

*Marché d'Exploitation et de Maintenance
Multitechnique*

Université Clermont Auvergne
Bâtiment Turing

Cahier des Clauses Techniques Particulières



SOMMAIRE

ARTICLE 1 -	PRESENTATION DU MARCHÉ	5
1.1	Objet du Marché.....	5
1.2	Descriptif du site	5
1.2.1	Constitution de l'UCA	6
1.2.2	Architecture technique de l'UCA	9
1.2.3	Sureté de fonctionnement de l'UCA.....	11
1.2.4	Evolutivité de l'UCA.....	13
1.3	Nature du Marché	13
1.4	Périmètre technique du Marché.....	13
1.5	Obligation de résultats	14
ARTICLE 2 -	GLOSSAIRE	15
2.1	Abréviations	15
2.2	Définitions	16
ARTICLE 3 -	DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	18
3.1	Rappel des normes, réglementations et documents de référence	18
3.2	Maintenance préventive	19
3.2.1	Dispositions générales	19
3.2.2	Propreté des locaux et installations.....	19
3.2.3	Ronde technique	19
3.2.4	Maintenance préventive systématique	19
3.2.5	Maintenance préventive conditionnelle et prévisionnelle.....	20
3.2.6	Gammes de maintenance et périodicités.....	20
3.2.7	Opérations de maintenance non programmées	21
3.3	Maintenance corrective	21
3.3.1	Qualification des niveaux de gravité.....	21
3.3.2	Délais de GTI/GTR	22
3.3.3	Remise en état provisoire suivant GTR-P.....	22
3.3.4	Réparations et remises en état définitives suivant GTR-D	22
3.3.5	Réparations à caractère prioritaire.....	23
3.4	Traitement des demandes	23
3.4.1	Assistance opérationnelle et astreinte	23
3.4.2	Réception et traitement des demandes utilisateurs.....	23
3.4.3	Astreinte Technique.....	23
3.5	Exploitation des installations.....	24
3.5.1	Règles générales d'exploitation	24
3.5.2	Efficacité énergétique.....	25
3.6	Contrôles réglementaires	25
3.6.1	Contrôles et vérifications périodiques.....	25
3.6.2	Assistance aux contrôles réglementaires	25
3.7	Prestations sur bon de commande	26
3.8	Maintenance Constructeur	26
ARTICLE 4 -	MODALITE D'EXECUTION.....	27
4.1	Mise en œuvre des prestations	27
4.2	Prise en charge des installations.....	28
4.2.1	Rapport de prise en charge	28
4.2.2	Base documentaire	28
4.2.3	Livret d'accueil	29
4.2.4	Mémoire méthodologique	29
4.2.5	Prise en main de la GTC/GTB.....	29
4.2.6	Déploiement de la GMAO.....	30

4.2.7	Récapitulatif des tâches à réaliser lors de la mise en œuvre des prestations en phase de démarrage	31
4.3	Gestion de la maintenance assistée par Ordinateur (G.M.A.O)	32
4.3.1	Généralités	32
4.3.2	Maintenance préventive	33
4.3.3	Maintenance corrective	34
4.3.4	Historiques	35
4.4	Systèmes spécifiques de supervision, de pilotage et de régulation (GTC/GTB)	35
4.5	Pilotage des prestations	36
4.5.1	Généralités	36
4.5.2	Délais	36
4.5.3	Communication Prestataire / UCA	37
4.5.4	Planification des prestations	38
4.5.5	Contrôle des prestations	39
4.5.6	Réunions d'exploitation, de pilotage et comités	39
4.5.7	Compte-rendu de réunion	40
4.5.8	Documents complémentaires	41
4.5.9	Gestion du stock	41
4.5.10	Gestion de crise	43
4.6	Mise à jour des documents d'exploitation/maintenance	43
4.7	Disposition en fin de contrat et réversibilité	43
ARTICLE 5 -	OBLIGATION DU PRESTATAIRE	44
5.1	Personnel	44
5.1.1	Généralités	44
5.1.2	Le Responsable d'Affaires	44
5.1.3	Les techniciens	44
5.1.4	Sous-traitance	45
5.1.5	Stabilité du personnel	45
5.1.6	Qualifications	45
5.1.7	Habilitations	46
5.1.8	Equipements de protection Individuelle	46
5.1.9	Comportement et tenue du personnel	46
5.1.10	Equipe petites travaux	47
5.2	Obligation de résultat	47
5.3	Obligation de moyens minimum	48
5.4	Moyens de contournement	48
5.5	Obligation de conseil et d'information	48
5.6	Obligation de continuité de service	49
5.7	Obligation de suivi des énergies et performance énergétique	49
5.8	Veille réglementaire	50
5.9	Audit	50
5.10	Qualité, Sécurité et environnement	51
5.10.1	Plan d'assurance Qualité	51
5.10.2	Plan Assurance Qualité Site	51
5.10.3	Revue documentaire	51
5.10.4	Plan de prévention	51
5.10.5	Gestion des déchets	52
5.10.6	Clauses Qualité, Environnement et Energie	52
ARTICLE 6 -	CADRE TECHNIQUE DES PRESTATIONS	53
6.1	CVCD - Chauffage ventilation climatisation désenfumage	53
6.1.1	Nature et étendue des prestations	53
6.1.2	Formalités légales	53
6.1.3	Traitement de l'eau	53
6.1.4	Dispositions particulières	53
6.2	PS - Plomberie Sanitaire	55

6.2.1	Nature et étendue des prestations.....	55
6.2.2	Limites physiques des installations.....	55
6.2.3	Traitement de l'eau	55
6.2.4	Dispositions particulières	55
6.2.5	Formalités légales	56
6.3	CFO - Electricité courants forts	57
6.3.1	Nature et étendue des prestations.....	57
6.3.2	Dispositions particulières	57
6.4	CFA - Courants Faibles	58
6.4.1	Nature et étendue des prestations.....	58
6.4.2	Limites physiques des installations	58
6.4.3	Nature et étendue des prestations.....	59
6.5	CT – Contrôles réglementaires.....	59
6.5.1	Nature et étendue des prestations.....	59
ARTICLE 7 -	ANNEXES.....	60

Article 1 - Présentation du Marché

1.1 Objet du Marché

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) concernent la description des prestations de pilotage, d'exploitation et de maintenances multitechnique relatives aux installations et équipements techniques du bâtiment Turing de l'Université Clermont auvergne.

La présente consultation porte sur le périmètre technique du data center de l'université Clermont Auvergne situé dans le bâtiment Turing.

1.2 Descriptif du site

Le Datacenter est implanté sur le Campus de L'Université Clermont Auvergne au 7 avenue Blaise Pascal à Aubière.

Le datacenter situé dans le bâtiment Turing est composé de 2 rangées de 20 racks (capacité max 60) en couloirs chauds confinés sur 170m² de salle, dimensionné à terme pour 500KVA IT.



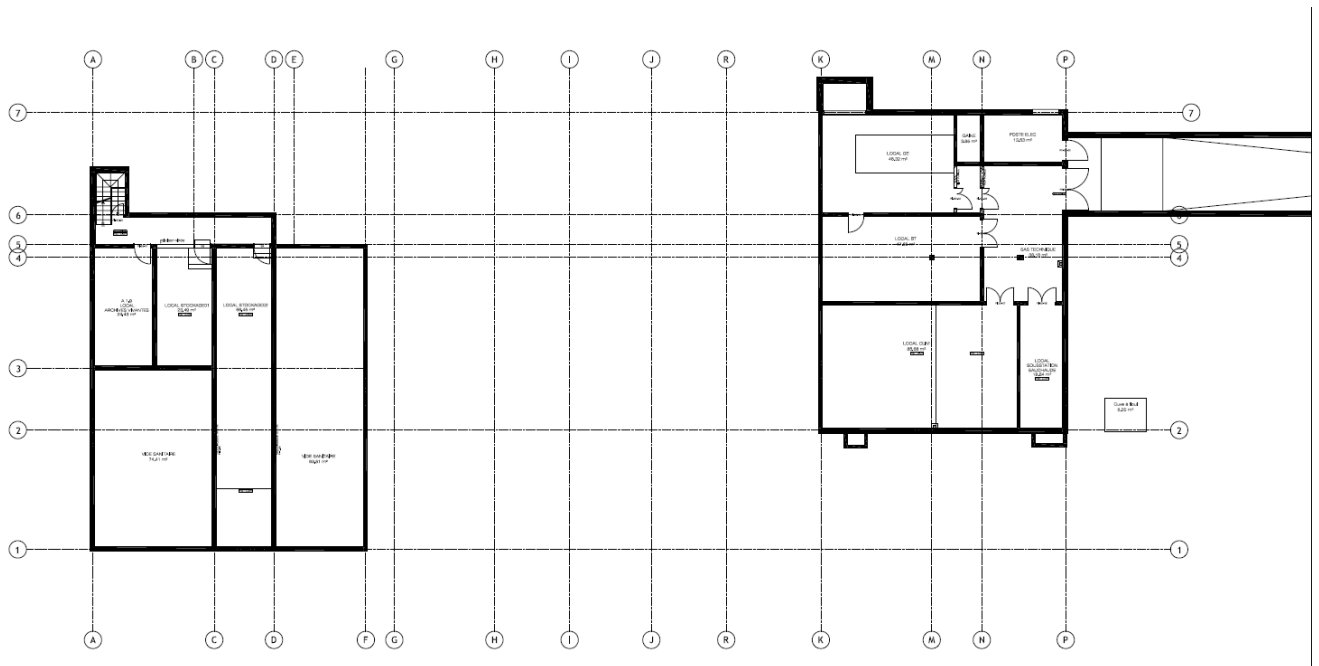
1.2.1 Constitution de l'UCA

Le bâtiment Turing est construit sur trois niveaux comprenant un sous-sol, un rez-de-chaussée et un étage.

Ci-dessous la répartition du bâtiment :

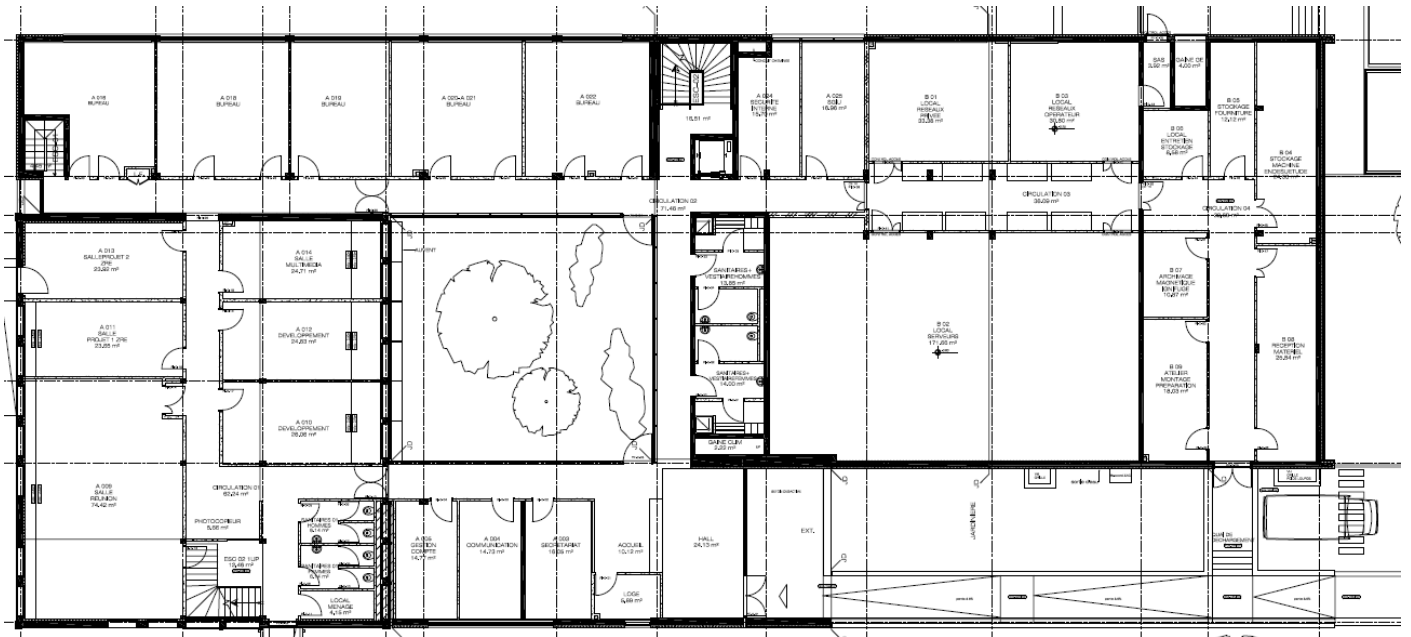
Niveau SS :

- Un hall,
- Un Local CVC,
- Un local TGBT,
- Un Local GE,
- Un poste Ht
- Un local Annexe CVC ,



