude pour les adoucisseurs, traitements filmogène, biocide de désinfection, traitement anti-légionnelles, etc.
- Etc.

7.1.2. Référentiels

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

Afin de répondre pour les opérations de maintenance aux objectifs de l'article 4.1, le Titulaire mettra en œuvre une organisation opérationnelle, une planification technique et budgétaire des interventions ainsi que les outils de suivi adaptés.

A cet effet, le Titulaire proposera à la Structure dans le cadre de la DMS, le plan de maintenance. Sous réserve des précisions apportées par le présent marché, les niveaux 1 à 5 sont définis par le fascicule AFNOR FD X 60-000 et la norme NF EN 13306 (X 60-319).

L'annexe 4 établit une liste des principaux travaux ou **opérations de niveau 5** relevant de la responsabilité du Titulaire ou de la DISP de Paris. Le Titulaire devra assurer un suivi des travaux réalisés dans le cadre de cette annexe via un tableau de suivi, ce-dernier, sera présenté à chaque réunion trimestrielle ou annuelle et selon les besoins de la Structure. Le tableau de suivi sera validé par la DISP.

7.2. Le plan de maintenance

Le plan de maintenance, établi selon le fascicule FD X 60-000, est élaboré en cohérence avec la stratégie de maintenance. Il est défini dans ce fascicule comme un « ensemble structuré de tâches qui comprennent les activités, les procédures, les ressources et la durée nécessaire pour exécuter la maintenance. » Le Plan de maintenance est présenté à la Structure pour visa préalable **deux (2)**

mois après la date de démarrage des prestations. Il couvre une période de trois (3) ans glissants.
L'Administration pourra :

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

Le plan de maintenance couvrira l'ensemble des Locaux, Equipements, installations et mobiliers. Les gammes de maintenance (informations sur le poste technique affecté, activités à effectuer, ressources nécessaires, heures techniciens, fournitures nécessaires, EPI utilisés, mesure de sécurité à respecter…) sont précisées dans ce document.

Il présente les choix du Titulaire concernant les choix de répartition entre la maintenance préventive et la maintenance corrective telles que ces notions sont définies par le fascicule AFNOR FD X 60-000.

Le Titulaire devra faire figurer dans les rapports d'activité son suivi des opérations de maintenance par structure en fonction de son plan de maintenance. Il est imposé au Titulaire la réalisation de 85 % des OT à la fin du Trimestre. Les OT non réalisés devront être reprogrammés impérativement le mois suivant le trimestre. Des pénalités pourront être appliquées en cas de non atteinte de l'objectif.

Le plan de Maintenance concerne les opérations de maintenance de niveau 1 à 4 au sens du présent marché.
Le niveau 5 devra faire l'objet d'un devis, présenté dans les délais conformes aux règles de l'art.

8. Conditions générales de Management du Marché

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

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

8.1. Phase de prise en charge du Marché

8.1.1. Objectifs

La phase de prise en charge est stratégique pour la réussite du contrat entre la DISP de Paris et le Titulaire.

Les objectifs visés sont :

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

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

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

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

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

8.1.2. Clôture de la phase de prise en charge

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

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

Le Titulaire mentionnera dans son rapport toutes les remarques et réserves qui lui semblent

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

8.2. Coordination de l'Exploitation du Titulaire et de l'Exploitation Pénitentiaire

La mise en place du portail de traitement des demandes d'intervention **concerne le Lot n°1 et le lot n°2.**

8.2.1. Suivi des signalements

Toute identification par le Titulaire ou par la Structure d'un Evènement (Anomalie ou Défaut) rencontré dans le fonctionnement de la Structure (y compris en période d'astreinte) et concernant les Services dus au titre du Marché, est systématiquement enregistrée sous la forme d'un Signalement, sans sélection a priori de son caractère fondé ou non.
A moins que la Structure n'y ait déjà procédé, le Titulaire est en charge de la saisie des informations du Signalement, dès qu'il en a connaissance. L'identification des Evènements a lieu notamment suite aux procédures de contrôle (y compris levées de réserves des contrôles réglementaires ou rapport d'audit) de la DISP de Paris ou du Titulaire, aux autocontrôles réalisés par le Titulaire, …

La saisie des informations (ouverture et clôture) du signalement est faite en temps réel (sans délai). En cas de manquement du Titulaire à son obligation de saisie du signalement ou erreur du signalement, la DISP de Paris a la possibilité de régulariser le signalement sur la base des dates et heures d'appel au Titulaire. Cette possibilité de régularisation est réservée à l'administration et est strictement limitée. Le Titulaire porte la responsabilité de ses retards, omissions ou erreurs.

Les modalités de saisie des signalements dans le portail de traitement des demandes d'intervention sont convenues entre le Titulaire et la DISP de Paris pour la Structure considéré dans **les trente (30) jours** suivants la date de démarrage des prestations. Ces modalités et leurs évolutions adoptées entre les parties feront l'objet d'un document intégré à la DMS. Elles pourront consister en une ou plusieurs solutions conjointes telles que :

- Saisie par la Structure directement dans le portail de traitement des demandes d'intervention,
- Appel téléphonique par la Structure auprès du Titulaire, (principalement en période d'astreinte) puis saisie dans le portail de traitement des demandes d'intervention par le Titulaire ;
- Tout autre moyen (courriel, courrier, voire oralement, …) puis saisie dans le portail de traitement des demandes d'intervention par le Titulaire.

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

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 constat de régularisations abusives de la part du Titulaire sur les clôtures des interventions correctives pourra entraîner l'application de pénalités.

Le Titulaire devra faire figurer dans les rapports d'activité, l'état du suivi des opérations correctives (prise en main, en cours, soldé…) par structures et par nature de métiers.

8.2.2. Suivi de la maintenance

Le Titulaire est en charge de la création et de l'actualisation quotidienne des données des fiches équipement. L'ensemble des équipements figurants en annexe (y compris les installations techniques et ouvrages) et présents dans les Structures doit figurer dans une fiche équipement du portail de traitement des demandes d'intervention dans les **deux (2) mois** suivant le démarrage des prestations, dans les limites du périmètre des prestations définies au marché.

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

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

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

- Equipement (Désignation),
- Localisation,
- Famille d'équipement,
- Type d'équipement,
- Type de suivi (Unitaire ou Groupé, à partir de 15 équipements),
- Pour le Lot 1 & Lot 2, le Titulaire ajoute les gammes de maintenance, l'historique des interventions et l'état d'usage de l'équipement.

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

- La création des procédures pour la planification de la maintenance préventive pour chaque groupe d'équipement. La création dans le portail de traitement des demandes d'intervention des procédures et des groupes d'équipements ainsi que le renseignement des informations liées (liste des équipements concernés, localisation, …) sont à la charge du Titulaire.
- La validation des opérations de contrôles réalisés en indiquant notamment si le contrôle était conforme ou non,

- La mise à jour des informations des groupes d'équipements et des équipements (notamment suite à un renouvellement).

Ces informations doivent être renseignées **dans les deux (2) mois** suivant le démarrage des prestations.

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

(Tout suivi et évaluation de la prestation du titulaire sera au libre choix de la DISP)

8.3. Planification

8.3.1. GMAO

La mise en place de la GMAO concerne **les Lot n°1 & Lot n°2.**
Le Titulaire doit :

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

La mise en œuvre doit respecter les objectifs suivants :

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

Chaque étape fait l'objet d'une pré-réception entre le Titulaire et la DISP de Paris.
Pour cette mission, le Titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour respecter ces délais et les formats voulus et nécessaires pour l'implémentation des données.

La GMAO installée devra à minima couvrir les fonctionnalités suivantes :

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

- Portail de traitement des demandes d'intervention.

Il est demandé au Titulaire de prévoir le déploiement d'un portail de GMAO permettant à la DISP de Paris de suivre le suivi du préventif et du correctif par structure.

L'outil GMAO déployé devra être paramétrable (arborescence géographique, technique, intervenants jusqu'au détail de la sous-traitance).
Le Titulaire forme son personnel à l'utilisation de la GMAO pour assurer toutes les exigences incluses dans le présent CCTP.

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

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

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

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

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

Le Titulaire assure la gestion des stocks à partir de la GMAO et d'une façon générale toutes les tâches qui lui incombent, tel qu'indiqué aux différents documents du marché.

Le Titulaire se conforme à l'ensemble des procédures informatiques, techniques et administratives nécessaires au bon fonctionnement de la GMAO. Il assure à la DISP de Paris l'accès à toutes les informations techniques et quantitatives gérées par la GMAO permettant d'optimiser la maintenance et son organisation.

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

- La description technique et fonctionnelle des équipements : codification, localisation, caractéristiques techniques des pièces de rechange, fournisseurs et nomenclatures des

documents techniques,
- L'organisation et le suivi des prestations : définition des modes opératoires, programmation de l'entretien préventif, prise en compte, suivi et analyse de l'entretien correctif,
- L'historique détaillé du patrimoine,
- La gestion : charge de travail, travaux…

Parallèlement à l'exploitation, le Titulaire utilise la GMAO pour établir toute étude statistique et récapitulative de la maintenance :
- Analyse des fréquences d'interventions correctives,
- Analyse des temps de maintenance par domaine technique…

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

La base de données renseignée reste la propriété de la DISP de Paris à l'expiration du marché.