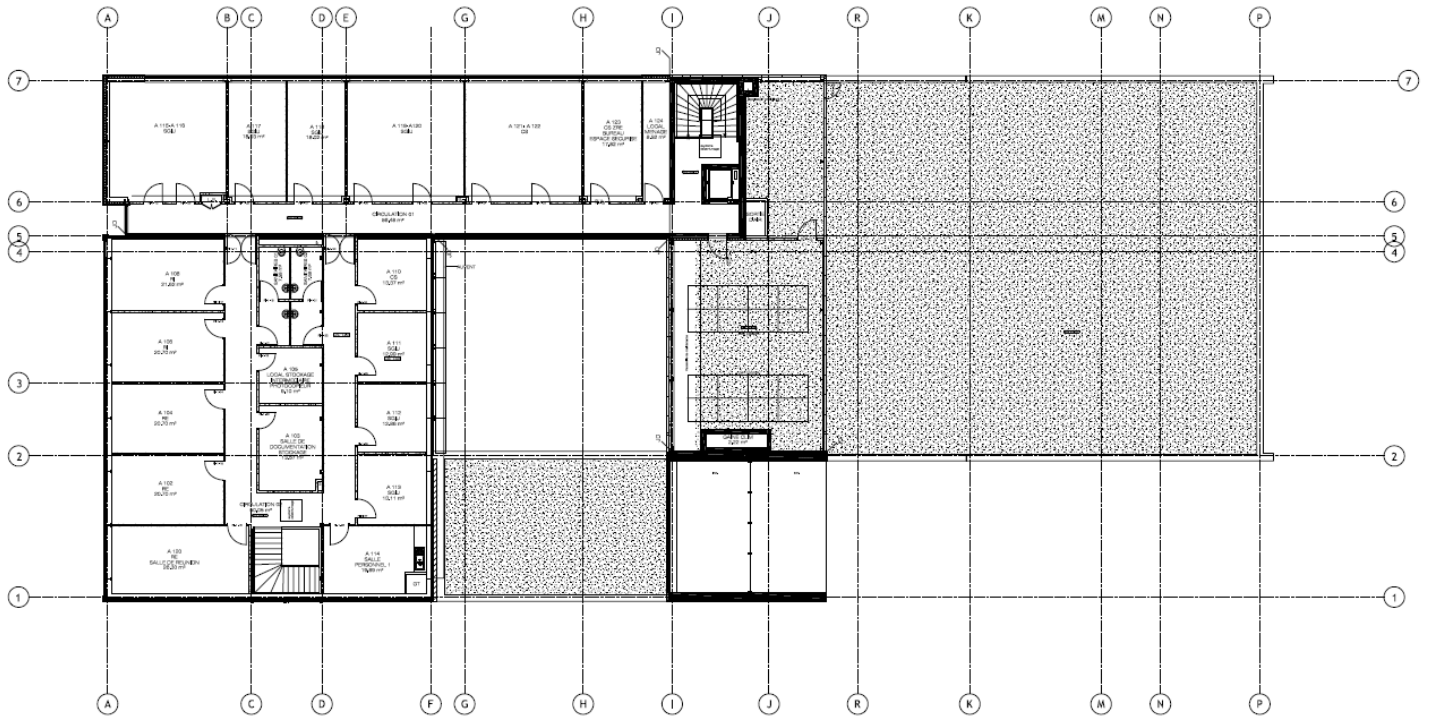
Niveau RDC :

- Un hall,
- Une circulation,
- Des bureaux,
- Des sanitaires,
- Local ménage,
- Des salles de réunion,
- Zone Data center
- Locaux stockage
- Locaux préparations



Niveau R+1 :

- Locaux extérieurs : Local CTA,
Aérocondenseurs
- Des bureaux
- Des sanitaires
- Une circulation



1.2.2 Architecture technique de l'UCA

Electricité :

Principes d'alimentation électrique :

Afin d'assurer l'objectif de redondance et de continuité de service, la zone data center est alimentée depuis 2 voies redondantes **voie 1** et **voie 2**. Il est entendu par voie redondante, la capacité de chaque voie à pouvoir reprendre 100% de la charge totale IT des installations visées par la redondance, en cas de défaillance sur l'autre voie.

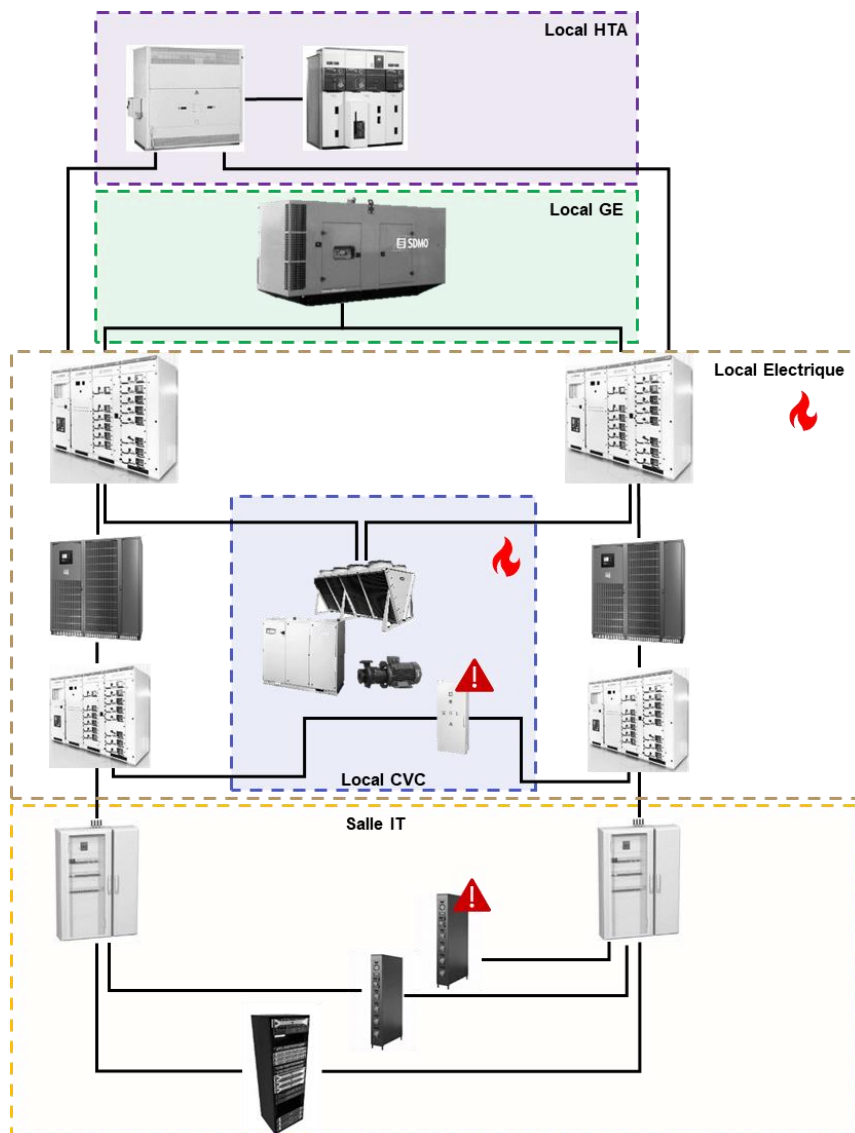
CFO :

Le site est alimenté par une boucle HT connectée au réseau électrique de l'université. Il comprend quatre cellules dans le local : une arrivée, un départ, un départ Turing, et un départ pour le bâtiment voisin.

Le départ Turing alimente un transformateur situé dans le local HT et alimente également les tableaux généraux basse tension (TGBT) 1 et 2. Les installations électriques sont secourues par un groupe électrogène commun aux deux voies .

Des onduleurs sont présents sur chaque voie électrique, permettant d'alimenter deux TDHQ dans la zone du datacenter en haute qualité et de prendre en charge l'intégralité de la charge IT.

Le schéma ci-joint représente les chemins des liaisons électriques du bâtiment.



CVC :**Principes de redondance CVC :**

Afin d'assurer l'objectif de redondance et de continuité de service, les installations CVC sont en redondance N+1. Il est entendu par redondance, la capacité de système de production, distribution ou terminaux de pouvoir fonctionner à 100% de la charge en cas de défaillance d'un équipement.

(ex : 6 Inrow sont implantés dans le POD mais 5 suffisent à couvrir l'intégralité des besoins froids .)

Réseau eau glacée :

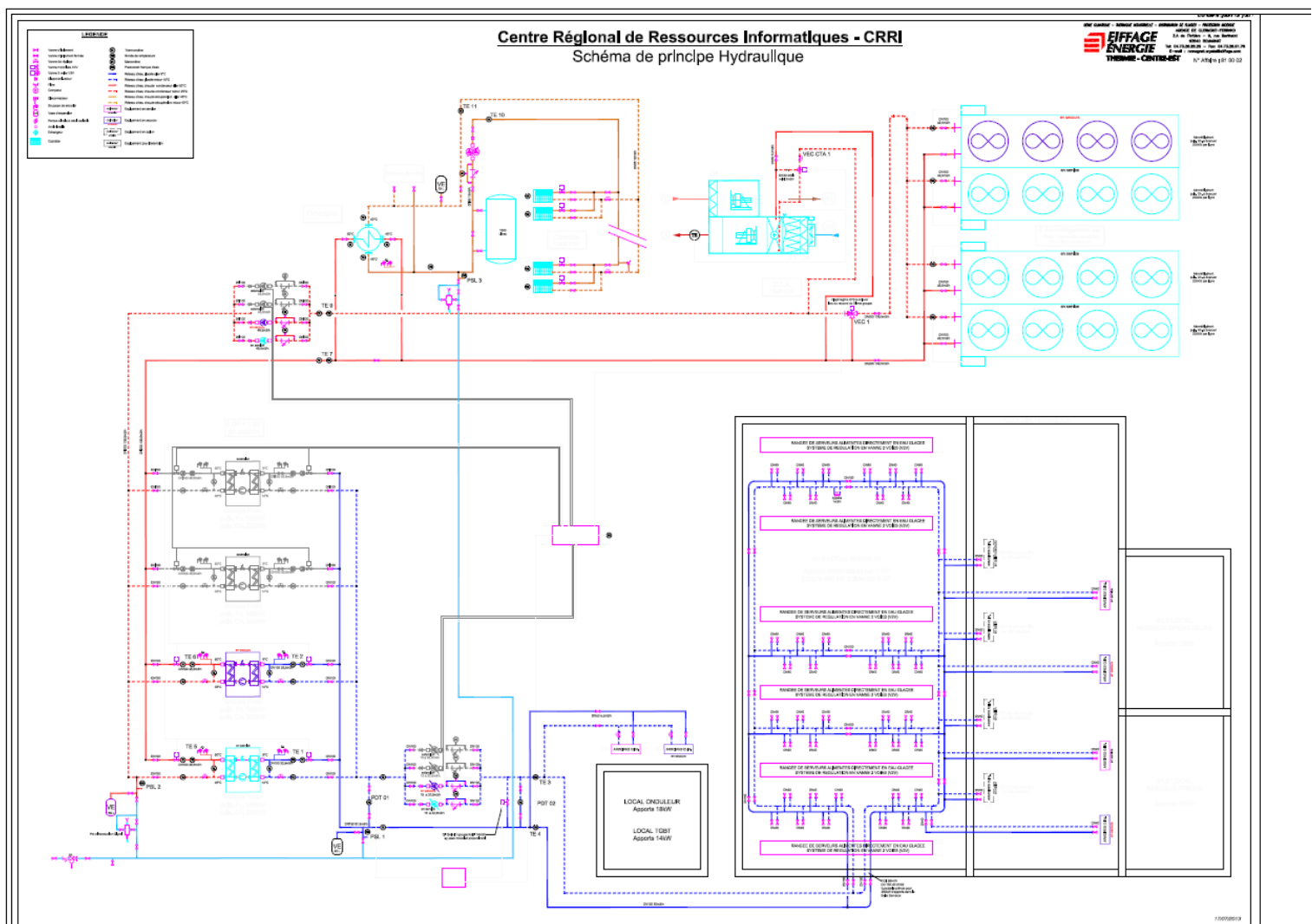
La partie distribution d'eau glacée est assurée par 3 pompes d'eau glacée qui alimente les six armoires de climats et douze climats interbaies.

Réseau aérocondenseur :

Le réseau chaud alimente l'échangeur des ventilo-convecteurs de la partie tertiaire afin de faire de la récupération de d'énergie.

Le surplus d'eau chaude est distribuée via 3 pompes aux deux aérocondenseurs présents en toiture technique du bâtiment.

Le schéma ci-joint représente le fonctionnement du lot CVC :



1.2.3 Sureté de fonctionnement de l'UCA

Le niveau de redondance des installations techniques est exprimé ci-dessous :

		Salle DC
Installation électrique	Poste de transformation	2 chaînes : 1 transformateur commun à la voie 1 et 2 Redondance N
	Secours groupe électrogène	Voie 1 et 2 secourues via un groupe électrogène commun de 800KVA Possibilité de raccorder un groupe électrogène de secours via L'armoire électrique situé dans le local GE.
	Chaines électriques	2 chaînes : Chaîne électrique issue de la Voie 1 (TGBT 1 / Onduleur 1 250 kW/ TGHQ 1) Chaîne électrique dédiée voie 2 (TGBT 2 / Onduleur 2 250kW/ TGHQ 2) N tableaux électriques HQ voie 1 + N tableaux électriques HQ voie 2 1 alimentation par baies voie 1 et 1 alimentation par baies voie 2 Redondance 2N
	Autonomie	72h d'autonomie assurée par le groupe électrogène 6 minutes d'autonomie assurée par les batteries de l'onduleur (site à pleine charge IT)
Installation de climatisation	Production d'eau glacée	3 Groupes froids alimenté par un inverseur de source voie 1 et voie 2 Production d'eau glacée N+1
	Distribution d'eau glacée	1 réseaux de distribution : 1 réseau d'eau glacée commun aux 3 groupes Redondance N Possibilité de mettre ne place un groupe froid de secours via les vannes en attentes.
	Unités terminales	Salle data center : 12N inrow de climatisation sont présent dans les POD informatiques Pod 1 : 5 inrow en mono alimentation : 3 sur la voie 1, 2 sur la voie 2 1 inrow sur inverseur la voie 1 et 2 Redondance N+1 Pod 2 : 6 inrow avec inverseur de source voie 1 et 2

	<p>Redondance N+1</p> <p>Local électrique/ MMR 1 / MMR 2 :</p> <p>1 armoire de clim voie 1</p> <p>1 armoire de clim voie 2</p> <p>Redondance N+1 dans les locaux techniques</p> <p>Au total 6 armoires de clim</p>
--	--

1.2.4 Evolutivité de l'UCA

Les infrastructures ont été dimensionnés pour être évolutives. L'évolution de puissance sera possible en rajoutant un certain nombre d'équipement (GF, TGHQ, ..)

Il existe actuellement deux Pod informatiques dans la salle informatique. En cas d'évolutivité, l'UCA dispose de deux solutions :

- Il est possible d'augmenter la puissance disponible dans le POD informatique 1 ou 2.
- Il reste également la possibilité de mettre en place un troisième POD informatique .

1.3 Nature du Marché

Le présent Marché est à **obligation de résultats et de moyens minimum**. Le Prestataire doit définir les moyens nécessaires pour la bonne exécution de sa mission et l'atteinte des objectifs fixés au présent CCTP.

Le présent Marché comprend :

- ✓ **Des prestations de maintenance multi technique globales et forfaitaires** de niveaux 1 à 4 en option suivant la norme NF X 60-000 qui intègrent :
 - La maintenance préventive systématique et conditionnelle,
 - La maintenance corrective et curative,
 - La conduite et la surveillance des installations avec rondes hebdomadaires.
- ✓ La mise à disposition d'un centre d'appel pour réception des alarmes GTC et des demandes de l'UCA,
- ✓ Un service d'astreinte 24 heures / 24 et 7 jours / 7,
- ✓ La fourniture des consommables et pièces de rechange dans la limite du seuil de 350€.HT/unité,
- ✓ Les dépannages d'urgence sous délais définis (GTI, GTR),
- ✓ Le maintien en état de propreté des équipements techniques, locaux techniques et circulations techniques,
- ✓ La gestion et maintenance des stocks de pièces,
- ✓ La maintenance et l'exploitation de la GTC du site,
- ✓ La planification, coordination et pilotage des prestations,
- ✓ Le Reporting avec suivi des indicateurs de performance,
- ✓ **Des prestations complémentaires dites « à bon de commande »** qui seront déclenchées sur ordres de service par l'UCA. Celles-ci sont listées à l'article 3.7 « Prestations sur bon de commande » du CCTP et seront rémunérées suivant les conditions du B.P.U définis au Marché.

1.4 Périmètre technique du Marché

Les domaines et les 10 lots techniques concernés par le présent Marché sont les suivants :

Domaine technique	Lot	Définition du lot
Pilotage et Exploitation	0a	Surveillance technique en HO et HNO / astreinte
	0b	GMAO
	0c	Encadrement des prestations, pilotage interne et externe
CFO Courant Fort	1	Distribution
	2	Alimentation HQ - Onduleurs
	3	Groupe électrogène
CVCD Chauffage, Ventilation, Climatisation, Désenfumage	4	Production d'eau glacée
	5	Distribution d'eau glacée
	6	Equipement terminaux / Armoires EG et DD
	7	Equipement désenfumage (CCF, trappes...)
Plomberie	08	Equipement de plomberie lié à la prod EG

Courant Faible	09	GTC/GTB
	10	Logiciel Cube 2022 Til technologie

L'annexe 1 « Liste des équipements » définit la liste des équipements à prendre en compte.

Cette liste n'étant pas exhaustive, il appartiendra au Prestataire de réaliser une mise à jour dans le cadre de la prise en charge du présent Marché.

1.5 Obligation de résultats

Les Prestations « Globales et Forfaitaires » et à « Bon de Commande » constituent une obligation de résultat avec des moyens minimaux définis par Le Prestataire dans son mémoire technique.

A ce titre, Le Prestataire garantit à l'UCA, selon les modalités définies au présent Marché, que les ouvrages et les installations dont il assure la conduite, la maintenance et l'entretien dans le cadre des prestations, seront en parfait état et opérationnels tout au long du Marché.

L'Annexe 3 « SLA/KPI » définit les seuils du service attendu. Le non-respect de ces engagements est pénalisable dans les conditions fixées dans l'Annexe 3 « SLA & KPI ».

Article 2 - Glossaire

2.1 Abréviations

ASI	Alimentation sans interruption
BSDI	Bordereau de Suivi des Déchets Industriels
CFA	Electricité courants faibles
CFO	Electricité courants forts
CODIR	Comité de Direction (annuel)
COEX	Comité Extraordinaire (sur demande)
COMOP	Comité opérationnel (hebdomadaire)
COPIL	Comité de pilotage (mensuel)
CR	Compte Rendu
CVCD	Chauffage Ventilation Climatisation Désenfumage
DI	Détection Incendie
DIUO	Dossier d'Interventions Ultérieures sur l'Ouvrage
DOE	Documents des Ouvrages Exécutés
E.P.I	Équipements de Protection Individuels
E.P.C.	Equipements de Protection Collectifs
GE	Groupes Electrogènes
GED	Gestion Électronique des Documents
GER	Gros Entretien Renouvellement
GF	Groupes Frigorifiques
GMAO	Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur
GTB	Gestion Technique du Bâtiment
GTC	Gestion Technique Centralisée
GTI	Garantie de temps d'intervention
GTR	Garantie de temps de rétablissement
HNO	Heure non ouvrée
HPC	High-Performance Computing (calcul haute performance)
HO	Heure ouvrée
HQ	Haute Qualité (énergie électrique)
HT	Haute Tension
KPI	Key Performance Indicator (Indicateur de performance)
OT	Ordre de Travail produit par la GMAO
PAC	Pompe A Chaleur
PCA	Plan de Continuité d'Activité
PUE	Power Usage Effectiveness (Indicateur d'Efficacité Energétique)
RMA	Rapport Mensuel d'Activité
SLA	Engagement de service (Service Level Agreement)
SI	Système d'Information
SSI	Système de Sécurité Incendie
TD	Tableau électrique Divisionnaire
T0	Moment où l'incident est déclaré au prestataire (via GTC, appel)
T1	Moment où le Prestataire arrive devant l'équipement ou l'installation présentant une anomalie
T2	Moment où le service est rétabli
TGBT	Tableau Général Basse Tension
UCA	Université Clermont Auvergne

2.2 Définitions

Le vocabulaire utilisé pour définir la prestation correspond à la norme NF EN 13 306 « Terminologie de la maintenance » complétant partiellement la norme NFX 60-000. Les termes non spécifiquement redéfinis dans cette nouvelle norme et notamment les « niveaux de maintenance » correspondent toujours à la définition de la norme NFX 60-000.

En compléments, les termes suivants se doivent d'être définis précisément :

Prestataire : Titulaire du présent Marché de maintenance multitechnique.

Le site : Ensemble constituant les installations de l'UCA – Turing .

Sont exclus :

- Lot multi technique bâtimentaire (relamping, sanitaires)
- Lot Centrale incendie
- Lot CFO HT (cellules d'arrivée HT)

Démarrage du marché : 1^{er} septembre 2024 date à laquelle le Prestataire débutera ses prestations

Période de démarrage : Période durant laquelle le Prestataire réalisera sa prise en charge des installations

Classification des installations et équipements :

- **Catégorie Sensible :** Equipements sensibles, dédiés aux services sensibles et à la production informatique,
- **Catégorie Tertiaire :** Equipements tertiaires : Equipements de confort, non dédiés aux services sensibles.

Garantie de Temps d'Intervention « GTI » : délai d'intervention maximum entre le moment où est signalé une demande d'intervention (T0) et le début de l'intervention sur site (T1).

Garantie de Temps de Rétablissement « GTR » : délai de rétablissement du service maximum dans lequel un service accidentellement interrompu doit être rétabli, depuis le signalement de la demande (T0) jusqu'au rétablissement du service (T2). On peut parler de GTRP pour provisoire et GTRD pour définitif.

Taux de gravité :

G0 = Il s'agit des désordres, pannes ou incidents ne mettant pas en cause le fonctionnement du bâtiment et n'occasionnant pas de gêne pour le fonctionnement normal des équipements sensibles (exemple zone tertiaire).

G1 = Il s'agit des désordres, pannes ou incidents ne mettant pas en cause la sécurité des biens ou des personnes et n'occasionnant pas de gêne importante pour le fonctionnement normal de la production informatique.

G2 = Il s'agit d'évènements ayant une incidence directe sur la disponibilité de service de l'équipement et de l'installation et sur le niveau de redondance de l'équipement et de l'installation

Délai de réparation : le délai de réparation prend effet à compter du moment (T0) où Le Prestataire est informé de la demande d'intervention ; il correspond au temps écoulé entre l'instant T0 et la réparation effective (état et fonctionnement aux caractéristiques d'origine) de l'équipement ou installation.

Heures ouvrées / HO : du lundi au vendredi de 8h à 18h hors jours fériés

Heures non ouvrées / HNO : Toutes périodes hors heures ouvrées

Mode normal : tous les équipements composant une installation redondante sont disponibles OU un équipement d'une installation non redondante est disponible à 100%.

⇒ Equipement opérationnel à 100% et service délivré.

Mode dégradé : un ou plusieurs équipements composant une installation redondante sont indisponibles OU un équipement d'une installation non redondante n'est pas disponible à 100%

⇒ Equipement/installation opérationnel(le) à moins de 100% et service délivré.

Mode indisponibilité de service : plusieurs équipements composant une installation redondante sont indisponibles
OU un équipement d'une installation non redondante n'est pas disponible
⇒ Equipement(s) non opérationnel(s) et service non délivré

Article 3 - Description des prestations

3.1 Rappel des normes, réglementations et documents de référence

Toutes les normes et les règlements en vigueur concernant les installations et biens, objets du présent Marché, s'appliquent intégralement, qu'il s'agisse de prestations de services, d'opérations de conduite, d'entretien, de maintenance ou de travaux neufs.

L'attention du Prestataire est particulièrement attirée sur le respect des règlements suivants :

RÈGLEMENT DE SÉCURITÉ :

Le Règlement de Sécurité est celui en vigueur à la date de la notification du Marché, éventuellement modifié ou complété en fonction de l'évolution de la réglementation.

CODE DU TRAVAIL :

Le Code du Travail s'applique intégralement dans sa dernière version.

Le Prestataire doit donc prendre en charge toutes les obligations qui lui incombent, et notamment les dispositions du livre II dans sa dernière version.

L'attention du Prestataire est attirée sur les dispositions à prendre lors d'interventions de quelque nature qu'elles soient dans des locaux occupés, et sur les informations éventuelles à communiquer à l'UCA concernant les types et caractéristiques des installations.

NORMES DE TERMINOLOGIE :

La terminologie employée dans le présent document découle des normes AFNOR NF X 60-000. Les normes spécifiques sont rappelées dans l'article 6 pour chacun des domaines techniques concernés.

HYGIÈNE ET RÈGLEMENT SANITAIRE :

Le Règlement Sanitaire du département d'implantation de l'immeuble s'applique intégralement à l'opération. Le Règlement Sanitaire de la ville s'applique également intégralement à l'opération.

TEXTES ET DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE :

Les dispositions légales et réglementaires sont connues et maîtrisées par Le Prestataire de sorte qu'il ne puisse s'affranchir des obligations découlant de ces dispositions par une méconnaissance de celles-ci. Les normes, DTU ou recommandations applicables sont précisés autant que de besoin dans le présent CCTP. Une quelconque erreur ou omission dans ces précisions ne peut être remise en cause par Le Prestataire.

RÈGLEMENT INTERIEUR :

Le Prestataire devra respecter le règlement intérieur du site et des bâtiments exploités, notamment en termes d'accès au site, de classification.

PLAN DE PREVENTION :

Le Prestataire s'engage à respecter les dispositions du Décret 92/158 du 20 février 1992 reprises dans le Code du Travail Articles R237.1 à R237.28 concernant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux et interventions effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

ZONE A ACCES RESTREINT - ZAR :

Le site dispose d'une ZAR (zone à accès restreint) pour la salle data center.

Cela impliquera une restriction de la circulation des personnes. Seules les personnes autorisées par le chef d'établissement de l'UCA ont le droit d'accéder à la ZAR.

En attendant que le personnel du Prestataire reçoive un avis favorable, l'autorisation du chef d'établissement ou d'un encadrant de l'UCA sera nécessaire. Le personnel sera encadré et pourra être accompagné lors de ses déplacements dans la salle serveur.

3.2 Maintenance préventive

3.2.1 Dispositions générales

Le Prestataire garantit à l'UCA la bonne conservation des installations selon les normes et réglementations en vigueur dès le début du Marché et jusqu'à la fin de celui-ci.

La maintenance préventive comporte notamment :

- ✓ L'inspection et le contrôle des installations suivant un calendrier annuel établi en septembre de l'année N-1 (hors première année de contrat) pour l'année N et un planning mensuel établi le mois M-1 pour le mois M par Le Prestataire et validé par l'UCA,
- ✓ Les opérations systématiques de graissage, resserrage, réglage, paramétrage, etc. chaque fois que nécessaire,
- ✓ Les opérations nécessaires pour réduire le risque de panne ou pour maintenir dans le temps les performances des matériels ou équipements, à un niveau optimal proche de celui des performances d'origine, et en tout cas, conforme aux résultats attendus,
- ✓ L'assistance et l'accompagnement des bureaux de contrôles lors des contrôles réglementaires,
- ✓ Les visites et maintenances constructeurs telles que précisées à l'Article 3.8 « Maintenance Constructeurs »,
- ✓ Les rondes techniques des installations, au minimum 1 fois par semaine

D'une manière générale, l'ensemble des opérations de maintenance préventive sont définies dans les Gammes de maintenance, tel que présenté dans l'article 3.2.6 « Gamme de Maintenance et périodicités », ainsi que dans l'Annexe 2 « Gammes de maintenance minimales ».