8.3.2. Arrêts programmés

Pour l'ensemble des opérations de maintenance, de renouvellement, de remise à niveau de service d'une Prestation, menées par le Titulaire et nécessitant une interruption de fonctionnement d'un Service, la DMS définit les modalités de l'Arrêt et sa programmation notamment :
- Les conditions de Marche Dégradée au sens du présent CCTP, les performances associées, y compris les Délais de Résolution Maximaux en cas de non atteinte de ces performances ;
- Les moyens complémentaires éventuellement nécessaires en matière de surveillance par la
- DISP de Paris ;
- Les conditions de réalisation de l'Arrêt (horaires, moyens matériels spécifiques, etc.) ;
- La durée éventuelle d'arrêt complet sans Marche Dégradée possible ;
- Les délais de mise en œuvre de la Marche Dégradée et sa durée maximale de mise en œuvre.

Ces conditions sont intégrées dans la DMS transmise à la DISP de Paris pour validation au plus tard trente **(30) jours** après la date de démarrage des prestations.

Des Arrêts Programmés peuvent être également prévus pour les interventions de la DISP de Paris ou de toute entité mandatée pour réaliser des travaux. Le Titulaire en est informé préalablement.

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

8.4. Suivi d'activité

Toute réunion avec la DISP de Paris fait l'objet d'un compte-rendu établi sous **3 jours** par le Titulaire et validé par la DISP de Paris. Le Titulaire met à disposition ces comptes-rendus dans la GED du portail de traitement des demandes d'intervention et les transmets directement par mail aux correspondants de la DISP de Paris. Le défaut de transmission des comptes-rendus pourra être sanctionné par l'application de pénalités.
L'Administration pourra exiger une réunion à n'importe quel moment. En fonction des réunions de suivi, un certain niveau de représentation peut être exigé de la part du Titulaire.

8.4.1. Alerte

Chaque défaut susceptible de mettre en jeu la santé ou la vie des personnes ainsi que la sûreté pénitentiaire, fait l'objet d'un message d'alerte de la part du Titulaire ou de son représentant.
Ce message écrit, transmis au Chef de Structure et aux personnels pénitentiaires habilités **dans l'heure** qui suit le constat, décrit l'Evénement et les Mesures de Sauvegarde mises en place ainsi que les actions correctives prévues et/ou les travaux préconisés.

8.4.2. Réunion Trimestrielle d'Activités (RTA)

Les rapports trimestriels d'activité sont analysés lors des réunions du Comité de Suivi. Ils sont remis au plus tard **sept (7) jours avant la réunion trimestrielle**. Les thèmes ci-après sont systématiquement traités dans ce rapport.

- Faits marquants :
  - Synthèse rédactionnelle des faits marquants du trimestre ainsi que les dispositions associées prises, à prendre et/ou proposées.

- Indicateurs de performance :
  - Synthèse des demandes d'intervention, en spécifiant le pourcentage d'interventions conformes à l'exigence de respect des délais d'intervention,
  - Nombre d'interventions correctives, liste des défaillances / pannes observées,
  - Synthèse des événements intervenus au cours de la période passée,
  - Synthèse des événements de sécurité-sureté,
  - Le suivi des consommations en fluides/énergies (en tenant compte de la rigueur climatique) et l'identification des consommations anormales et les propositions d'amélioration.

- Bilans :
  - Bilan financier des dépenses : Dissociation des dépenses au forfait et hors forfait prévues au marché en indiquant les montants payés au Titulaire ou aux sous-traitants,
  - Bilan des opérations de maintenance préventive effectuées au cours de la période écoulée, au regard de celles planifiées : ce bilan fait apparaître clairement l'état d'avancement réel des opérations, et les dispositions prévues pour pallier aux

retards,

- Analyse de la cause des dysfonctionnements et défauts de performance puis présentation des mesures prises ou planifiées pour y remédier.

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

Répartition des Heures	Ventilation des heures par corps d'état : chauffage, ventilation, climatisation, ECS, plomberie sanitaire
	Ventilation des heures pour le Préventif
	Ventilation des heures pour le Correctif
	Ventilation des heures pour l'administratif et la conduite des installations
	Nombre et pourcentage d'interventions de Maintenance réalisées au global sur la période
Maintenance préventive	Nombre et pourcentage d'interventions de maintenance préventive réalisées au global sur la période
	Nombre et pourcentage d'interventions de maintenance préventive réalisées par corps d'état sur la période
	Nombre et pourcentage d'opérations décalées
	Nombre et pourcentage d'opérations annulées
Maintenance Corrective	Nombre d'interventions de maintenance corrective
	Taux de correctif / préventif réalisé sur le total d'intervention
	Nombre d'interventions avec dépassement des délais de de prise en compte
	Nombre d'interventions avec dépassement des délais de remise en service
	Nombre et pourcentage d'interventions de maintenance corrective réalisées par corps d'état sur la période
Astreinte	Nombre d'interventions en astreinte
Qualité de Fonctionnement	Nombre de demandes d'intervention par type de service
	Evolution du nombre de demandes d'intervention
	TOP 10 des demandes d'intervention récurrentes

Sous-Traitants	Nombre des interventions préventives et correctives des sous-traitants
Contrôles règlementaires	Planning et suivi de levée des réserves
Traitements des pénalités	Nature et montant des pénalités
Gestion du stock	Liste exhaustive et quantitative des stocks
Annexe 4	Bilan financier des opérations et planning prévisionnel

L'animation des revues trimestrielles sera assurée par le responsable du Titulaire. A l'issue de la réunion d'exploitation, le Titulaire rédigera le compte rendu sous 3 jours ouvrés.
A défaut le Titulaire supportera des pénalités.
A réception, du compte rendu, la DISP de Paris apportera le cas échéant ses commentaires. La DISP de Paris validera le compte rendu sous 5 jours.

8.4.3. Rapport annuel

Le Titulaire établit un rapport de synthèse annuel par structures (synthèse des rapports trimestriels) dans lequel sont consignés au minimum :

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

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

L'animation des revues annuelles sera assurée par le responsable du Titulaire. A l'issue de la réunion d'exploitation, le Titulaire rédigera le compte rendu sous 3 jours.
A défaut le Titulaire supportera des pénalités.
A réception, du compte rendu, la DISP de Paris apportera le cas échéant ces commentaires. La DISP de Paris validera le compte rendu sous 5 jours.

8.5. Documentation de Maintenance et de Services (DMS)

8.5.1. Contenu

La Documentation de Maintenance et de Services 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 Qualité du Titulaire

La Documentation de Maintenance et Services est établie et soumise à validation de la DISP de Paris au plus tard trente **(30) jours** après la date de démarrage des prestations.
L'Administration pourra formuler des observations et demander des modifications dans la DMS. Dans ce cas, le Titulaire disposera de dix (10) jours pour mettre à jour la DMS en tenant compte des modifications demandées.

8.5.1.1. Documentation générale

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

8.5.1.2. Documentation de Maintenance

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

Ultérieure sur l'Ouvrage (DIUO) doivent être tenue à jour par le Titulaire,

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

8.5.1.3. Documentation Qualité du Titulaire

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

8.5.2. Mise à jour et gestion de la DMS

La Documentation de Maintenance et de Services est tenue à jour en permanence par le Titulaire, et est remise à jour au minimum **une fois à date d'anniversaire du marché.** Toute remise à jour fait l'objet d'une présentation lors des réunions trimestrielles ou annuelles. A minima, la DMS est présentée au moins une fois par an. Le suivi des mises à jour de la DMS sera réalisé à l'aide d'un tableau de synthèse.

Après validation, l'ensemble de ces documents est tenu en permanence à disposition de la DISP de Paris et accessible par le Système d'Information.

8.6. Gestion de l'énergie

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

En cas de détection de dérive ou consommation jugée anormale, le TITULAIRE en informe l'Administration dans les meilleurs délais et met en œuvre les actions correctives.
Le TITULAIRE doit effectuer tous les réglages permettant la réduction des consommations et l'utilisation des énergies au moindre coût.
Les analyses des données de consommations seront présentées et suivies dans le rapport d'activité.

8.7. Diagnostics et contrôles

8.7.1. Opérations de contrôle systématiques et programmées

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

8.7.2. Suivi et contrôle des prestations par la DISP de Paris

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

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

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

Pendant toute la durée du marché, la DISP de Paris se réserve le droit réaliser ou faire réaliser, à sa libre initiative et sans préavis, toute expertise / diagnostic / audit complet ou partiel des Prestations à charge du Titulaire.

Dans ce cas, le Titulaire est tenu d'accepter les interventions de cet organisme, lui facilite l'accès aux installations et fournit les renseignements d'ordre technique et administratif qui lui sont demandés. Le Titulaire doit mettre en œuvre, le cas échéant, les mesures correctives qui s'imposent au vu des résultats des contrôles.
Les contrôles et expertises sont réalisées de manière à perturber le moins possible l'accomplissement par le Titulaire de ses obligations contractuelles. Le Titulaire apporte à la DISP de Paris toute assistance nécessaire. Cette assistance est incluse dans le prix payé par la DISP de Paris et n'ouvre droit à aucune rémunération supplémentaire.
Les principaux objectifs du contrôle sont :

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

8.8. Fin de Marché

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

8.8.1. Etat des lieux

Le Titulaire accepte d'ores et déjà qu'un audit des installations et de leurs équipements puisse être mené six (6) mois avant l'expiration du marché par la DISP de Paris ou un tiers désigné par lui. Le Titulaire s'engage à apporter son aide et son assistance dans la réalisation de cet audit. Ce rapport sera transmis au Titulaire au minimum trois (3) mois avant la fin du Marché.