3.2.2 Propreté des locaux et installations

Le Prestataire s'engage à :

- ✓ Maintenir en parfait état de propreté les installations, les locaux et circulations techniques dans lesquels il intervient,
- ✓ Maintenir en parfait état de propreté les terrasses techniques sur lesquelles il intervient,
- ✓ Maintenir en parfait état de propreté les équipements techniques dont il a la charge et les zones au voisinage de ces équipements,
- ✓ Ne pas stocker de déchets de maintenance sur le site (filtres usagés, glycol, huile de vidange, etc.).

Le Prestataire est responsable de l'évacuation et du traitement des déchets produits par son activité sur le site. Il en assurera la prise en charge et le traitement dans le respect de la réglementation applicable relative à la protection de l'environnement Il fournira systématiquement un BSDI.

3.2.3 Ronde technique

Le Prestataire a l'obligation de réaliser des rondes techniques au minimum 1 fois par semaine

Durant cette ronde, le technicien a pour obligation de passer dans l'ensemble des locaux techniques sensibles (groupe électrogène, onduleur, local pompe, etc.) et relever toutes les informations nécessaires à la conduite des installations.

3.2.4 Maintenance préventive systématique

Pendant la durée de son Marché, Le Prestataire effectue les tâches de maintenance préventive systématique, conformément à la définition de la norme NF X 60-000.

Il doit également effectuer les graissages et nettoyages, comprenant les petites fournitures telles que cosses, visseries, etc. et l'utilisation d'ingrédients courants tels que les huiles, additifs, graisses, chiffons, etc.

Les présentes dispositions concernent également les installations qui auraient subi des modifications, des améliorations ou des extensions, et pour lesquelles les clauses du présent Marché s'appliquent intégralement.

Les opérations de maintenance préventive systématique **des équipements sensibles** seront à planifier en coordination avec l'UCA. La réalisation de ces dernières sera soumise à validation de l'UCA, elles pourront être différées si des contraintes informatiques et/ou sensibles l'imposent. Cette demande de validation devra être transmise à minima quatre semaines avant l'intervention en question.

En cas de modification de paramétrage notamment lors des astreintes, il sera obligatoire de prévenir l'UCA des modifications apportées aux installations.

3.2.5 Maintenance préventive conditionnelle et prévisionnelle

Le Prestataire doit l'ensemble des tâches de maintenance préventive conditionnelle et prévisionnelle conformément à la norme NF X 60-000 nécessaires à la bonne marche des installations, y compris celles qui n'auraient pu être programmées à l'origine.

Les interventions à exécuter au titre de la maintenance préventive conditionnelle et prévisionnelle résultent essentiellement des constats faits lors des vérifications et contrôles liés à la maintenance systématique décrite ci-avant. Les interventions peuvent aussi résulter de temps ou cycles de fonctionnement ou d'exploitation déterminés et programmés.

Ces prestations ont pour objet une remise en état spécifique d'un équipement (fonctionnement, protection, aspect, etc.), mais elles peuvent être aussi l'occasion d'une remise à niveau technologique partielle ou totale de l'équipement (remplacement par un matériel récent et/ou de performance supérieure), sur proposition du Prestataire au titre de son devoir de conseil. Ces prestations rentrent dans la catégorie « Bon de commande ».

Les présentes dispositions concernent également les installations qui auraient subi des modifications, des améliorations ou des extensions, et pour lesquelles les clauses du présent Marché s'appliquent intégralement. La réalisation de ces dernières sera soumise à validation de l'UCA, elles pourront être différées si des contraintes informatiques et/ou sensibles l'imposent.

3.2.6 Gammes de maintenance et périodicités

Les opérations et les périodicités des gammes de maintenances proposées à l'annexe 2 « Gammes de maintenances minimales », sont à considérer comme un programme de maintenance ou d'entretien minimum. Ces programmes ne sauraient en aucun cas être considérés comme exhaustifs, Le Prestataire ayant à charge de réaliser l'ensemble des opérations de maintenance et l'entretien nécessaires à la parfaite conservation des installations et ouvrages conformément aux notices d'entretien des constructeurs, à la réglementation en vigueur et aux règles de l'art.

Durant la phase de démarrage des prestations comme présenté à l'article 4.2 « Prise en charge des installations » le Prestataire sera tenu de remettre à l'UCA, les gammes de maintenance, réadaptée si nécessaire pour chaque type d'équipement qu'il prend en charge dans le cadre du présent Marché, afin de satisfaire à ses obligations de résultats.

Si toutefois Le Prestataire entendait mettre en œuvre des gammes de maintenances dérogeant aux prescriptions des notices d'entretien des constructeurs, il s'oblige :

- ✓ D'une part à en avertir formellement l'UCA lors de la remise des gammes de maintenance, ce dernier pouvant s'opposer à l'aménagement de la gamme proposée,
- ✓ D'autre part à garantir à l'UCA, sans discussion ni réserve, de tout refus de prise en garantie par un constructeur du fait de la non mise en œuvre des gammes prescrites,
- ✓ Enfin, à garantir, en dépit de la mise en œuvre de gammes de maintenance dérogeant aux préconisations des constructeurs, la durée de vie attendue des équipements et installations en cause.

3.2.7 Opérations de maintenance non programmées

Dans le cadre du présent Marché, Le Prestataire doit l'ensemble des opérations d'entretien et de maintenance nécessaires à la bonne marche des installations et à la conservation des ouvrages, y compris celles qui n'auraient pu être programmées à l'origine.

Les conditions de réalisation sont soumises à l'accord de l'UCA, dont la planification sera établie par Le Prestataire et validée par l'UCA.

3.3 Maintenance corrective

Le Prestataire doit forfaitairement l'ensemble des prestations de maintenance corrective de niveau 1 à 4 en fonction du marché retenu (palliatives et curatives) telles que définies par la norme NF X 60-000.

Il a également à sa charge forfaitairement la fourniture des pièces de rechange, dont le montant unitaire est inférieur à **350 € H.T.** (sur présentation facture fournisseur remise déduite).

Les remplacements de pièces d'un montant supérieur à 350 € HT, ne feront pas l'objet d'une facturation main-d'œuvre mais uniquement pièce. La maintenance corrective prévue forfaitairement dans le marché se limite à des opérations de niveaux 1 à 4 pouvant être réalisées par une personne seule sur une durée n'excédant pas 1 journée, et ne nécessitant pas le recours à une entreprise extérieure ou à des renforts autres que ceux du site. Les opérations de maintenance corrective nécessitant des moyens complémentaires feront l'objet d'un devis de la part du Prestataire pour la main-d'œuvre.

Les autres opérations de maintenance corrective n'entrant pas dans le cadre du forfait défini ci-dessus, feront l'objet d'un devis détaillé et chiffré par le Prestataire suivant les conditions du B.P.U.

Ces dépannages, réparations ou interventions sont réalisés sur demande de l'UCA, des utilisateurs ou sur l'initiative du Prestataire qui constaterait une anomalie lors de ses rondes, opérations de maintenance préventive ou encore sur remontée d'alarme (GTC/GTB, alarme technique).

Le Prestataire s'engage sur différents délais relatifs à la résolution des anomalies. À ce titre, on distingue les délais suivants :

- Délai de GTI (Garantie de Temps d'Intervention),
- Délai de GTR-P (Garantie de Temps de Rétablissement Provisoire),
- Délai de GTR-D (Garantie de Temps de Rétablissement Définitif).

3.3.1 Qualification des niveaux de gravité

Le Prestataire est tenu d'intervenir pour n'importe quel type de demande signifiée et anomalie observée sur le périmètre du Marché. L'organisation des interventions prend en compte la notion de gravité et donc d'urgence. À ce titre, les demandes d'intervention seront qualifiées selon trois niveaux de gravité des incidents, à savoir :

Gravité 2 (G2) : Il s'agit d'évènements ayant une incidence directe sur la disponibilité de service de l'équipement et de l'installation et sur le niveau de redondance de l'équipement et de l'installation.

Gravité 1 (G1) : Il s'agit des désordres, pannes ou incidents ne mettant pas en cause la sécurité des biens ou des personnes et n'occasionnant pas de gêne importante pour le fonctionnement normal de la production informatique.

Gravité 0 (G0) : Il s'agit d'évènements ayant une incidence directe sur la disponibilité de service de l'équipement et de l'installation et sur le niveau de redondance de l'équipement et de l'installation

3.3.2 Délais de GTI/GTR

Les GTI / GTR-P /GTR-D imposées par l'UCA sont les suivantes :

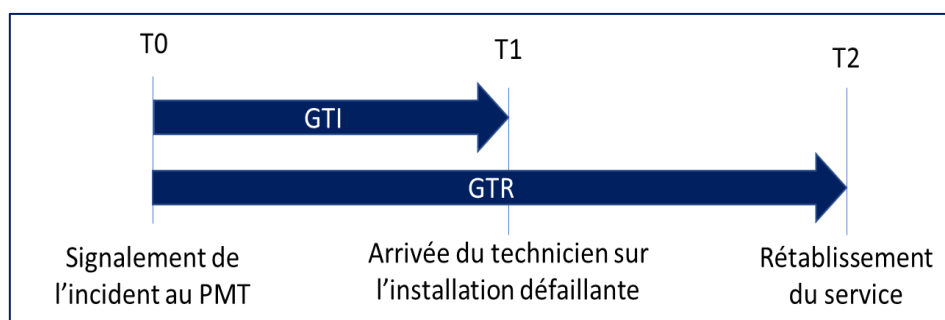
Heures ouvrées :

Gravité de l'incident/panne	GTI	GTR-P	GTR-D
G0	8h	24h	72h
G1	4h	8h	24h
G2	1h	2h	4h

Heures non ouvrées :

Gravité de l'incident/panne	GTI	GTR-P	GTR-D
G0	8h	24h	72h
G1	4h	6h	48h
G2	2h	4h	8h

Logigramme explicatif des délais de GTI et GTR :



3.3.3 Remise en état provisoire suivant GTR-P

La remise en état provisoire s'entend comme la remise en état permettant au minimum un fonctionnement de l'équipement considéré, la mise en fonction immédiate du 2^e équipement (*s'il existe*) assurant la même fonction ou la mise en place d'un équipement provisoire.

L'UCA a mis en œuvre des redondances sur les installations essentielles (Production) afin de préserver la production, aussi Le Prestataire devra à tout moment informer l'UCA sur l'absence ou la perte de ces redondances qu'il constate dans le cadre de sa mission.

3.3.4 Réparations et remises en état définitives suivant GTR-D

En cas de réparations n'entrant pas dans le cadre du forfait, Le Prestataire formule si nécessaire, des propositions en vue d'assurer la remise en état ou le remplacement des matériels indispensables à un fonctionnement régulier des installations.

Dans ce cas précis, le délai de remise en état définitive est suspendu entre la remise formalisée des propositions à l'UCA et la réception d'un ordre de service.

Le cas échéant, Le Prestataire dispose alors d'un délai d'une (1) semaine pour transmettre un chiffrage afin de remettre l'installation en état définitif de fonctionnement. La remise en état définitive s'entend comme la remise en état permettant de retrouver toutes les spécifications initiales.

Après validation du chiffrage par l'UCA, notifié par écrit, le délai de remise en état définitif doit être réalisé dans les délais fixés au présent CCTP, sauf cas de force majeure.

3.3.5 Réparations à caractère prioritaire

Dans les cas d'urgence dûment motivés mettant en cause la protection ou la sécurité des personnes ou la conservation des biens, Le Prestataire a la possibilité de procéder d'autorité aux manœuvres de sécurité, remises en état, réparations ou mises hors service qui s'avèreraient nécessaires.

Son intervention doit être réalisée immédiatement à compter du constat de l'incident, faute de quoi sa responsabilité est engagée en cas d'aggravation de la situation.

3.4 Traitement des demandes

3.4.1 Assistance opérationnelle et astreinte

Le Prestataire devra assurer 24 heures/24 et 7 jours/7 une assistance opérationnelle qui consiste en :

- ✓ La réception des appels et demandes des utilisateurs de l'UCA ou de son représentant,
- ✓ La réception et prise en charge des alarmes techniques remontées via la GTC,
- ✓ La réception et prise en charge des appels d'un représentant de l'UCA (PC sécurité) liés à des alarmes techniques,
- ✓ La mise en œuvre des actions correspondantes (interventions sur site, dépannage, prise des mesures conservatoires),
- ✓ La mise en place à tout moment d'une cellule de crise pour la gestion des incidents et événements graves (astreinte cadre, procédures d'escalade, etc.),
- ✓ Le retour d'informations sur la programmation, la réalisation et la clôture des interventions.

3.4.2 Réception et traitement des demandes utilisateurs

Le Prestataire doit assurer la réception, la prise en compte et le traitement des demandes de l'UCA qu'il s'agisse :

- ✓ De désordres sur les installations objet du présent Marché,
- ✓ De demandes d'informations diverses sur les installations ou prestations (par exemple en préparation d'un audit),
- ✓ De traitement d'observations émises par un organisme de contrôle agréé par l'état ou un bureau d'étude technique spécialisé,
- ✓ De demandes de devis pour des travaux ou prestations non incluses au forfait,
- ✓ De demandes d'intervention.

Plus particulièrement, le rôle du Prestataire se décomposera de la manière suivante :

- ✓ Prise en compte de la demande,
- ✓ Qualification de la demande,
- ✓ Mise en œuvre des solutions (en fonction des termes du Marché),
- ✓ Information aux demandeurs,
- ✓ Réalisation des actions nécessaires,
- ✓ Enregistrement des acquits (tâches réalisées),
- ✓ Réalisation des relances si nécessaire.

Le Prestataire devra être en mesure d'assurer une parfaite traçabilité des demandes et des actions entreprises (y compris d'urgence : à posteriori).