Ce rapport d'audit comprendra à minima :

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

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

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

Le Titulaire pourra lever les réserves constatées pendant cet audit contradictoire avant la fin de Marché. Dans le cas contraire, la DISP de Paris pourra faire exécuter par toute personne de son choix lesdits travaux, aux frais et risques du Titulaire.
Le paiement desdits travaux pourra être assuré par le biais d'une réfaction sur les dernières factures de ce dernier ou par tout autre moyen.
Le Titulaire versera à l'Administration un montant équivalent à 115% du coût TTC estimé des actions demeurant à réaliser, sur la base notamment des montants indiqués par l'expert indépendant.

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

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

8.8.2. Eléments à transférer

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

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

D'une manière générale, tout élément se rapportant aux prestations du présent Marché qui sera utile à la DISP De Paris pour assurer la continuité du service.

8.8.3. Assistance technique

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

8.8.4. Livrables

Au plus tard cinq (5) jours avant la date butoir du présent Marché, le Titulaire doit remettre à la DISP de Paris :

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

9. Performance et mesure de la performance

9.1. Principes généraux

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

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

9.2. Modalité d'intervention du Titulaire

9.2.1. Signalement des Défauts

Le Signalement des Défauts se fait soit lors des autocontrôles ou visites programmées par le Titulaire.

9.2.2. Mise en œuvre sans délai des Mesures de Mise en Sécurité et de Sauvegarde

Quelle que soit l'origine de l'Evénement 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'Evènement et en informe sans délai le Directeur de la Structure.

Les modalités d'intervention et les procédures associées aux Mises en Sécurité, Mesures de Sauvegarde et Marches Dégradées sont précisées pour chaque Service et Equipement Critique dans la DMS. Ces modalités et procédures seront soumises à validation de la DISP de Paris au plus tard **trente (30) jours** après la date de démarrage des prestations.

9.2.3. Interventions curatives du Titulaire en cas de Défaut

Les présentes dispositions définissent les modalités d'intervention curative du Titulaire. Deux hypothèses sont envisagées :

1. Le Défaut est résolu dans le Délai de Résolution Maximal,
2. Le Défaut ne peut être résolu dans le Délai de Résolution Maximal.

9.2.3.1. 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'Evénement est clos dans le portail de traitement des demandes d'intervention.

9.2.3.2. Défaut non résolu dans le Délai de Résolution Maximal

A défaut de pouvoir résoudre le Défaut dans le Délai de Résolution Maximal, le Titulaire peut, sous réserve de l'accord du Chef d'établissement, mettre en place à ses frais une Marche Dégradée dont les modalités sont définies dans le présent CCTP.

La mise en place de la Marche Dégradée ne permet pas la clôture du Signalement.

9.2.4. Modalités de mise en œuvre d'une Marche Dégradée

La mise en place d'une Marche Dégradée peut être proposée par le Titulaire dans le cas d'un Arrêt Programmé, d'un Défaut, ou suite à une Anomalie.

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

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

Pour chaque signalement concerné, le Titulaire demande à la DISP de Paris l'autorisation de mettre en place une Marche dégradée par l'intermédiaire du portail de traitement des demandes d'intervention.

Le caractère « acceptable » des performances proposées par le Titulaire est apprécié par le Directeur de la Structure comme étant celles qui permettent de poursuivre l'Exploitation Pénitentiaire des Locaux ou Equipements en Défaut dans des conditions où sont préservés à un niveau jugé suffisant par la DISP de Paris, mais sous l'entière responsabilité du Titulaire :

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

L'appréciation de ces critères relève de la décision de la DISP de Paris. Spécifiques à chaque situation carcérale, ils peuvent être appréciés différemment suivant la Structure concerné. La décision est prise par le Directeur de la Structure Pénitentiaire. Le catalogue des Marches Dégradées fait partie de la DMS.

9.3. Délais de Résolution d'un Défaut

9.3.1. Modalités de décompte du DRM lorsque le DRM est inférieur à 24 heures

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

dimanches, ainsi que pendant les horaires d'astreinte.

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

9.3.2. Modalités de décompte du DRM lorsque le DRM est supérieur à 24 heures

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

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

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

9.3.3. Modalités de décompte du DRM lorsque le Défaut n'est pas résolu dans un délai de 90 jours

Si le signalement n'est pas clôturé dans un délai maximum de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires, les Pénalités correspondant à une première « tranche » de Pénalités est calculée au 1er jour du trimestre suivant, afin de permettre leur application.

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

9.3.4. Principes de pénalisation en cas de Défaut

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

10. Conditions relatives à la garantie de sûreté et de sécurité

10.1. Service ESS-1 - Solidité et état de fonctionnement des éléments passifs de sûreté pénitentiaire

10.1.1. Lot concerné

Le service ESS-1 concerne le lot n°1.

10.1.2. Définition du Service

Ce Service consiste en l'obtention à tout moment de l'ensemble des fonctionnalités et dispositions passives de sûreté exigées pour chaque Equipement de sûreté passif, conformes à sa destination et à son utilisation dans le cadre de l'Exploitation Pénitentiaire, et décrites dans les programmes fonctionnels et les programmes techniques de réalisation de la Structure s'ils existent.

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

- Le respect des ruptures de bâti, l'inaccessibilité des toitures ;
- La garantie de l'impossibilité d'escalader les façades et les clôtures ;
- La visibilité des postes protégés ;
- L'aménagement des cellules visant à prévenir les suicides ;
- La résistance à l'arrachage, à l'enfoncement, aux dégradations, au feu de tous éléments ;
- Le bon état des clôtures, mur d'enceinte, glacis, chemins de ronde ;
- L'état et fonctionnalité des grilles, portes, et portails et serrurerie manuelle (y compris portes de cellules) quel que soit leur type et leurs caractéristiques ;
- L'inaccessibilité des installations techniques aux Personnes détenues.

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

- Gros œuvre ;
- Équipements de serrureries fixes (grilles, grillages, équipements passifs dissuasifs,);
- Vitrages de sûreté ;
- Barreaudages et caillebotis ;
- Portes et portails manuels et grilles (lorsque ces portes et portails sont essentiels à la sécurité pénitentiaire) ;
- Équipements de serrurerie ;
- Coffres forts ;
- Œilletons ;
- Passe documents.

Les paramètres techniques caractéristiques de la fonctionnalité de l'équipement (dimensions, résistances, performances, etc.) sont décrits dans les programmes (fonctionnel, de sûreté, technique, etc.) de la Structure s'ils existent.

10.1.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Référence	*Définition de l'Indicateur*	*DRM*	*Pénalité (1)*
ESS-1A	L'Indicateur est le nombre de Défauts « Majeurs » par Equipement. Le Défaut majeur est caractérisé par un dysfonctionnement, une indisponibilité ou non-conformité d'un équipement de sûreté passive. Est qualifié de majeur tout **Défaut nécessitant jusqu'à sa résolution une interdiction d'accès au Local ou à la Zone pour les Personnes détenues, et/ou le renfort de personnels pénitentiaires**.	24 heures	400 € HT par jour de retard et par défaut
ESS-1B	L'Indicateur est le nombre de Défauts « Courants » constatés par Equipement. Le Défaut courant est caractérisé par un dysfonctionnement, une indisponibilité ou non-conformité d'un équipement de sûreté passive par rapport à ses caractéristiques physiques et performancielles nominales. Est qualifié de courant tout **Défaut ne nécessitant ni renfort de personnels pénitentiaires ni interdiction d'accès au Local ou à la Zone pour les Personnes détenues**. A titre d'exemple : • Une présence de point dur dans le mouvement ou dans les dispositifs de fermeture d'un équipement mobile, • Le décrochement d'une épinoche, • La corrosion d'un équipement	10 jours	150 € HT par jour de retard et par défaut
ESS-1C	Absence de saisie des évènements préventifs et correctifs dans la GMAO	4 jours après l'opération préventive/Corrective	100 € HT par constat

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

10.2. Service ESS-2 - Fonctionnement des éléments actifs de sûreté pénitentiaire

10.2.1. Lot concerné

Le service ESS-2 concerne **le lot n°1 et le lot n°2 à l'exception des portiques de détection**.