3.4.3 Astreinte Technique

Le Prestataire assure 24 heures/24 et 7 jours/7 un service d'astreinte chargé de prendre les mesures en cas d'incident sur les installations ou de demande d'intervention, dans les conditions des délais fixés à l'Article 3.3.2.

– Délais de GTI/GTR.

Ces délais s'entendent à partir de l'appel téléphonique, envoi d'un Courriel, ou réception d'une alarme technique de l'UCA ou de son représentant (PC Sécurité, responsable exploitation, etc.).

Le principe de traçabilité des demandes et des actions pour le service d'astreinte est identique à celui défini pour le service de réception et de traitement des demandes utilisateurs.

Aucune dérogation à ce dispositif et à ces contraintes n'est accordée au Prestataire.

Le personnel chargé d'intervention et d'astreinte sera capable de prendre les mesures conservatoires en cas de défaillance sur quelque installation que ce soit et devra intervenir ou faire intervenir du personnel qualifié dans les délais prescrits.

Le personnel chargé d'intervention et d'astreinte dépêché sur site devra disposer d'une connaissance parfaite des installations, des qualifications, des habilitations, de l'outillage et des moyens en adéquation avec l'objet de l'intervention.

Des périodes de **sensibilisation et formation au site** seront à prévoir par Le Prestataire avant toute prise d'astreinte pour le personnel du Prestataire.

Il est demandé que le personnel prévu pour constituer l'équipe d'astreinte soit parfaitement formé et sensibilisé aux spécificités du site.

Le Prestataire devra également fournir l'ensemble des qualifications et habilitations des intervenants susceptibles d'intervenir dans le cadre de l'astreinte. Il ne sera pas toléré qu'une personne non qualifiée et non représentée dans le schéma organisationnel intervienne.

L'UCA ou son représentant devra pouvoir joindre à tout moment et quelle que soit l'heure ou le jour le service d'astreinte.

Le Prestataire s'engage à fournir, au plus tard sous 1 mois après la date de prise d'effet du Marché, le schéma opérationnel et fonctionnel de l'astreinte qu'il propose.

Le Prestataire peut contractualiser avec les Constructeurs en charge des visites de maintenance (énoncés à l'article 3.8 « Maintenance Constructeur »), à une astreinte constructeur. Cet accompagnement de la part des Constructeurs devra permettre au Prestataire de respecter les délais énoncés à l'article 3.3.2 « Délais de GTI/GTR ».

3.5 Exploitation des installations

3.5.1 Règles générales d'exploitation

L'exploitation des installations, les rondes et les visites ont pour but d'assurer la mise en service et la surveillance des équipements devant être en fonctionnement pour répondre aux critères de disponibilité des **installations sensibles**, de sécurité des biens et des personnes, d'hygiène, de sécurité fonctionnelle, de confort et d'optimisation des énergies et des fluides, et plus généralement de répondre en tous points aux fonctions pour lesquelles elles ont été destinées.

Le Prestataire mettra en place l'organisation nécessaire pour optimiser l'exploitation des installations et la surveillance des installations en fonction de l'activité du site.

L'exploitation est réalisée à partir des systèmes en place. Elle portera notamment sur la mise en service et l'arrêt des installations, par programmation ou manuellement, la surveillance des défauts et alarmes et la recherche du fonctionnement optimal, les préconisations de fonctionnement des installations.

A ce titre, le Prestataire sera en charge des actes de consignation, séparations des réseaux et autres actions liées à l'exploitation et à la maintenance des installations. Il pourra également solliciter les fournisseurs d'électricité pour demander les séparations de réseaux en concertation avec l'UCA.

En cas de défaillance des programmes automatiques, Le Prestataire prendra toutes dispositions afin de revenir à un niveau normal d'exploitation (mise en marche forcée des équipements, intervention au niveau des armoires électriques, etc.) en conformité avec les spécificités techniques des installations et avec accord de l'UCA.

Pour l'exécution des tâches décrites ci-dessus, le personnel du Prestataire devra être parfaitement formé aux systèmes.

Le Prestataire signalera immédiatement à l'UCA par écrit et verbalement en cas d'urgence, les anomalies perturbantes immédiatement, ou à court ou moyen terme, les conditions de fonctionnement normal des installations. Toute information transmise verbalement doit être confirmée par écrit.

Le Prestataire agit de même pour les signes précurseurs de défaillance qu'il peut détecter au cours de ses visites, ses rondes et ses opérations de maintenance. Cette action est d'autant plus importante en cas d'inoccupation du site.

Il doit simultanément prendre toutes les décisions qui s'imposent en termes de mesures conservatoires afin d'assurer la disponibilité des infrastructures, la sécurité des personnes et des biens et la pérennité des installations et ouvrages.

Le Prestataire doit surveiller l'état des ouvrages, matériels, équipements, composants, mécanismes et dispositifs des installations dont il a la charge et informer l'UCA de tous désordres constatés et des actions correctives mises en œuvre ou préconisées, accompagnées des délais et coûts éventuels associés.

3.5.2 Efficacité énergétique

La performance énergétique du data center est un enjeu primordial pour l'UCA.

Elle sera mesurée par l'intermédiaire d'un indicateur de performance qui est le PUE.

Le PUE devra être entre 1,5 et 1,6 sur une année civile.

Le Prestataire sera tenu de conduire et faire fonctionner l'ensemble des installations afin de garantir cette performance énergétique durant toute l'année.

3.6 Contrôles réglementaires

3.6.1 Contrôles et vérifications périodiques

Le Prestataire devra assurer les contrôles obligatoires prévus par la réglementation en vigueur ou définis au présent CCTP. Il s'agira :

- Des contrôles prévus dans le CCTP pour chaque corps d'état ou domaine d'intervention,
- Des contrôles des grandeurs physiques (électriques ou mécaniques) qui pourront être relevées sur des installations,
- Des essais d'alarmes techniques locales et centralisées,
- De tous les contrôles prévus par la réglementation ou recommandés par les fabricants, constructeurs, associations diverses ou organismes publics.

La fréquence de ces contrôles devra correspondre d'une part au minimum réglementaire et, d'autre part, au minimum technique permettant d'assurer aux installations un fonctionnement sans défaut. Ces contrôles seront entièrement à la charge du Prestataire. Toutefois, ils ne se substitueront pas aux contrôles réglementaires devant être effectués par un organisme agréé par l'État. Les frais correspondants à ces contrôles réglementaires étant à la charge de l'UCA.

Il appartiendra au PRESTATAIRE de porter le résultat des différents contrôles et vérifications sur les documents réglementaires (registres de sécurité, cahiers sanitaire eau /air, etc.).

3.6.2 Assistance aux contrôles réglementaires

Le Prestataire assistera les organismes de contrôles réglementaires qui interviendront sur les installations objet de son marché. Il s'agira d'accompagnement, de mise à disposition d'installation, et de communication d'information dans l'objectif de faciliter la mission des organismes de contrôle.

La rémunération de ces organismes sera prise en charge par l'UCA.

3.7 Prestations sur bon de commande

Dans le cadre des prestations sur Bon de Commande, Le Prestataire est tenu de réaliser des prestations non prévues dans la partie forfaitaire du présent Marché.

Les prestations suivantes sont considérées comme opérations réalisées et régularisées sur bon de commande :

- ✓ Toutes les opérations de maintenance de niveau 5 suivant la norme NF X 60-000,
- ✓ La fourniture des pièces d'un montant unitaire supérieur à 350€.HT,
- ✓ Les opérations de maintenance corrective qui nécessitent une main d'œuvre importante (supérieure à 1 journée, qui doivent mobiliser plusieurs personnes, ou faire appel à une entreprise extérieure ou à des renforts autres que ceux du site),
- ✓ Les opérations de reconstructions ou de rénovations lourdes,
- ✓ Les travaux neufs de création ou d'améliorations,

Pour le déclenchement des prestations sur bon de commande, Le Prestataire sera tenu d'établir les devis détaillés suivant les conditions tarifaires fixées dans le B.P.U du présent Marché.

Il devra aussi présenter ces devis pour validation à l'UCA avant démarrage des travaux.

Le Prestataire sera tenu de présenter les devis des sous-traitants et fournisseurs à l'UCA afin de justifier du montant de ses offres.

3.8 Maintenance Constructeur

L'UCA souhaite que le Prestataire s'adjoigne des services et compétences du constructeur ou d'entreprises spécialisées pour certains équipements dans un objectif de maintien en conditions opérationnelles optimum, et de validité des garanties constructeurs.

Le Prestataire a l'obligation de faire appel à ces constructeurs pour les interventions correspondant aux niveaux 3 et 4 : préventif, correctif et astreinte. Le coût des astreintes constructeur est intégré dans le cadre du forfait.

L'ensemble des entreprises imposées sont présentés ci-dessous :

Site	HT/BT	GE	Onduleurs	GF	GTC
UCA	Schneider	SDMO	Schneider	Carrier	TIL

Article 4 - Modalité d'exécution

4.1 Mise en œuvre des prestations

Le Prestataire dispose des accès aux locaux, aux installations et équipements, aux ouvrages et aux documentations autorisés par L'UCA. Tous les éléments ci-dessus évoqués restent la propriété de L'UCA.

Le Prestataire est réputé être parfaitement informé de la constitution générale des bâtiments et des locaux, de la consistance des installations et équipements, des ouvrages et des surfaces dont il doit assurer la maintenance et l'entretien.

A ce titre, Le Prestataire aura pu évaluer lors des visites techniques obligatoires organisées dans le cadre de l'appel d'offre, la constitution du site et de son niveau de criticité.

Le Prestataire accepte comme une clause essentielle du Marché, les dispositions figurant au présent CCTP relatives aux éléments d'information concernant l'inventaire des installations et des surfaces, lesquelles pourront être formalisées jusqu'après le démarrage du contrat, selon les modalités décrites plus haut.

Le Prestataire ne pourra se prévaloir d'un oubli ou d'une méconnaissance quelconque des installations composant les lots techniques confiés par l'UCA, pour ne pas assurer les prestations nécessaires au maintien en conformité, à la conduite, à l'entretien, à la maintenance et à la sauvegarde des installations, locaux et ouvrages objets du présent Marché.

Les inventaires (installations, locaux, surfaces, etc.) joints aux pièces initiales du Marché sont en conséquence communiqués à titre indicatif.

Le Prestataire est réputé avoir pris connaissance des données indispensables à l'exploitation et à la maintenance des installations et ouvrages objets du présent Marché, et ce, dès la conception de son offre puis lors de la phase de déploiement. Après la date de démarrage du contrat, Le Prestataire vérifiera et complètera ces données, en accord avec l'UCA, par toute investigation ou visite qu'il jugera nécessaire.

La mise en œuvre des prestations sur le site TURING se déroulera en 3 périodes :

- ✓ **Période 1** (3,5 mois), démarrant à la prise d'effet du contrat (dates provisoires : du 01/09/2024 au 15/12/2024) :
 - Prise en charge des installations
 - Démarrage des maintenances
 - Mémoire méthodologique
 - GMAO
- ✓ **Période 2** (3 mois), démarrant après la période 1 (du 15/12/2024 au 15/03/2025) :
 - Revue des documents présentés
 - Mise en place de process
- ✓ **Période 3** (3 ans), qui démarre le 01/01/2024 :
 - Exploitation maintenance du site

A la fin des périodes de prise en charge du site de Turing Le Prestataire se doit de signaler par écrit et dans le cadre de son rapport de prise en charge à L'UCA, d'éventuels défauts ou non-conformités constatés par lui. Au-delà de ce délai, il ne pourra se prévaloir d'une anomalie pour élever une quelconque réclamation ou ne pas satisfaire à ses obligations, et ceci sans préjudice de la mise en œuvre des garanties dues par les intervenants à l'acte de construire, et notamment au titre des garanties de parfait achèvement et de bon fonctionnement pour la gestion desquelles Le Prestataire apporte son assistance à l'UCA .

4.2 Prise en charge des installations

Dans le cadre des prises en charge, d'une durée de 3,5 mois, le Prestataire doit la réalisation d'un ensemble de tâches décrites ci-après. L'ensemble des documents présentés ci-après sont à rédiger.

4.2.1 Rapport de prise en charge

Le rapport de prise en charge sera établi au plus tard à la fin de la période de prise en charge (soit 3,5 mois). Il comprendra à minima les éléments présentés dans le tableau récapitulatif de l'Article 4.2.9 « Récapitulatif des tâches à réaliser lors de la phase de démarrage ».

La forme du rapport et l'outil utilisé pour le constituer (traitement de texte ou base de données) seront soumis à l'approbation de l'UCA avant mise en œuvre.

Le rapport de prise en charge sera présenté puis transmis à l'UCA au format numérique. Un exemplaire sera conservé sur site avec une copie de l'intégralité du Marché sous format numérique.

Suivant les dispositions inscrites plus haut, Le Prestataire débutera à la notification du Marché la mise en place et les actions nécessaires au démarrage des prestations ainsi que la récupération sur site des informations relatives à l'exploitation, auprès des précédents prestataires.

4.2.2 Base documentaire

4.2.2.a Gestion de la documentation

Le Prestataire est en charge, sous le contrôle de l'UCA, de la gestion de l'ensemble de la documentation liée aux installations techniques et ensembles architecturaux objets du présent Marché, qu'il s'agisse de pièces numériques, graphiques ou écrites.

Cette documentation porte sur :

- ✓ Les pièces techniques (plans, notices, DOE, DIUO, dossiers techniques, etc.),
- ✓ Les procédures, consignes et notes d'organisation,
- ✓ Les pièces diverses (fiches de composition des produits dangereux, ...).

De manière générale, Le Prestataire gère et produit toute copie ou remise sur support informatique nécessaire dans le cadre de l'exécution du présent Marché. Le Prestataire a la charge du stockage de toutes les bases documentaires et inventaires (DOE, DIUO, Diagnostics, dossiers techniques, plans, etc.) sur son support, mis à disposition et consultable par l'UCA.

Toute documentation sur les nouveaux équipements mis en place par Le Prestataire sera intégrée dans le DOE et laissée à la disposition de l'UCA à la fin du présent Marché.

A la suite de la réalisation des prestations qui lui auront été confiées, Le Prestataire modifiera en conséquence les documents en sa possession et fournira, dans le cas de travaux neufs, les documents conformes à l'exécution sur fichier informatique au format numérique.

Le Prestataire aura à sa charge la remise à niveau au fur et à mesure de l'avancement des prestations et en cas de modifications, adjonctions, rénovations, suppressions des installations, équipements ou éléments architecturaux existant :

- ✓ Contrôle de la complétude et de l'intégrité des DIUO, DOE et autres dossiers techniques, au format numérique, y compris les scripts des programmes associés notamment aux systèmes : GTC/GTB, régulations ou sécurité incendie, les programmes d'installations des logiciels d'exploitation, etc. Le Prestataire informe l'UCA de tout élément manquant dont la production ne serait pas de son ressort,
- ✓ Mise à jour de la nomenclature des inventaires techniques GMAO et des programmes de maintenance,
- ✓ Mise à jour des documents graphiques, synoptiques, schémas unifilaires, et tout document situé dans les locaux techniques ou sur les installations.

4.2.2.b Inventaire

Dans le cadre de cet inventaire, Le Prestataire effectuera le récapitulatif des documents existants. Le Prestataire aura également en charge de lister les documents manquants nécessaires à la prise en main de l'installation (plans, fiches techniques, notice, vérifications par un organisme de contrôle, ...). Cet inventaire initial sera établi au plus tard **à la fin de la période concernée. Pour rappel, la période 1 correspond entre autres à la prise en charge.**

Cet inventaire sera saisi sur une base de données de type Excel, et sur la Plate-forme Collaborative, le cas échéant. Le Prestataire devra soumettre à l'UCA un projet de structure de cette base de données avant saisie.

Les documents recensés seront remis au Prestataire ou mis à disposition par l'UCA à la date de date de démarrage du contrat. Le Prestataire établira et transmettra à l'UCA la liste de ceux qu'il considérera comme manquants ou incomplets et nécessaires à la bonne exécution de sa mission. Il en fera également état dans son rapport de prise en charge.

Au plus tard **un (1) mois** après la remise du rapport de prise en charge, Le Prestataire devra transmettre l'estimation des coûts pour la mise à jour ou la création des documents qu'il aura estimés manquants. Cette estimation reprendra les coûts liés aux relevés sur sites, la mise à jour ou création des fichiers sources, leur intégration dans la GED.

Lors de la phase de démarrage, le Prestataire doit vérifier la présence et l'affichage des documents techniques (synoptiques, plans, schémas de principes, schémas unifilaires, etc.) dans les locaux techniques associés. En cas d'absence de document, le Prestataire doit les produire et les positionner dans les locaux techniques (format A0 ou A1 selon la dimension du local technique concerné).

4.2.3 Livret d'accueil

Le Prestataire aura à sa charge la formation initiale sur site de son personnel, il mettra en place un livret d'accueil regroupant les informations présentées dans le tableau récapitulatif de l'Article 4.2.9 « Récapitulatif des tâches à réaliser lors de la phase de démarrage ».

Ce livret d'accueil devra, après validation de l'UCA, être remis au personnel sur site dès le troisième mois de la date de démarrage du contrat et le jour même à chaque nouvel arrivant, il sera aussi distribué au personnel de remplacement tenu d'intervenir sur site en urgence (astreintes, remplacements...)

Une revue du livret d'accueil et des adaptations requises sera à réaliser de façon annuelle à minima.

4.2.4 Mémoire méthodologique

Un mémoire méthodologique relatif à la conduite des installations sera à réaliser dans un délai de **trois mois et demi (3,5 mois)** à compter du début de la période concernée. Le mémoire devra être transmis à l'UCA pour commentaires et validation. Ce mémoire devra être mis à jour périodiquement en fonction de l'expérience acquise (ajouts, changements, retour d'expériences, etc.).

Une revue du mémoire méthodologique et des adaptations requises sera à réaliser de façon annuelle à minima.

Ce Mémoire comprendra à minima les éléments présentés dans le tableau récapitulatif de l'Article 4.2.9 « Récapitulatif des tâches à réaliser lors de la phase de démarrage ».

Cette liste n'est pas exhaustive et pourra être enrichie de tout complément à l'initiative du Prestataire.

4.2.5 Prise en main de la GTC/GTB

Dans le cadre de la prise en main des installations Le Prestataire devra la vérification du système de GTC/GTB.

A ce titre les vérifications suivantes devront être exécutées :

- ✓ Vérification annuelle de la concordance entre les valeurs lues sur la GTC /GTB et la réalité.
- ✓ Contrôle de la remontée des alarmes sur la GTC/GTB, noter les alarmes incompréhensibles.
- ✓ Etablir un historique des alarmes répétitives afin d'y remédier.
- ✓ Analyse des alarmes remontée à la GTC/GTB
- ✓ Manquement d'information jugée pertinente ou indispensable à l'exploitation du site : proposition à l'UCA d'évolution de configuration de points, libellés de textes, etc.

4.2.6 Déploiement de la GMAO

L'outil de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur, présentée à l'article 4.3 « Gestion de la maintenance assistée par Ordinateur » doit être rendue complètement opérationnelle, au plus tard **trois mois et demi (3,5 mois)** après le délai de prise en charge des installations. La mise en place de la plateforme de gestion des demandes utilisateurs intègre un plan de communication décrit dans les articles précédents. L'outil doit permettre au terme de ce délai une exploitation immédiate et optimale des fonctionnalités du système.

L'outil de GMAO dispose d'une plate-forme de gestion des demandes utilisateurs, qui est l'unique outil de gestion des demandes d'intervention.

Le Prestataire déploiera un plan de communication afin d'informer les utilisateurs de la GMAO.

A minima, le plan de communication consistera en :

- ✓ Une note d'information à l'attention des occupants,
- ✓ La gestion et les transmissions des identifiants et mots de passe,
- ✓ Un mode opératoire et la formation des occupants ou leurs représentants.

Pour rappel :

- ✓ Le déploiement de la GMAO et l'intégration doit être réalisé à la fin de la Période 1 (15/12/2024).

4.2.7 Récapitulatif des tâches à réaliser lors de la mise en œuvre des prestations en phase de démarrage

Dossier technique	Tâches	Délai de réalisation après la date de démarrage du contrat
Rapport de Prise en charge	Etablissement de l'inventaire final des installations et équipements.	3,5 mois
	Etablissement d'une trame de nommage des équipements et installations	
	Etablissement du planning annuel de maintenance pour l'année de démarrage du contrat	
	Etablissement de l'état du stock de pièces détachées	
	Etablissement de la liste complète des équipements sensibles	
	Etablissement de la liste des équipements tertiaires présentant des réserves ou anomalies	
	Etablissement de la liste des installations soumises à la réglementation ICPE	
	Réalisation de note de synthèse et schéma de principe de fonctionnement par lot technique	
	Réalisation de l'Ensemble des plans de comptage et sous-comptages pour tout réseaux d'énergie et fluides	
	Relevés d'index de tout compteur et sous-compteur pour tout réseaux d'énergie et de fluides	
	Etablissement des trames de rapports mensuels et annuels d'activité	
	Etat sur la documentation présente sur chaque site	
	Rédaction du Plan d'Assurance Qualité	
	Signature du plan de prévention de l'UCA	
	Schéma opérationnel et fonctionnel de l'astreinte	
	Engagements de confidentialité signés par le personnel du Prestataire	
Base documentaire	Inventaire de la documentation existante sur site	3,5 mois
	Production et positionnement des documents techniques (plans, synoptiques, schémas unifilaires, schémas de principe) dans les locaux techniques associés	3,5 mois
	Estimation budgétaire de mise à niveau des documents techniques	4,5 mois
Livret d'accueil	Organisation du site client	3,5 mois
	Organisation du Prestataire sur site	
	Localisation des documents et équipements importants	
Mémoire Méthodologique	Définition et gestion des consignes des installations	3,5 mois
	Organisation des dépannages et astreintes	
	Suivi et traitement des alarmes GTC/GTB	
	Procédures de gestion de crise	
	Rapport d'analyse du système de GTC/GTB	
	Procédures d'enregistrement des actions préventives et correctives dans la GMAO	
	Procédures de suivi des puissances électriques et consommations	
	Procédures de suivi des puissances thermiques et consommations	
	Listing des contrôles réglementaires	
	Fiches réflexes	
	Procédure de gestion et de traitement des fiches d'intervention	
	Procédures liées aux interventions sensibles	
	Procédures d'intervention sur les groupes électrogènes	
	Procédures d'essais mensuels des groupes électrogènes	
	Procédures d'intervention et de manipulation des tableaux électriques	
	Procédures d'intervention et de manipulation des onduleurs	
	Procédures d'intervention sur les groupes frigorifiques	
	Procédures d'intervention sur les armoires de climatisation	

	Procédures d'intervention sur les installations de détection et d'extinction incendie	
	Procédures d'intervention sur l'outil de supervision GTC/GTB	
	Procédures d'intervention sur les ascenseurs et monte-charge	
	Procédures d'intervention sur les appareils de levage	
	Procédures d'intervention sur les équipements de plomberie/Sanitaire	
	Etablissement d'un plan d'urgence	
	Contractualisation avec les sous-traitants	
Prise en main GTC/GTB	Vérification de la concordance entre réalité et GTC/GTB	3,5 mois
	Contrôle des remontées d'alarmes sur la GTC/GTB	
	Historique des alarmes répétitives	
	Analyse des alarmes	
Déploiement de la GMAO	Prise en main et mise-à-jour de la GMAO sur le site de L'UCA	3,5 mois
	Plan de communication aux utilisateurs	

Pour la tâche « Etablissement de l'inventaire », Le Prestataire doit compléter de façon exhaustive l'Annexe 1 « Liste des équipements », c'est-à-dire :

- Ajouter/supprimer les équipements le nécessitant,
- Compléter l'ensemble des informations manquantes.

Une fois que l'inventaire sera validé conjointement par le Prestataire et l'UCA, le Prestataire devra proposer une trame de nommage afin que chaque équipement dispose d'un nom unique permettant de l'identifier. Cette trame de nommage sera intégrée dans la GMAO pour identification simple et rapide de chaque équipement au sein de l'outil.

L'ensemble des documents établis lors de la phase de démarrage doivent être mis à jour **annuellement** à minima pendant toute la durée du Marché.

4.3 Gestion de la maintenance assistée par Ordinateur (G.M.A.O)

4.3.1 Généralités

L'UCA considère comme un enjeu majeur la mise en place de l'outil GMAO outils, et son parfait fonctionnement dès la date de démarrage du contrat (début effectif des prestations).

Le Prestataire doit, au titre du Prix global et forfaitaire du marché : le déploiement de l'outil GMAO, la mise-à-jour de l'outil en période de prise en charge, l'exploitation sur site, la maintenance (et la restitution des données en fin de marché) du système de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (G.M.A.O.). La fourniture comprend l'ensemble des composants logiciels (système d'exploitation, progiciel GMAO, licences, etc.).

L'outil GMAO fourni et mis en place par le Prestataire intégrera une plate-forme collaborative. Les frais ponctuels ou récurrents inhérent au développement, à la mise en place, à la mise en services et tous tests jusqu'au constat de bon fonctionnement, à la maintenance et à l'exploitation, de passerelles de communication entre les solutions GMAO et toute plate-forme de gestion des demandes utilisateurs installée par l'UCA, sont à la charge exclusive du Prestataire.

Ce système devra permettre notamment la gestion des opérations de maintenance et des prestations diverses, la gestion des demandes de l'UCA, la gestion des stocks et approvisionnement en pièces détachées et la production d'un ensemble de rapports de suivi et d'analyse de l'activité ainsi que des calculs de KPI et SLA demandés dans le cadre du Présent Marché.

Le Prestataire mettra en œuvre un outil présenté préalablement à l'UCA et déployé après accord l'UCA. L'outil GMAO pourra être hébergé sur le cloud (mode SaaS) ou en local. Dans ce cadre et pour l'accès internet (GMAO, autre), le Prestataire doit prévoir le déploiement d'une connexion internet à son nom (abonnement, box), via un câble mis à disposition par l'UCA.

Le Prestataire assurera l'administration et la maintenance (tests, maintenance, sauvegardes, ...) du système.

L'ensemble des données introduites dans le système et produites par le système est la propriété de l'UCA. Les données devront pouvoir être exportées de manière simple et exploitées par un logiciel de gestion de base de données du commerce (type MS Excel).

4.3.2 Maintenance préventive

L'ensemble des gammes de maintenance préventive présentée à l'Annexe 2 « Gammes de maintenance minimales » et le planning d'intervention seront intégrés par Le Prestataire dans l'outil GMAO.

Le planning de maintenance annuel validé en amont par l'UCA sera injecté dans l'outil de G.M.A.O.

Durant la période contractuelle, Le Prestataire pourra proposer des modifications des programmes et des périodicités de maintenance en respect des gammes de maintenance présentées en annexe 3 « Gammes de maintenance ». Les modifications si elles étaient mises en œuvre, engageraient pleinement la responsabilité du Prestataire en cas de défaillance des systèmes concernés, entraînant la nécessité d'un remplacement partiel ou intégral, de façon prématurée, mais également si un refus était prononcé lors de la mise en jeu des garanties, pour cause de non-respect des prescriptions constructeurs et installateurs d'origines, ceci quand bien même ces modifications auraient été communiquées à l'UCA. Les informations relatives à ces modifications seront transmises à l'UCA.