10.2.2. Définition du Service

Ce Service consiste en l'obtention à tout moment de l'ensemble des fonctionnalités des

équipements et systèmes techniques actifs de sûreté exigé pour chaque Equipement actif de sûreté, conformes à sa destination et à son utilisation dans le cadre de l'Exploitation Pénitentiaire, et décrites dans les programmes fonctionnels et les programmes techniques de réalisation de la Structure s'ils existent. Le Service est attendu y compris dans le cas d'une rupture d'alimentation électrique, et ce conformément aux exigences en matière de courant secouru décrites au Service FI-6 - Electricité - Courants forts ainsi que dans le programme technique de la Structure s'ils existent.
Parmi les exigences requises on relèvera en particulier celles liées au bon fonctionnement des dispositifs suivants :

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

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

- Vidéo surveillance ;
- Système de supervision ;
- Système d'hypervision ;
- Réseau d'alarme, diffusion des alarmes ;
- Alarmes anti-intrusion ;
- Éclairage de sûreté ;
- Biométrie et imprimantes associées ;
- Badgeuses, y compris pour les personnels de l'AP ;
- Alarmes de cellules ;
- Interphonie, visiophonie, radiocommunication ;
- Contrôle d'accès, électro-serrures ;
- Système d'asservissement et d'inhibition des effets de SAS ;
- Portes et portails automatisés et télécommandés situés en enceinte ;
- Alarmes portatives individuelles (API) et localisation…

10.2.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

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

ESS-2B	L'Indicateur est le nombre de Défauts « Courants » constatés par Equipement. Le Défaut courant est caractérisé par un **dysfonctionnement, une indisponibilité ou non-conformité d'un Equipement de sûreté actif n'affectant pas le fonctionnement d'ensemble du système auquel il est rattaché**. A titre d'exemple : • Une caméra de vidéosurveillance ou un moniteur ; • Un appareil de communication ; • Un interphone de sécurité.	2 jours	200 € HT par jour de retard et par défaut
ESS-2C	Absence de saisie des évènements préventifs ou correctifs dans la GMAO.	4 jours après l'opération préventive - corrective	100 € HT par constat
ESS-2A	L'Indicateur est le nombre de Défauts « Majeurs » constatés. Le Défaut majeur est caractérisé par une **défaillance affectant le fonctionnement global d'un système de sûreté actif ou un défaut bloquant l'accès à un local ou le rendant impropre à sa destination**. A titre d'exemple : • Un système de vidéosurveillance ; • Un système de radiocommunication ; • Une barrière, une serrure électrique ou un portail automatisé et télécommandés ; • Un portique de sécurité… ; • Un sas contrôlé ou sas de sécurité.	6 heures	450 € HT par jour de retard et par défaut

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

11. Conditions relatives à la conformité fonctionnelle de l'ensemble des installations

11.1. Service FI-1 - Lots de finition

11.1.1. Lot concerné

Le service FI-1 concerne **le lot n°1 et le lot n°2**.

11.1.2. Définition du Service

Ce Service consiste à maintenir dans le temps, la bonne tenue, le bon fonctionnement et l'esthétique de l'ensemble des menuiseries intérieures et extérieures ainsi que les lots de finitions des différentes Structures.
Le Titulaire doit au minimum **une fois par an une campagne sur les ouvrants**.
Les équipements ci-dessous énumérés seront à traiter dans le cadre de l'annexe 4 en cas de renouvellement, toutefois, le nettoyage, reprise, réparation seront inclus dans ce service :

- Revêtements muraux ;
- Dalles de faux plafonds ;
- Revêtement de sol ;
- Faïence murale ;
- Revêtements de plafond (y compris les dalles de faux-Plafonds)
- Dans le cadre de la reprise relevant du lot « finitions », le titulaire est tenu d'intégrer l'ensemble des prestations préparatoires nécessaires à la bonne exécution des travaux, incluant, sans que cette liste soit limitative, le nettoyage des supports, la réalisation des enduits, le rebouchage des percements et désordres, la remise à niveau et la préparation des supports, ainsi que, le cas échéant, la fourniture et la mise en œuvre d'une toile de verre lorsque l'état des supports l'exige.

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

- Portes intérieures ;
- Portes extérieures ;
- Fenêtres ;
- Portes techniques ;
- Accès gaines techniques ;
- Trappes,
- Cloisons

11.1.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Référence	*Définition de l'Indicateur*	*DRM*	*Pénalité (1)*
FI-1A	L'Indicateur est le nombre de Défauts « Majeurs » constatés par Local. Est qualifié de majeur, le **Défaut présentant un risque pour l'hygiène ou la sécurité des personnes ou des biens**, nonobstant les mesures de consignation mises en œuvre. A titre d'exemple : • Le décollement d'une fenêtre ; • Le décollement d'une porte ; • Le décollement d'un revêtement de sol.	6h	750 € HT par jour de retard et par défaut
FI-1B	L'Indicateur est le nombre de Défauts « Courants » constatés par Local. Le Défaut est caractérisé par une altération esthétique et/ou fonctionnelle d'un Equipement ou d'un Ouvrage. Est qualifié de courant, le **Défaut ne présentant aucun risque pour les biens et les personnes**. A titre d'exemple : • Les salissures ou végétaux ne pouvant être traitées lors des opérations de nettoyage, les impacts, les écaillures, les usures, les déchirures, les décollements, les percements, le vieillissement ; • Le décollement des baguettes • Le décollement ou déboîtement de joint ; • Le décollement du sol, sans présenter de risque pour les usagers. • Une lame de rideaux désemboitée ; • Un point dur sur une crémone, poignée. • Le non-maintien correct et esthétique de l'ensemble des supports et ossatures des faux-plafonds. L'ensemble des plaques doit reposer dans ses supports ;	4 jours	100 € HT par jour de retard et par défaut
FI-1C	Absence de saisie des évènements préventifs ou correctifs dans la GMAO.	4 jours après l'opération préventive/corr ective	100 € par constat

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

11.2. Service FI-4 : Chauffage ventilation climatisation - Confort thermique et aéraulique

11.2.1. Lot concerné

Le service FI-4 concerne le lot n°1 et le lot n°2 (pour les SPIP 75, SPIP de la Rochette,78, 91,94 et la DISP).
Pour les autres structures composant le lot 2, les prestations répondront aux exigences du bon état d'entretien et de réparations locatives conformément à l'article 1754 du Code Civil et à la liste publiée en annexe du décret n°87-712 du 26 aout 1987 des parties privatives uniquement (les équipements communs à l'ensemble des locataires étant exclus).

11.2.2. Définition du Service

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

Pour le lot n°1 et le lot n°2:

- Le Titulaire doit au minimum semestriellement la fourniture et le remplacement de tous les filtres et pré-filtres des équipements. (Lot 1 et lot 2)

Pour le lot n°1 :

- Le Titulaire a la responsabilité du maintien des caractéristiques physico-chimiques de l'eau des différents circuits techniques permettant de préserver les matériels contre le risque de corrosion et d'entartrage. Il fait procéder trimestriellement à une mesure des PH, TH, TA, TAC et tous les six mois à une analyse physico-chimique complète qui fait l'objet d'un compte-rendu pour les différents circuits d'eau existants utilisés pour ce Service.
- Le Titulaire assure une surveillance renforcée des réseaux d'eau. Il assure les opérations de maintenance préventive adaptées (notamment tirage des bras morts). Il fait effectuer, par un laboratoire agréé, une recherche et un dénombrement de la bactérie Legionella dans les réseaux sur les points identifiés à risque.
- Le Titulaire procède à cette analyse tous les deux (2) mois, à moins que les 6 dernières analyses aient été satisfaisantes ; en ce cas, il peut procéder à une seule analyse annuelle.
- En cas de détection de présence de Legionella supérieure aux normes réglementaires (1000 UFC/ L, le Titulaire prendra toute mesure curative nécessaire à un rétablissement de la situation, en fonction de la concentration décelée, ces mesures pouvant aller jusqu'à l'arrêt, la vidange et la désinfection des installations, jusqu'au retour à une concentration inférieure aux normes admises, validée par une nouvelle analyse. Le Titulaire informe par

ailleurs sans délai le Directeur de la Structure des mesures prises, de leurs conséquences sur l'exploitation de la Structure, et de leur effet sur la concentration en Legionella, jusqu'à résolution du problème. Dans le cadre de son rôle de conseil, le Titulaire indique au Directeur de la Structure les administrations compétentes devant être informées conformément à la réglementation.

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

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

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

- Production de chaud ;
- Sous -station ;
- Production de froid ;
- Réseaux hydrauliques ;
- CTA ;
- Ventilo-convecteurs ;
- Réseau aéraulique ;
- Aérothermes ;
- Equipements terminaux ;
- Extracteurs ;
- Régulation ;
- Installations individuelles de rafraîchissement ou climatisation, split.

11.2.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Pour le chauffage et la climatisation, les températures intérieures imposées sont les températures résultantes sèches (moyennes entre la température de l'air et la température radiante) mesurées au centre du Local.
Pour la ventilation, l'objectif est le maintien en état standard de bon fonctionnement et sans bruit ni vibrations des installations conformément aux normes en vigueur et l'obtention des débits réglementaires et l'obtention des débits au moins égaux aux débits de référence définis ci-après :

SECTEUR	**Valeur minimale de renouvellement d'air**
Cellule	2 V/h (QSL)
Bureaux	18 m3/h par personne
Salle de réunion, salle de crise	18 m3/h par personne
Circulations intérieures	1 V/h
Postes de surveillance	3 V/h
Postes protégées (PEP, PIC, PCC, …)	18 m3/h par personne
Salles d'activités	18 m3/h par personne
Chambres du personnel	18 m3/h.
Salles de restauration	18 m3/h par personne
Locaux informatiques	1 V/h
Vestiaires	4 V/h
Locaux déchets	4 V/h