Un ordre de travail (OT) est émis pour chaque intervention sur un équipement ou une installation sensible avec un délai de 45 jours.

Les OT générés automatiquement par la GMAO ne se substitueront pas aux demandes d'intervention sur les installations sensibles à établir conformément aux dispositions de l'article 4.5.3 « Communication Prestataire / l'UCA ».

Le bon de travaux, sous format PDF, sera fourni à l'UCA et contiendra notamment les informations suivantes :

- ✓ Désignation du matériel (installation, équipement, éléments, etc.),
- ✓ Date programmée et durée prévisible de l'intervention,
- ✓ Date et durée réelles de l'intervention,
- ✓ Qualifications et nom de l'intervenant,
- ✓ Contenu détaillé de l'intervention (opérations, remplacement de pièces, vérifications, mesures, etc.),
- ✓ Toute information complémentaire permettant de qualifier l'intervention,
- ✓ Les défaillances prévisibles et une préconisation de traitement,
- ✓ La durée de mode dégradé, le cas échéant, ainsi que la durée d'indisponibilité de service,
- ✓ Identification de la catégorie « tertiaire / sensible »

La saisie « en retour » des bons de travaux exécutés, doit intervenir au plus tard le jour ouvré suivant la date d'intervention.

Les bons de travaux sont classés et archivés par Le Prestataire et transmis à l'UCA.

4.3.3 Maintenance corrective

Les opérations de maintenance correctives qu'il s'agisse de maintenances palliatives (dépannages), de maintenances curatives (réparations), ou de prestation de service, peuvent être générées par des demandes d'intervention émises par l'UCA, les organismes de contrôles agréés par l'Etat et tout autre intervenant missionné par l'UCA, et le Prestataire lui-même à la suite de ses rondes ou opérations de maintenance préventives.

L'outil de GMAO dispose d'une plate-forme de gestion des demandes utilisateurs, qui est l'unique outil de gestion des demandes d'intervention.

Pour toute demande d'intervention transmise au Prestataire par un autre moyen de communication (courriel, téléphone, rapport astreinte, rapports : de bureau de contrôle, d'audit ou de visite technique, etc.), le Prestataire traduira ladite demande dans la plate-forme de gestion des demandes utilisateurs, sous deux (2) heures à réception de la demande. Puis, afin de favoriser l'usage de l'outil, Le Prestataire informera le demandeur et l'UCA de cette régularisation et de la disponibilité de la plateforme, et du mode opératoire pour toute prochaine demande.

Le prestataire à l'obligation de tenir informé l'UCA et les occupants, en temps réel via la plateforme de gestion des demandes utilisateurs, de l'avancement du traitement des opérations, objets d'une demande d'intervention, qui est défini par 6 niveaux :

- ✓ En attente de traitement ;
- ✓ Pris en compte ;
- ✓ Devis transmis ;
- ✓ Réalisation en cours ;
- ✓ Réalisation terminée ;
- ✓ Réalisation contrôlée.

Pour toute opération de maintenance corrective, un bon de travaux est généré par l'outil G.M.A.O.

Le bon de travaux donnera au minimum les informations suivantes :

- ✓ Désignation, code bâtiment, etc. ;
- ✓ Désignation du matériel (installation, équipement, éléments, etc.) ;
- ✓ Nature de la panne (correctif) ;
- ✓ Date et heure d'arrêt ;
- ✓ Identification de la catégorie « tertiaire / sensible »
- ✓ Toute information complémentaire permettant de qualifier l'intervention.

En cas d'urgence ou d'intervention immédiate ne permettant pas l'émission préalable d'un bon de travaux, le Prestataire établit un bon d'intervention pour l'émission d'un bon de travaux de régularisation.

Après intervention, le Prestataire indique sur le bon de travaux les informations suivantes :

- ✓ Durée d'indisponibilité ;
- ✓ Durée de mode dégradé ;
- ✓ Date et durée de l'intervention ;
- ✓ Intervenant (interne ou externe au Prestataire) ;
- ✓ Liste des pièces défectueuses réparées ou remplacées (en correctif) ;
- ✓ Les défaillances prévisibles et une préconisation de traitement ;
- ✓ Cause (correctif) ;
- ✓ Date et heure de rétablissement ou remise en route des éléments à l'arrêt ;
- ✓ Remède (correctif).

Ces données sont retranscrites en temps réel depuis la GMAO vers la plateforme de gestion des demandes utilisateurs. Cette disposition participe à la remontée d'informations dues, aux utilisateurs, par le Prestataire (statut, délais, action à venir, etc.).

A partir de ces informations seront calculées certains indicateurs de l'annexe 3 « KPI/SLA » tels que :

- ✓ Durée de mode dégradé,
- ✓ GTI,
- ✓ GTR-P et GTR-D

Les bons de travaux sont classés et archivés sur site par le Prestataire (sous la responsabilité exclusive du Prestataire).

4.3.4 Historiques

Le système de G.M.A.O. produira les états de synthèse définis par l'UCA, comme :

- ✓ Inventaire des équipements (marque, date de mise en service, localisation et caractéristiques techniques),
- ✓ Historique des interventions avec possibilité d'analyser les opérations de maintenance par type (préventif systématique, préventif conditionnel, correctif programmé, correctif urgent, dépannage), les délais d'intervention, la conformité, etc.,
- ✓ Bilan et statistiques des temps d'indisponibilité par appareil, par bâtiment,
- ✓ Calcul des indicateurs présentés en Annexe 3 « KPI/SLA »,
- ✓ Historique des gros travaux,
- ✓ Écarts entre opérations programmées et opérations réalisées,
- ✓ Stocks de pièces détachées.

Ces états de synthèse seront communiqués systématiquement à l'UCA présentés dans l'article 4.5.7 – Compte-rendu de réunion.

4.4 Systèmes spécifiques de supervision, de pilotage et de régulation (GTC/GTB)

Le Prestataire a en charge la conduite, le suivi, la maintenance et l'optimisation du système de supervision, de pilotage et de régulation en lien avec la Gestion Technique Centralisée et/ou du Bâtiment (GTC / GTB) ou d'autres équipements similaires.

Pour chacune de ces installations, il doit :

- ✓ Conserver et mettre à jour la documentation technique existante comportant :
 - Les schémas de principe,
 - Les schémas de câblage des équipements,
- ✓ Par équipement, les différents paramètres de fonctionnement (états - programmes horaires, etc.).
- ✓ Par équipement ou installation, les algorithmes de fonctionnement (conditions de marche / arrêt, etc.), les programmes des automates, les logiciels d'exploitation, etc.,
- ✓ Réaliser les changements d'horaires (heure d'été / heure d'hiver),
- ✓ Selon les besoins et demandes de l'UCA, paramétrer les suivis de tendance et éditer les journaux et rapports correspondants,
- ✓ Effectuer les paramétrages induits par les modifications ponctuelles de cloisonnements en parties privatives,
- ✓ S'assurer en permanence de l'intégrité des systèmes,
- ✓ Proposer les modifications de paramétrage propres à améliorer la fiabilité, à limiter les risques ou à engendrer des économies d'énergies et fluides. Pour ce faire, Le Prestataire réalisera au moins trimestriellement un rapport de synthèse reprenant l'ensemble des paramètres et ses propositions.
- ✓ Fourniture de rapport de tests de points annuel selon gamme opératoire
- ✓ Remplacement des piles ou batteries des automates si besoin
- ✓ Prise en charge des évolutions et versions logicielles
- ✓ Prise en charge des étalonnages des sondes de mesures GTC

Ces interventions seront réalisées par du personnel spécialement formé. L'UCA pourra demander au Prestataire de justifier de cette formation. A défaut de compétence en interne, le Prestataire peut sous-traiter ces interventions.

La documentation technique modifiée devra être présentée à l'UCA dans un délai de dix (10) jours ouvrés, fixés et courant à compter de l'événement causant la modification de la documentation technique.

4.5 Pilotage des prestations

4.5.1 Généralités

Le Prestataire signale immédiatement au responsable désigné par l'UCA, par écrit et verbalement en cas d'urgence, les anomalies perturbants immédiatement ou à court/moyen terme, les conditions de fonctionnement normal des installations. Toute information transmise verbalement doit être confirmée par écrit.

Le Prestataire doit contrôler l'état des ouvrages, matériels, équipements, composants, mécanismes et dispositifs des installations dont il a la charge et informer l'UCA de tous désordres constatés et des actions correctives à mettre en œuvre ou préconisées.

Le site objet du présent marché sera intégré à un pilotage national assuré par l'UCA. Le Prestataire devra transmettre l'ensemble des informations et faciliter les échanges pour faciliter ce pilotage national.

4.5.2 Délais

Les Prestations sont toujours effectuées dans les délais maxima prévus dans l'annexe 3 « KPI/SLA », compte tenu des contraintes prévisibles, et réalisées de façon à apporter le minimum de gêne dans le fonctionnement des installations.

Toute maintenance sur les installations sensibles devra être planifiée à minima quarante-cinq (30) jours et une communication doit être réalisée auprès de l'UCA avant la date d'intervention. La communication doit être accompagnée d'un mode opératoire d'intervention. En cas d'absence de mode opératoire à minima quarante-cinq (30) jours avant, l'intervention sera refusée par l'UCA.

Toute production de pièces, rapports, documents, etc. doit être réalisée dans un délai de **trois (3)** jours ouvrés à compter du fait générateur. Exemple de fait générateur :

- ✓ La date de fin de mois pour l'émission d'une facture mensuelle,
- ✓ La date de réunion pour la réalisation d'un compte rendu,
- ✓ La date de la demande de l'UCA.

Cette disposition vient en complément (délai de production des documents par défaut) des dispositions édictées dans les autres clauses du Marché.

Tout document sera systématiquement accompagné d'une page de garde ou d'un bordereau de transmission qui mentionnera les informations ci-après :

- ✓ Le titre et la nature du document,
- ✓ La date de création et éventuellement de mise à jour,
- ✓ Le numéro de version et l'état (par exemple : à valider, validé, etc.) du document,
- ✓ Une liste de diffusion mentionnant pour chacun des destinataires l'objet de la diffusion (par exemple, pour validation, pour information, etc.),
- ✓ La date de diffusion théorique (date du fait générateur augmentée du délai de production), date de diffusion effective.

Le Prestataire tiendra et mettra à jour un référentiel de l'ensemble des documents produits qui mentionnera les informations ci-après :

- ✓ Le titre et la nature,
- ✓ L'état et le numéro de version,
- ✓ La date de création / mise à jour,
- ✓ La date de diffusion théorique,
- ✓ La date de diffusion effective,

Le Prestataire établira et communiquera mensuellement à l'UCA, dans son RMA, l'extrait du référentiel relatif au mois écoulé.

4.5.2.a Délai de remplacement – règle générale

Pour toute réparation ou tout remplacement mettant en cause du matériel normalement en stock, les délais pour les réparations ou remplacements sont identiques à ceux indiqués pour les dépannages. En cas de rupture de stock, la responsabilité du Prestataire est pleine et entière.

Si une remise en état nécessite le retour des matériels chez le constructeur ou le réparateur, Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable des retards ou des troubles indépendants de sa volonté qui en découleraient.

Le Prestataire, dès lors qu'il identifie des pièces de rechanges utiles et nécessaires à la maintenance, doit prendre toutes les dispositions nécessaires auprès des fabricants, fournisseurs ou réparateurs de matériels en vue d'un approvisionnement le plus rapide possible. Il indique par écrit à l'UCA, sous 2 jours ouvrés maximum, toute information utile et notamment le délai d'approvisionnement et le coût des matériels (si hors B.P.U.).

Le Prestataire devra prendre toutes les dispositions contractuelles nécessaires auprès des fournisseurs afin de garantir les délais précédemment indiqués (Article 3.3 « Maintenance Corrective »). Le coût éventuel de ces dispositions contractuelles permettant une mise à disposition rapide des matériels sera à la charge du Prestataire. L'UCA pourra demander de justifier l'ensemble des délais de livraison pour les équipements qu'il juge sensible. A la suite d'un incident grave imprévisible, sans rapport avec les opérations de conduite, d'entretien ou de maintenance réalisée par Le Prestataire, et reconnu comme tel par l'UCA, le délai de remise en état de l'installation est défini d'un commun accord entre l'UCA et Le Prestataire. Le Prestataire n'est pas tenu responsable pour le non-respect des obligations de résultat dans le secteur concerné par l'incident. Le cas échéant, le secteur concerné fait l'objet d'une communication spécifique à l'attention des occupants, comprenant notamment le jour et l'heure prévisionnels de remise en état/en service.

La responsabilité du Prestataire reste pleine et entière en cas de remise en état ou remplacement provoqué par un défaut de conduite, d'entretien ou de maintenance. Dans ce cas, toutes les conséquences découlant de ce dérangement sont à la charge du Prestataire.

4.5.3 Communication Prestataire / UCA

4.5.3.a Dans le cadre d'équipements ou installations tertiaire

Avant toute intervention, Le Prestataire doit informer en temps utile l'UCA de tout événement susceptible d'occasionner une gêne ou des troubles de jouissance et d'indiquer la durée de ces derniers.

Le Prestataire doit également soumettre à l'accord de l'UCA la date et la durée de l'intervention. Le délai normal d'information de ces derniers ne saurait être inférieur à 5 jours ouvrés.