V : Volume de la pièce

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

Référence	*Définition de l'Indicateur*	*DRM*	*Pénalité (1)*
FI-4A	L'Indicateur est le nombre de Défaut constatés par Local. Le Défaut est caractérisé par le constat d'une **température inférieure à la température minimale ou température supérieure à la température maximale** fixée par le Marché pour le Local considéré. Le Défaut est apprécié pour chaque Local considéré. • La température minimale est de 19°C pour l'ensemble des Locaux intérieurs de la Structure, sauf pour les Locaux de stockage (Local déchets, Archives, …), les Locaux techniques (Local rangement, …) et les Locaux semi-ouverts (Sas véhicule, …) ; • Pour les locaux climatisés (hors local Répartiteur informatique), la température maximale est de 26°C. Le taux d'humidité relative en ambiance ne sera pas contrôlé ; • Pour le local Répartiteur informatique, la température maximale est de 22°C et le taux d'humidité relative en ambiance est de 50% ;	24 heures	400 € HT par jour de retard et par défaut
FI-4B	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés par Local. Le Défaut est caractérisé par le **constat d'un débit d'air renouvelé inférieur de plus de 20% à la valeur minimale** définie au CCTP.	7 jours	200 € HT par jour de retard et par défaut
FI-4C	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés par Equipement. Le Défaut est caractérisé par un incident lié à un **défaut d'entretien des réseaux ou des équipements** : réduction des débits, fuites, traces de corrosion, absence ou mauvais état de calorifugeage, non-remplacement des filtres et pré-filtres, …	10 jours	150 € HT par jour de retard et par défaut

FI-4D	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé en cas d'analyse (de vérification ou non) indiquant une valeur des caractéristiques physico- chimiques des réseaux d'eau non conforme aux valeurs admissibles (y compris Legionellae), par un des points suivants : • (a) la non-communication du rapport d'analyse au Directeur de la Structure dans un délai de 1 jour ouvré suivant la réception ; • (b) la non-réalisation des mesures de traitement appropriées dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la première analyse ; • (c) la non-réalisation d'une contre-visite (analyse de vérification) dans un délai de 2 jour ouvré à compter de la réception de la première analyse.	Aucun délai	1 000 € HT par constat
FI-4E	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par la production d'une contre-visite (analyse de vérification) faisant apparaître des caractéristiques physico-chimiques des réseaux d'eau non conformes aux valeurs admissibles.	Aucun délai	1 000 € HT par constat
FI-4F	Non-respect de l'atteinte des 85% pour les opérations de maintenance du trimestre. Sur présentation du rapport trimestriel et contrôle sur la GMAO.	Dans le trimestre	150 € HT par OT de retard
FI-4G	Absence des souches de maintenance préventive dans le registre de sécurité.	Au plus tard 3 jours après la gamme de maintenance	150 € HT par souche manquante
FI-4H	Absence de saisie des évènements préventifs ou correctifs dans la GMAO.	4 jours après l'opération préventive/corr ective	100 € par constat

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

(2)Un même Evènement peut faire l'objet de plusieurs Défauts et donc de plusieurs Signalements

11.3. Service FI-5 - Plomberie sanitaire, eau chaude sanitaire, eaux usées, gaz

11.3.1. Lot concerné

Le service FI-5 concerne l'ensemble du périmètre hors les équipements collectifs.
Les prestations répondront aux exigences du bon état d'entretien et de réparations locatives conformément à l'article 1754 du Code Civil et à la liste publiée en annexe du décret n°87-712 du 26 aout 1987 des parties privatives uniquement (les équipements communs à l'ensemble des locataires étant exclus).

11.3.2. Définition du Service

Ce Service doit permettre d'obtenir la bonne fourniture de **l'eau froide sanitaire (EFS) et de l'eau chaude sanitaire (ECS)** dans les normes notamment sanitaires requises aux points de distribution y compris l'approvisionnement en eau des fontaines, ainsi que le maintien en état de fonctionnement et de salubrité des installations sanitaires et d'évacuation des eaux usées, eaux vannes, eaux pluviales…, ainsi que de tous leurs réseaux respectifs (alimentation et évacuation), hors réseaux et équipements d'assainissement extérieurs aux bâtiments.

Toutes les informations concernant la gestion de l'eau, les opérations de maintenance sur l'installation, les mesures réalisées seront consignées dans un carnet sanitaire constamment mis à jour par le Titulaire. Le document sera disponible sur le portail de traitement des demandes d'intervention.
Il inclut en outre :

- L'ensemble des opérations de nettoyage ou de curage, ou de désinfection impliquant le démontage d'éléments ou l'intervention de personnel spécialisé ;
- Le bon fonctionnement des sèche-mains électriques mis à disposition des personnels et des Personnes détenues ;
- Les opérations de débouchage et de nettoyage des siphons ;
- L'alimentation et la distribution des fluides nécessaires à l'atteinte des objectifs de performance décrits dans le présent CCTP **(concerne le lot n°1 en totalité et uniquement le bâtiment de la DI sur le lot n°2).**

Lorsque nécessaire, les appareils sanitaires et robinetterie seront remplacées à l'identique ou par un équivalent approuvé par l'Administration remplissant les mêmes conditions de sécurité et de sûreté pénitentiaire.
Prestations spécifique (Annexe 4) : Prestations d'entretien annuel des toitures, chéneaux et installations d'évacuation des eaux pluviales applicables aux sites PREJ 94, 78 et 91, CSL Corbeil, Gagny, Melun, à l'ensemble du périmètre de la DISP (à l'exception de Medicis), aux deux sites du SPIP 78 ainsi qu'aux sites situés dans le département 75.
Prestations du lot n°1 :

- Le Titulaire assure une surveillance renforcée des réseaux d'eau. Il assure les opérations de maintenance préventive adaptées (notamment tirage des bras morts). Il fait effectuer, par un laboratoire agréé, une recherche et un dénombrement de la bactérie Legionella dans les réseaux, stockages (ballons notamment) et sur les points identifiés à risque,
- Le Titulaire procède à cette analyse tous les deux (2) mois, à moins que les six (6) dernières

analyses aient été satisfaisantes ; en ce cas, il peut procéder à une seule analyse annuelle,

- En cas de détection de présence de Legionella supérieure aux normes réglementaires (1000 UFC/ L), le Titulaire prendra toute mesure curative nécessaire (notamment la réalisation de chocs thermiques ou toute autre mesure adaptée) à un rétablissement de la situation. Le Titulaire informe par ailleurs sans délai le Directeur de la Structure des résultats des analyses, des mesures prises, de leurs conséquences sur l'exploitation de la Structure, et de leur effet sur la concentration en Legionella, jusqu'à résolution du problème. Dans le cadre de son rôle de conseil, le Titulaire indique au Directeur de la Structure les administrations compétentes devant être informées conformément à la réglementation,
- Il n'est pas prévu de détection systématique des bactéries autres que les Legionellae. Cependant, en cas d'occurrence dans un Structure de maladies dont la cause peut être imputée à une bactérie présente dans l'eau, une analyse spécifique à la charge du Titulaire pourra être demandée par le Directeur de la Structure. En cas de détection de bactéries pathogènes, la désinfection des installations et une contre analyse après réalisation de la désinfection sera réalisée, dans les mêmes conditions que pour les Legionellae, en utilisant les normes réglementaires pour le type de bactérie concerné,
- Sur demande de la DISP de Paris, le Titulaire communique les rapports d'analyse, quel que soit le résultat de ces derniers.

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

	LOT 1	LOT 2	
	CSL & PREJ	SPIP	BATIMENT DI
Alimentation en eau froide ;	X	X	X
Ballons d'eau chaude ; sanitaire et production ECS	X	X	X
Ensemble des opérations de nettoyage, curage, désinfection (y compris débouchage et nettoyage des siphons)	X	X	X
Plomberie, robinetterie	X	X	X
Réseaux de distribution eau et gaz	X		X
Appareils sanitaires (y compris sèche-mains), vasques, WC, lavabos, siphons	X	X	X
Regards de visite, etc	X	X	X
Fosse septique (curage 1 fois par trimestre)	X		

Évacuation des eaux usées	X	X	X
Évacuation et traitement avant rejet des eaux vannes	X	X	X
Stations de relevage éventuelles (hors réseaux extérieurs) …	X	X	X

11.3.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

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

FI-5A	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés par Local. Le Défaut est caractérisé par l'interruption totale ou partielle de la **fourniture, de la distribution ou de l'évacuation d'eau**. A titre d'exemple :
	• Une fuite sur le réseau de distribution ou d'évacuation
	• Une absence de livraison d'eau à un point de puisage
	• Une rupture de l'alimentation d'ECS et d'EFS
	• Une évacuation d'eau bouchée
	• Une réduction de débit rendant l'Equipement impropre à sa destination
	• Lorsqu'il n'y a qu'un seul Equipement du même type dans le Local (exemple une seule toilette ou une seule douche dans une cellule) :
	  ◦ Un écoulement bouché ou insuffisant d'un appareil sanitaire,
	  ◦ Un équipement sanitaire bloqué ou difficile à manœuvrer
		6 heures	500 € HT par jour de retard et par défaut

FI-5B	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés par Local. Le Défaut est caractérisé par une **température d'eau chaude au robinet non-comprise entre 38°C à 42°C**.	12 heures	450 € HT par jour de retard et par défaut

FI-5C	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés par Equipement. Le Défaut est caractérisé par une fixation ou une fonctionnalité **défaillante d'un équipement**. A titre d'exemple : • Un équipement sanitaire fêlé ou descellé ; • Un joint d'étanchéité d'un équipement sanitaire dégradé ; • Le dysfonctionnement ou l'indisponibilité des équipements électroménagers (y compris des sèche- mains) ; • Le dysfonctionnement d'un équipement de relevage ou de traitement des eaux usées ; • Un autre défaut gênant le fonctionnement d'un équipement sanitaire (tartre, bruit de canalisation, coup de bélier, corrosion …)	24 heures	75 € HT par jour de retard et par défaut

FI-5D	L'indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par, en cas d'analyse (de vérification ou non) indiquant une valeur des caractéristiques physico-chimiques des réseaux d'eau non conformes aux valeurs admissibles (y compris Legionellae), par un des points suivants : • (a) la non-communication du rapport d'analyse au Directeur de la Structure dans un délai de 1 jour ouvré suivant la réception ; • (b) la non-réalisation des mesures de traitement appropriées dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la première analyse ; • (c) la non-réalisation d'une contre-visite (analyse de vérification) dans un délai de 2 jour ouvré à compter de la réception de la première analyse.	Aucun délai	1 000 € HT par constat
FI-5E **(lot n°1)**	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par la production d'une contre- visite (analyse de vérification) faisant apparaître des caractéristiques physico-chimiques des réseaux d'eau non conforme aux valeurs admissibles (y compris Legionellae).	Aucun délai	1 000 € HT par constat
FI-5F	Non-respect de l'atteinte des 85% pour les opérations de maintenance du trimestre. Sur présentation du rapport trimestriel et contrôle sur la GMAO.	Dans le trimestre	150 € HT par OT de retard
FI-5G	Absence des souches de maintenance préventive dans le registre de sécurité.	Au plus tard 3 jours après la gamme de maintenance	150 € HT par souche manquante
FI-5H	Absence de saisie des évènements préventifs ou correctifs dans la GMAO.	4 jours après l'opération préventive/corrective	100 € par constat

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

(2) Un même Evènement peut faire l'objet de plusieurs Défauts et donc de plusieurs Signalements.

11.4. Service FI-6 - Electricité - Courants forts

11.4.1. Lot concerné

Le service FI-6 concerne l'ensemble des lots.
Pour les structures composant le lot 2, les prestations se limiteront aux exigences du bon état d'entretien et de réparations locatives conformément à l'article 1754 du Code Civil et à la liste publiée en annexe du décret n°87-712 du 26 aout 1987 des parties privatives uniquement (les équipements communs à l'ensemble des locataires étant exclus).

11.4.2. Définition du Service

Ce Service consiste en la mise à disposition de l'énergie électrique dans tous les points d'utilisation prévus dans la Structure ainsi que l'entretien et la maintenance des installations électriques et des équipements fixes (hors équipements de sécurité et électroménagers) et de l'éclairage dans des conditions de conformité, de disponibilité et de secours conformes à sa destination et à son utilisation dans le cadre de l'Exploitation Pénitentiaire et décrites dans le programme fonctionnel et le programme technique de réalisation de la Structure s'ils existent ; en l'absence de ces programmes, les conditions de disponibilité sont au minimum celles spécifiées dans le présent CCTP.

Il concerne également la maintenance des équipements de transformation ou de redressage de courant ainsi que celles des dispositifs de secours. En application des dispositions de l'Arrêté du 26 février 2003 relatif aux circuits et installations de sécurité, le Titulaire réalise un certain nombre d'essais dont il définit les moyens et les conditions. Le Titulaire consigne l'ensemble des paramètres de ces essais. Il établit un planning annuel défini en accord avec le Directeur de la Structure afin de ne pas perturber le fonctionnement du site.

Il est demandé au titulaire de réaliser les essais mensuels en charge des groupes électrogènes (GE) pour les sites de la DISP, des PREJ 78, 91 et 94, ainsi que des CSL de Corbeil, Melun et Gagny.

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

	LOT 1	LOT 2	
	CSL & PREJ	SPIP	BATIMENT DI
Éclairage des locaux (normal et secours)	X	X	X
Alarmes anti-intrusion	X	X	X
Réseaux électriques enterrés	X		X
Prises de courant	X	X	X
Éclairage des façades et des espaces extérieurs (non couplé à un dispositif	X		X

d'alarme)			
TGBT	X		X
Tableaux de distribution	X	X	X

Distribution et équipements	X	X	X
Dispositifs de secours (notamment groupes électrogènes, onduleurs,)	X		X
Onduleurs	X	X	X
Batteries (contrôle et remplacement des batteries tous systèmes)	X	X	X
Circuits de terre et puits de terre…	X		X

11.4.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Référence	*Définition de l'Indicateur*	*DRM*	*Pénalité (1)*
FI-6A	L'Indicateur est le nombre de Défauts « Critiques » constatés. Le Défaut critique est caractérisé par un **dysfonctionnement du secours électrique pour les équipements et locaux secourus dans les délais prévus**. Les catégories de locaux sont définies dans le CCTP et précisées dans la DMS. La pénalité sera appliquée par Local concerné en cas de non-recours partiel (notamment défaillance des onduleurs ou du groupe électrogène).	2 heures	450 € HT par jour de retard et par défaut
FI-6B	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par **l'indisponibilité de l'énergie électrique pour un Equipement ou Local non-secourus**. Le Défaut est également caractérisé par des caractéristiques qualitatives du courant distribué qui sont inférieures aux normes au regard de l'utilisation prévue ou à l'engagement de service du fournisseur d'énergie. Cet indicateur n'est pas applicable en cas d'interruption de fourniture par le fournisseur d'énergie sans faute du **Titulaire**.	4 heures	450 € HT par jour de retard et par défaut

FI-6C	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés par Equipement. Le Défaut est caractérisé par un **dysfonctionnement ou l'indisponibilité d'un Equipement**. A titre d'exemple : • La mauvaise fixation d'une prise de courant (faible ou fort) ou d'un interrupteur ; • Le dysfonctionnement d'un appareil d'éclairage ou d'un ventilateur ; • Le bruit, la vibration ou l'échauffement anormal d'un équipement ; • La non-présence d'un dispositif de verrouillage sur un disjoncteur abaissé en l'absence d'un technicien habilité dans le Local … Le Défaut est également caractérisé par un clignotement ou un niveau d'éclairement inférieur aux normes requises (65% des valeurs nominales telles que définies dans le programme technique s'il existe ou correspondant aux performances normales des luminaires existants définies par le fournisseur avec des lampes ou tubes neufs et sans empoussièrement)	2 jours Eclairage : -Eclairage de confort : 24h -Eclairage de sûreté : 12h	100 € HT par jour de retard et par défaut
FI-6D	Non-respect de l'atteinte des 85% pour les opérations de maintenance du trimestre. Sur présentation du rapport trimestriel et contrôle sur la GMAO.	Dans le trimestre	150 € HT par OT de retard
FI-6E	Absence des souches de maintenance préventive dans le registre de sécurité.	Au plus tard 3 jours après la gamme de maintenance ce	150 € HT par souche manquante

FI-6F	Absence de saisie des évènements préventifs/correctifs sur la GMAO.	4 jours après l'opération préventive /corrective	100 € HT par constat

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

11.4.5. Mesure de l'indicateur

Les Délais de rétablissement du courant mentionnés ci-dessus pour chacune des catégories d'utilisation sont applicables sous réserve de l'existence des moyens et circuits de secours sur la Structure. Pour chaque Structure entrant dans le périmètre du présent Marché, le tableau ci-dessous sera adapté et joint à la DMS au plus tard au moment du démarrage des Prestations. Ce tableau est remis à jour en cas de modification de l'installation électrique.

Catégorie	**Modalités de rétablissement du courant et Délais de Résolution Maximal**	**Alimentations concernées**
I (**lot n°1** + bâtiment DI **lot n°2**)	**Alimentation sans coupure**	• Serveurs hébergeant des éléments actifs de sûreté • Automates programmables • Systèmes de transmission des alarmes et des commandes • Interphonie • Radiocommunications • Eclairage de sécurité des bâtiments • Systèmes de sécurité incendie • Le local de la PEP
II	Secours obligatoire **en 10 secondes** en énergie de qualité type EDF	• Equipements de sécurité (désenfumage, centrale cmsi …)
II+	Secours obligatoire en **30 secondes** en énergie de qualité type EDF	• Systèmes de sûreté n'entrant pas dans la catégorie I. • 1/3 de l'éclairage des circulations.

III	Secours obligatoire en **moins de 5 minutes** en énergie de qualité type EDF	• Chaufferie • Eau chaude sanitaire • Zone administrative • Portes à serrure motorisée, portails motorisés • Pompes de relevage des eaux usées ou pluviales
IV	Installations à secourir selon disponibilité en puissance	• Hébergement • Les 2/3 restants des circulations • La cuisine • Les salles d'activités • Autres locaux • La climatisation

Les installations qui sont secourues par onduleur et par batterie (Catégorie I) devront obligatoirement être réalimentées dans un temps compatible avec leur autonomie d'exploitation par la source de remplacement.

11.5. Service FI-8 : Portes motorisées

11.5.1. Lot concerné

Le service FI-8 concerne les portes motorisées de l'ensemble des structures du lot n°1 et du lot n°2.

11.5.2. Définition du Service

Ce Service vise à assurer le maintien en état standard de bon fonctionnement et d'esthétique, sans bruit ni échauffement des portes motorisées autres que les portes télécommandées liées à la sécurité de l'Exploitation Pénitentiaire (ESS-2).

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

- Portes motorisées ;
- Barrières levantes ;
- Portails (piétons et véhicules)

11.5.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Référence	*Définition de l'Indicateur*	*DRM*	*Pénalité (1)*
FI-8A	L'Indicateur est le nombre de Défauts « Majeurs » constatés par Equipement. Le Défaut majeur est caractérisé par tout arrêt de fonctionnement d'un Equipement en dehors des arrêts programmés pour la maintenance.	Portail périphérique : 2h Portail intérieur : 8h	450 € HT par heure de retard et par défaut
FI-8B	L'Indicateur est le nombre de Défauts « Courants» constatés par Equipement. Le Défaut est caractérisé par le dysfonctionnement d'un Equipement ne permettant pas un service complet. A titre d'exemple : • Un bruit anormal ; • Une mauvaise fermeture des portes ou fermeture trop rapide ; • Une lenteur ;	7 jours	150 € HT par jour de retard et par défaut
FI-8C	Absence de saisie des évènements préventifs ou correctifs dans la GMAO	4 jours après l'opération préventive/corrective	100 € HT par constat

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

11.6. Service FI-9 : Mobilier

11.6.1. Lot concerné

Le service FI-9 concerne le lot n°1 et le lot n°2.

11.6.2. Définition du Service

Pour chaque site, l'objectif assigné au Titulaire dans le cadre du présent Marché est multiple. Il comprend :

11.6.2.1. Maintenance du Mobilier :

Ce Service a pour objectif **le maintien en état standard de bon fonctionnement** de l'ensemble du parc mobilier de la Structure.

Cet objectif de maintien en état standard de bon fonctionnement concerne tous les mobiliers présents lors du démarrage des Prestations, ainsi que ceux le cas échéant ayant été remplacés ou ajoutés pendant la durée du Marché. Ces derniers ne seront pas constitutifs d'Installations Nouvelles. Ces interventions ne pourront être effectuées pour le mobilier de bureau qu'en présence ou après accord de la personne concernée et pour les armoires vestiaires en présence d'une personne désignée par la Structure.

Les interventions comprennent la réparation des charnières, fixations, coulisses, pieds, roulettes, le remplacement des poignées de portes et tiroirs, et toutes réparations de parties de meubles nécessaires au bon fonctionnement, ainsi que les retouches de peinture ou de vernis, élimination de rouille, mises en jeu, graissage, etc…

11.6.2.2. **Interventions ponctuelles de bricolage et d'aménagement :**

La réalisation de petites interventions ayant pour objet fixation ou déplacement de meubles, étagères ou équipements électroménagers, et de petites interventions de modifications des locaux (déplacement de prises électriques, luminaires, etc.) à la demande du Directeur de la Structure, est à réaliser, pour un total forfaitaire **de 50 heures d'intervention par an et par Structure**.
En cas d'année civile partielle, le nombre d'heures du forfait est proratisé et arrondi à l'heure supérieure.

Ces interventions comprennent la fourniture des petites pièces et produits nécessaires à la fixation (vis, chevilles, plâtre, enduit, produit pour scellement…) et sont assurés par les agents du Titulaire.

11.6.2.3. **Manutention des Mobiliers :**

Ce Service comprend :

- La manutention, le montage, la fixation des mobiliers neufs acquis par l'administration,
- Le démontage et l'évacuation des mobiliers anciens ainsi renouvelés,
- L'évacuation et l'élimination des meubles ou autres éléments d'équipement non conservés à la demande de la Structure,
- Les opérations de déménagement opérées au sein de la Structure.

Il est entendu que la manutention des Mobiliers ne sera pas décomptée du forfait d'heures de bricolage

11.6.3. Liste indicative et non exhaustive d'Equipements et ouvrages concernés

- Mobiliers des cellules, fixes ou mobiles ;
- Mobiliers et agencements fixes ;

- Autres mobiliers ;
- Matériel sportif.

11.6.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Référence	*Définition de l'Indicateur*	*DRM*	*Pénalité (1)*
FI-9A	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés par Equipement. Le Défaut est caractérisé par le constat que l'état d'un élément de mobilier (y compris équipements sportifs) ou de ses fixations au mur, sol ou plafond ne lui permet pas d'être utilisé conformément à sa nature initiale ou à sa destination.	3 jours	100 € HT par jour de retard et par défaut
FI-9B	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par **l'absence d'intervention** (petit bricolage) ou par une intervention incomplète.	3 jours	50 € HT par jour de retard et par défaut
FI-9C	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés par Equipement. Le Défaut est caractérisé par **l'absence de manutention d'un mobilier** ou par une intervention incomplète.	5 jours	50 € HT par jour de retard et par défaut
FI-9D	Absence de saisie des évènements préventifs ou correctifs sur la GMAO.	4 jours après l'opération préventive/ corrective	100 € HT par constat

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

12. Conditions relatives à la gestion de la pérennité des installations

12.1. Services GPI-1 – Gestion et réalisation des opérations de maintenance préventive

12.1.1. Lot concerné

Le service GPI-1 concerne le lot n°1 et le lot n°2.

12.1.2. Définition du service

Ce Service consiste à planifier, organiser et réaliser les opérations de maintenance préventive de niveau 1 à 4, au sens de la norme FD X60-000, pour l'ensemble des installations techniques objet du marché.

Le Titulaire respecte les gammes de maintenance présentées dans le Plan de maintenance défini à l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**. Ces gammes de maintenance constituent des prestations minimales. Le Titulaire se doit de les compléter au besoin en termes de fréquences et de tâches, pour respecter les impératifs spécifiques de maintenance de certains équipements et garantir le respect de ses obligations contractuelles. Toute tâche supplémentaire ou fréquence de passage supérieure demandé par la Structure est incluse au forfait du présent Marché.

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

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

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

12.1.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Référence	***Définition de l'Indicateur***	***DRM***	***Pénalité (1)***
GPI-1A	L'indicateur est le nombre de défauts constatés. Le défaut est caractérisé par la non-réalisation d'une intervention de maintenance préventive programmée (données issue GMAO ou plan de maintenance).	5 jours	100 € HT par constat
GPI-1B	L'indicateur est le nombre de défauts constatés. Le défaut est caractérisé par la non-tenue à jour d'une documentation technique (historique des interventions préventives sur un carnet d'entretien dans un local technique ou sur une étiquette apposée sur un équipement). Une incohérence entre les informations figurant dans la GMAO (OT) et un constat de non-réalisation	2 jours	450 € HT par constat

	sur le site est constitutive d'un défaut		

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

13. Conditions relatives aux Prestations de Services à l'immeuble

13.1. Service PSI-1 – Réalisation des levées de réserves suite aux contrôles légaux de conformité

13.1.1. Lot concerné

Le service PSI-1 concerne le lot n°1 et le lot n°2.
Le Titulaire a en charge la réalisation des levées de réserves suite aux contrôles légaux de conformité.

13.1.2. Définition du Service

Au titre de ce Service, le Titulaire doit l'information de la DISP concernant l'évolution de la réglementation liée à l'usage du bâtiment et à l'usage des Installations et Equipements ou outils présents sur les structures.

Les contrôles réglementaires périodiques sont réalisés par un organisme agréé, à la charge et au choix de la DISP de Paris. Cependant, le présent marché impose au Titulaire **d'accompagner** l'organisme de contrôle et de **participer** à tous les essais, contrôles obligatoires, quelle que soit l'heure, la durée, la date, des installations soumises aux contrôles prescrits par la réglementation en vigueur.

Le Titulaire a **SIX mois** pour lever les observations de l'organisme agréé à réception du procès-verbal ou rapport de visite envoyé par la DISP de Paris sous format courriel ou papier.

Traitement des observations :

- Pour les observations qui relèvent de devis, le Titulaire s'engage à transmettre les propositions chiffrées sous **un délai de 20 jours ouvrés**.
- Pour les observations à caractères d'urgences liées à la sécurité des biens et des personnes l'observation doit être traitée **immédiatement**.

Le Titulaire devra à réception du rapport de l'organisme de contrôle fournir lors de la revue de contrat avenir à la DISP de Paris la liste des observations en précisant :

- Les observations hors périmètre ;
- Les observations faisant l'objet de coupure ;
- Les observations prise au titre du forfait ;
- Les observations hors forfait nécessitant un devis.

Ce fichier sera ensuite mis à jour systématiquement lors des revues de contrat en précisant les différentes dates de levée des réserves, date de programmation de coupure et toutes informations utiles pour la DISP de Paris. Le cas échéant, la DISP peut choisir d'imposer un format documentaire pour le suivi du titulaire.

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

- Accompagnement des visites de contrôle par des organismes agréés,
- Fourniture de l'ensemble des documents nécessaires aux déclarations dans les formats demandés par les organismes concernés,
- Levée des observations et contre visite éventuelle,
- Tenue des registres obligatoires, information et conseil de la DISP

13.1.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Référence	*Définition de l'Indicateur*	*DRM*	*Pénalité (1)*
PSI-1A	Absence d'accompagnement du Titulaire de l'organisme de contrôle.	Par Constat	500 € HT
PSI-1B	Levée des réserves 6 mois a réception du rapport de l'organisme de contrôle.	6 mois	1500 € HT par réserve
PSI-1C	Non transmission du devis pour traitement des réserves « hors forfait » 20 jours ouvrés après réception du rapport.	20 jours	200 € HT par jour de retard
PSI-1D	Absence de suivi des réserves dans le rapport trimestriel.	Chaque Trimestre	500 € HT

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

13.2. Service PSI-6 – Réalisation de devis de travaux

13.2.1. Définition du Service

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

Les devis présentant un caractère d'urgence devront être fournis à la DISP dans un délai de 3 jours.
Les défauts ne présentant pas de caractère d'urgence doivent être fournis sous 7 jours ouvrés.
Les travaux mentionnés à l'annexe 4 devront, quant à eux, être réalisés dans un délai d'un mois.

13.2.2. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

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

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

14. Conditions particulières du Management du Marché

14.1. Service TMM-1- Gestion des évènements

14.1.1. Lot concerné

Le service TMM-2 concerne le lot n°1 et le lot n°2.

14.1.2. Définition du Service

Ce Service vise à assurer la saisie par le Titulaire, de manière fiable et exhaustive, des informations relatives aux Evènements survenues sur les sites et aux actions du Titulaire, notamment dans les différents systèmes d'informations.
Ce Service suppose également la libre consultation à tout moment par la DISP de ces informations dans les différents systèmes d'informations, la fonctionnalité des différents logiciels du Titulaire, et les mises à jour périodiques de ces informations

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

- La saisie dans le portail de traitement des demandes d'intervention de tous les Evénements, qu'il s'agisse d'Anomalies ou de Défauts, dans le délai requis par le présent Marché ;
- La saisie dans le portail de traitement des demandes d'intervention des informations relatives aux fiches équipements ;
- La mise en œuvre d'une GMAO et la saisie de toutes les opérations de maintenance curatives et préventives réalisées par le Titulaire pendant la durée d'exécution du présent Marché ;
- Le bon fonctionnement des outils informatiques d'Exploitation-Maintenance (GTB-GTC, SIG, GMAO, …) ;
- La mise à jour des DOE au format existant (DWG ou BIM) ;

Référence	*Définition de l'Indicateur*	*DRM*	*Pénalité (1)*
TMM-1A	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par l'absence ou l'inexactitude, le manque de fidélité, le manque d'exhaustivité ou le retard de saisie d'un renseignement relatif à un Signalement dans le portail de traitement des demandes d'intervention. La clôture anticipée, abusive ou la saisie d'un Signalement avec plus de 30 minutes de retard constitue un Défaut. L'absence de réponse de l'astreinte constitue un Défaut.	Aucun délai	100 € HT par constat et par heure de retard
TMM-1B	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par l'indisponibilité partielle ou totale d'un local.	Locaux de détention : 24h Autres : 48h	250 € HT par constat et par heure de retard 100 € HT par constat et par heure de retard

14.2. Service TMM-2 – Reporting

14.2.1. Lot concerné

Le service TMM-2 concerne le lot n°1 et le lot n°2.

14.2.2. Définition du Service

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

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

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

Référence	*Définition de l'Indicateur*	*DRM*	*Pénalité (1)*
TMM-2A	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par la **non-transmission d'un document exigible au titre du marché** (état des lieux, contrats de sous-traitance). Cet indicateur ne s'applique pas aux documents couverts par un autre indicateur sanctionnant leur retard ou défaut de transmission.	5 jours	100 € HT par constat et par jour de retard
TMM-2B	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par l'inexactitude, la non-réalisation partielle ou totale ou la non-communication dans les délais contractuels des **éléments de suivi de l'activité** (RTA, Compte-Rendu de réunion, …) ou l'absence de mise à disposition dans le portail de traitement des demandes d'intervention.	3 jours	250 € HT par constat et par jour de retard
TMM-2C	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par **l'absence non excusée du Titulaire à une réunion** fixée par la **DISP de Paris.**	Aucun délai	450 € HT par constat
TMM-2D	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par **l'absence de renseignement ou de transmission à la DISP de Paris d'une information** nécessaire au fonctionnement du portail de traitement des demandes d'intervention (planning de maintenance, demande d'exonération de pénalité, demande de qualification, …).	Aucun délai	450 € HT par constat et par jour de retard

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

14.3. Service TMM-3 – Gestion des moyens

14.3.1. Lot concerné

Le service TMM-3 concerne le lot n°1 et le lot n°2.

14.3.2. 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 la DISP de Paris, de ses agents et des usagers selon les termes définis conjointement, au travers de la mise en œuvre des moyens (y compris humains) auxquels le Titulaire s'est engagé dans son offre. Sont ainsi concernées :

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

Durant chaque RTA, le Titulaire présentera les départs, arrivées et absences de ses salariés et ses sous-traitants durant le trimestre passé.

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

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

14.3.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Référence	*Définition de l'Indicateur*	*DRM*	*Pénalité (1)*
TMM-3A	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par le **non-respect de l'organigramme du Titulaire** et notamment des moyens humains (y compris qualifications) décrits dans le cadre de son offre. Cet indicateur s'apprécie notamment sur la base des documents transmis par le Titulaire à la demande de l'Administration. A titre d'exemples : -Non-respect du volume d'heures renseigné par le Titulaire dans son offre. L'Administration réalise un contrôle trimestriel sur la base des heures effectivement réalisées. Dans ce cas, les	Aucun délai	5 000 € HT par constat

	absences planifiées et non planifiées ne sont pas prises en compte pour évaluer l'atteinte de la performance. Seules les heures effectivement travaillées comptent -Non-respect du dimensionnement minimum de l'équipe affectée sur site à l'exécution du Marché tel que renseigné par le Titulaire dans son offre -Non-respect des autres engagements du Titulaire en termes de moyens humains dans le cadre de son offre (planning, politique de remplacement, etc.),		
TMM-3B	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par le **non-respect d'un engagement complémentaire du Titulaire figurant dans son offre (Mémoire technique notamment)**, et ne relevant pas d'une prescription du présent Marché.	20 jours	150 € HT par constat et par jour de retard

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

14.4. Service TMM-4 – Gestion des procédures

14.4.1. Lot concerné

Le service TMM-4 concerne le lot n°1 et le lot n°2.

14.4.2. Définition du Service

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

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

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

14.4.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Référence	*Définition de l'Indicateur*	*DRM*	*Pénalité (1)*
TMM-4A	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par un **retard du Titulaire pour le démarrage des prestations.**	Aucun délai	5 000 € HT par constat et par jour de retard
TMM-4B	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est le **non-respect de l'architecture** de la Documentation Maintenance et Service ou **l'absence d'un document à jour de la DMS**.	7 jours	250 € HT par constat et par jour de retard
TMM-4C	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par un **retard dans la mise en œuvre des Mesures de Mise en Sécurité et de Sauvegarde.** La pénalité est appliquée sans que cela ne porte préjudice aux réparations dues par ailleurs par le **Titulaire**. A titre d'exemple : • La non-condamnation de l'Equipement consigné (absence de cadenas ou d'étiquettes…) • L'absence de la signalisation • La présence de tensions électriques • Le défaut d'isolement.	2 heures	450 € HT par constat
TMM-4D	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par **l'inobservation des règles hygiène et sécurité.**	Aucun délai	450 € HT par constat
TMM-4E	L'Indicateur est le nombre de Défauts constatés. Le Défaut est caractérisé par la **violation des dispositions relatives à la sécurité informatique ou la confidentialité des informations**.	Aucun délai	5 000 € HT par constat

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

14.5. Service TMM-6 : Gestion des Fluides et Energies

14.5.1. Lot concerné

Le service TMM-6 concerne le lot n°1 et le lot n°2 (sur les bâtiments de la DISP et du SPIP de Paris).

14.5.2. Définition du Service

Pour l'ensemble des Structures du présent Marché, le Titulaire assure **un suivi des consommations de l'ensemble des Fluides et Energies** sans exception. A ce titre il rend compte de leur évolution (notamment via les données de consommation mensuelles renseignées dans le portail de traitement des demandes d'intervention), assure la détection et le diagnostic des anomalies (fuites, évolutions anormales) et formule des préconisations visant l'optimisation des consommations.
La gestion de la fourniture des fluides devra être conforme à la circulaire du 3 décembre 2008 « Exemplarité de la DISP de Paris au regard du développement durable dans le fonctionnement de ses services et de ses établissements publics », en ce qui concerne (fiches n°15, 16 et 17) :

- La réduction de la consommation d'eau et des énergies fossiles émettrices de gaz à effet de serre
- La mise en place d'une gestion des fluides ;
- Le remplacement des lampes et tubes d'éclairage usagés par des lampes et tubes d'une efficacité lumineuse supérieure ou égale à 65 lm/W (70 lm/W pour les circulations destinées aux véhicules).
- Utilisation des technologies LED et interdiction des lampes à incandescence ;
- L'établissement d'un bilan des consommations énergétiques et (des émissions de gaz à effet de serre de chaque Structure), **à fournir mensuellement au Directeur de la Structure;**
- L'établissement de plans d'actions, proposés au Directeur de la Structure pour mise en œuvre, précisant les conditions pratiques et financières de ces plans et leurs objectifs d'économie d'énergie.

14.5.3. Liste indicative d'Equipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernés

- Rapport mensuel de suivi des consommations de fluides comprenant un Bilan de consommation énergétique et des émissions de gaz à effet de serre ;

14.5.4. Indicateur de Performance, Délai de Résolution Maximal et Pénalité

Référence	*Définition de l'Indicateur*	*DRM*	*Pénalité (1)*
TMM-6B	Non transmission du bilan énergétique	Trimestriel le ment	250 € HT par constat

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