4.5.3.b Dans le cadre d'équipements ou installations sensibles

Les équipements sensibles nécessitent la validation de l'UCA. Dans ce cadre, le Prestataire est soumis à des procédures de communication spécifiques, présentées ci-dessous :

- ✓ Pour les maintenances préventives :
 - Pour une maintenance planifiée, l'entreprise adresse un mail à l'UCA 30 jours en indiquant les détails de l'intervention ; date précise, durée de l'intervention, durée de mode dégradé, durée d'indisponibilité de service, durée de retour arrière, risques pour les services sensibles, accompagné d'un mode opératoire dédié à l'intervention.
 - L'UCA informera l'entreprise après analyse de la validation ou report de l'intervention dans un délai de 30 jours à réception de la demande.
 - L'entreprise prendra toutes les dispositions pour effectuer l'intervention en S dans le respect de la demande.
- ✓ Pour les maintenances correctives :
 - Planifiables/ Non urgentes :
 - Pour une maintenance planifiée en semaine « S », l'entreprise adresse un mail à l'UCA en S-2 indiquant les détails de l'intervention ; date précise, durée de l'intervention, durée de mode dégradé, durée d'indisponibilité de service, durée de retour arrière,

risques pour les services sensibles l'UCA, mesures mises en œuvre pour maîtriser les risques.

- L'UCA informera l'entreprise en semaine S-1 de la validation ou report de l'intervention
- L'entreprise prendra toutes les dispositions pour effectuer l'intervention en S dans le respect de la demande.

○ Urgents :

- L'entreprise informera l'UCA qui validera la date d'intervention en fonction d'un arbitrage sur des critères internes à l'UCA, entre autres le « risque à faire » vs « risque à ne pas faire/reporter »

4.5.4 Planification des prestations

Le Prestataire présentera un **planning prévisionnel annuel des maintenances préventives et des contrôles réglementaires**.

Ce planning annuel pour l'année N sera réalisé et soumis à l'accord de l'UCA au plus tard au 1^{er} septembre de l'année N-1 (hors première année de prise d'effet du contrat).

Il sera réalisé de manière macro avec une visibilité au mois (numéro du mois) et de façon à lisser les maintenances et contrôles sur les différents lots. Les maintenances sensibles seront identifiées et non simultanées

Le Prestataire fournira en complément du planning annuel, un planning décennal des maintenances préventives complémentaires (triennales, quadriennales, décennales, etc.) en intégrant le budget prévisionnel de ces maintenances ainsi que les pièces à remplacer régulièrement (batteries onduleurs, chargeurs 48V, AES, condensateurs filtres onduleurs, batteries de démarrage groupe électrogène, etc). Cette liste sera transmise à l'UCA pour validation en décembre de l'année N-1 pour l'année N.

Cette obligation doit respecter les obligations calendaires et de la périodicité des missions réglementaires, des gammes de maintenance ou des préconisations constructeurs. Il précise toutes les interventions préventives associées à chaque équipement, leur durée théorique, les durées de mode dégradé ainsi que les durées d'indisponibilité de service.

Des périodes de gel sont mises en place au sein de l'UCA. Lors de ces périodes, il est demandé au Prestataire de ne pas réaliser de maintenance sur les installations sensibles. L'UCA communiquera ces périodes de gel dès qu'elle en aura la connaissance.

Le Prestataire présentera dans son RMA l'état d'avancement des planifications et le planning détaillé du mois à venir en complément du planning annuel. Il rend compte par ailleurs du réalisé et des pénalités associées applicables le cas échéant et ce de manière mensuelle.

Le Prestataire s'assure de pouvoir convoquer et avoir confirmation de la présence des personnes et sociétés (mainteneurs, sous-traitants, etc.) nécessaires à son intervention et ce à minima 30 jours (ouvrés) avant son intervention. Il s'assure par ailleurs d'être capable d'avoir les accès nécessaires (Bâtiment, installations, etc.) au bon déroulement de la prestation via l'interlocuteur de l'UCA. Il a la capacité de tracer et de justifier la tenue de son planning et de la planification des visites avec les différentes parties prenantes.

4.5.5 Contrôle des prestations

4.5.5.a Niveau de service et indicateur de performance SLA & KPI

La qualité des prestations du Prestataire est mesurée à partir d'un ensemble d'indicateurs.

On distinguera les indicateurs généraux, qui permettent de contrôler la qualité globale, et les indicateurs particuliers, qui permettent de détecter des anomalies ponctuelles et/ou de mesurer la qualité par corps d'état ou domaine.

Les indicateurs peuvent être organisationnels, techniques, administratifs ou financiers. L'ensemble des indicateurs (KPI) et seuils (SLA) sont définis en Annexe 2 « KPI/SLA ».

L'UCA pourra en demander l'ajout, la modification ou la suppression à tout moment, pour autant que ces derniers ne soient pas liés à des pénalités.

Le Prestataire doit être capable de détailler par poste et par intervention les valeurs des différents indicateurs. Les indicateurs doivent toujours présenter un historique de 12 mois (sauf 1ère année). Une courbe glissante 12 mois est également produite par indicateur.

Les indicateurs doivent toujours être présentés avec les éléments suivants :

- ✓ L'ensemble des données détaillées,
- ✓ Les données de synthèse (valeur du mois par indicateur avec historique de 12 mois),
- ✓ Les représentations graphiques avec également une courbe glissante sur 12 mois.

Les modes de présentation et de représentation des indicateurs seront proposés par Le Prestataire à l'UCA pour validation. L'UCA peut imposer des modes de présentation et de représentation des KPI (type graphique par exemple).

4.5.5.b Système de contrôle et autocontrôle

Au préalable Le Prestataire proposera dans son offre un système de contrôle qualité, à savoir :

- ✓ Une procédure de contrôle,
- ✓ Un ensemble de fiches de contrôle.

Le système de contrôle qualité proposé devra pouvoir évoluer à la demande de l'UCA.

Les résultats des contrôles qualités seront transmis à l'UCA dans le cadre des rapports périodiques d'activité.

4.5.5.c Contrôle des sous-traitants

Une fois par an (année N+1), le Prestataire doit réaliser une visite avec chaque sous-traitant sur le site de l'UCA afin de présenter un bilan des actions du sous-traitant (préventif, curatif, astreinte) de l'année écoulée N lors d'une réunion avec l'UCA.

4.5.6 Réunions d'exploitation, de pilotage et comités

Liste des réunions à mettre en place pour assurer le suivi de la maintenance et de l'exploitation du site de l'UCA :

	Comité de Pilotage (COPIL)	Comité de Direction (CODIR)	Comité de suivi des sous-traitants
Fréquence	Trimestriel et en fonction de la demande	Annuel et en fonction de la demande	Annuel (avec l'ensemble des sous-traitants)
Acteurs	L'UCA : Resp Infra ; Resp site agences ; coordinateur agences Presta : Resp d'affaires ; Resp de site	L'UCA : Resp Infra ; Resp site agences ; coordinateur agences, Resp. Achats Presta : Resp d'affaires ; Resp de site ; coordinateur national	L'UCA : Pilotes de prestation, Resp Achats Presta : Resp de site, représentants des sous-traitants

Le responsable du Marché chez Le Prestataire doit être obligatoirement présent aux **réunions de pilotage** organisées et planifiées conjointement avec l'UCA après signature du Marché en vue de la vérification de l'état d'avancement des diverses Prestations.

L'UCA proposera des dates, les planifications seront éditées en novembre de l'année N pour la totalité de l'année N+1 (invitations récurrentes). Le Prestataire a la charge de l'organisation et de la planification des différents comités.

Le Prestataire transmettra à l'UCA au plus tard **cinq (5)** jours avant la date de la réunion pour les COPIL et CODIR, un projet d'ordre du jour.

Les sujets suivants seront à minima traités pendant **les comités de pilotage (COPIL)** et présentés selon la priorisation suivante :

- 1/ Présentation et analyse des indicateurs mensuels (KPI et SLA), sous forme de graphique mettant en évidence la cible et les éléments mesurés
- 2/ Point sur maintenances préventives effectuées sur le mois et à venir le mois suivant
- 3/ Point sur incidents et interventions correctives en cours
- 4/ Point sur traitement des réserves de BC
- 5/ Analyse des devis en cours
- 6/ Planning effectif
- 7/ Point sur documents à transmettre (gestion des déchets ; gestion du stock de pièces détachées)
- 8/ Résultats des analyses d'eau et suivi de leurs planifications
- 9/ Propositions d'amélioration énergétique
- 10/ Suivi des consommations énergétiques trimestriellement , et le bilan du respect de la cible PUE annuellement

Une fois par an, un **Comité de Direction annuel (CODIR)** sera réalisé, traitant à minima et en priorité des sujets suivants :

1. Présentation et analyse des indicateurs annuels (KPI et SLA), sous forme de graphique mettant en évidence la cible et les éléments mesurés, ainsi que les indicateurs de production et de gestion des déchets (quantité, mode de traitement, etc.)
2. Point bilan sur le respect de la cible PUE avec révision éventuelle si nécessaire de cette cible (évolution technique, etc.).
3. Point sur maintenances préventives effectuées sur l'année écoulée
4. Point sur incidents et interventions correctives sur l'année écoulée
5. Point sur traitement des réserves de BC
6. Bilan financier des interventions sur devis effectuées, P3 et P6
7. Transmission des documents annuels
8. Point sur les garanties et obsolescences.
9. REX sur l'année écoulée et proposition d'améliorations, identification des opportunités d'optimisation des coûts de réduction des risques et d'amélioration de qualité.
10. Au fur et à mesure de l'exécution du Marché, la fréquence des réunions peut être adaptée en fonction des besoins de l'UCA.

En outre, des réunions diverses peuvent être organisées à tout moment sur l'initiative de l'UCA. La présence du responsable du Marché est requise.

Il est enfin rappelé que les sujets relatifs à la gestion des énergies et fluides et aux démarches environnementales, doivent faire l'objet d'un signalement, sous **vingt-quatre (24)** heures ouvrées, de toute dérive constatée. En pareil cas, une réunion (COEX) est organisée, sous **trois (3)** jours, par Le Prestataire. Cette réunion est destinée à la compréhension des causes de cette dérive et à la mise en œuvre du plan d'actions approprié.

4.5.7 Compte-rendu de réunion

Chaque réunion donne lieu à l'établissement d'un compte-rendu établi par Le Prestataire.

Les comptes-rendus devront être transmis à l'UCA au plus tard trois (3) jours ouvrés après le fait générateur.

Ce compte-rendu mentionnera notamment les actions à mener par Le Prestataire avec une date d'échéance. Ce dernier devra impérativement rendre compte par écrit à l'UCA de la réalisation ou de l'état d'avancement des dites actions dans les deux (2) jours ouvrés suivant la date d'échéance.

Dans le cadre de la prise en charge du Marché, Le Prestataire proposera un cadre de compte-rendu pour validation par l'UCA.

4.5.7.a Rapport mensuel d'activité et d'exploitation RMA

Le Prestataire produira mensuellement un rapport d'activité et d'exploitation. Ce rapport comprendra notamment les sujets présentés à l'Article 4.5.6 « Réunions d'exploitation, de pilotage et comités », au paragraphe concernant les Comités de pilotage. La liste des sujets et la priorité devront être respectés.

Le rapport est remis sous format numérique impérativement cinq (5) jours ouvrés avant le COPIL du mois M concernant le mois M-1.

4.5.7.b Rapport annuel

Un rapport annuel portant sur l'année écoulée (sera réalisé par Le Prestataire et remis à l'UCA, dans le mois qui suit la fin de l'exercice), sera remis au plus tard dix (10) jours ouvrés avant le CODIR.

Ce rapport comprendra notamment les sujets présentés à l'Article 4.5.6 « Réunions d'exploitation, de pilotage et comités », au paragraphe concernant les comités de direction. La liste des sujets et la priorité devront être respectés.

L'UCA pourra à la lecture de ce rapport, demander tout complément d'information utile. Il pourra également de manière contradictoire amender les objectifs de l'exercice à venir.

Les rapports sont remis au format numérique, ainsi que la version numérique des fichiers et documents correspondants aux données sources : extractions GMAO, relevés de compteurs, etc.

4.5.8 Documents complémentaires.

Avant le 31 janvier de l'année N+1 pour l'année N, le Prestataire transmettra à l'UCA les documents suivants :

- ✓ Bilan du traitement des déchets pour l'année N
- ✓ Bilan des quantités de fluide frigorigène utilisé l'année N comprenant :
 - Identification de l'équipement
 - Puissance de l'équipement
 - Type de fluide
 - Poids de fluide retiré
 - Poids de fluide rechargé
- ✓ Etat des stocks avec propositions de devis pour complément

4.5.9 Gestion du stock

Le Prestataire est responsable de la tenue et de la maintenance des stocks (stock actuel disponible sur le site de l'UCA et stock mis en place par Le Prestataire pour assurer ses obligations de résultats dans le respect des GTR). Un local stockage sera mis à disposition du Prestataire sur site dans les locaux de l'UCA au SS .

Dans ce cadre, le prestataire mettra en place 2 types de stocks :

- ✓ Le stock de pièces pour dépannage et maintenance corrective courante.
- ✓ Le stock de pièces et consommables pour les maintenances préventives.

Il devra gérer ces stocks et notamment :

- ✓ Établir une liste des matériels de première urgence et des consommables nécessitant la constitution d'un stock. Cette liste de pièces de rechange avec leurs caractéristiques est établie par Le Prestataire sous sa responsabilité,

- ✓ Approvisionner les consommables et pièces courantes incluses dans le Marché (dont le montant unitaire est inférieur à 350€ H.T., remise fournisseur déduite),
- ✓ Soumettre à l'UCA la liste des fournitures n'entrant pas dans le cadre du forfait mais devant être disponibles pour répondre aux obligations du présent Marché sachant que la facturation interviendra au fur et à mesure de la mise en œuvre desdites fournitures.

Le stock ainsi constitué devra permettre :

- ✓ De réaliser la maintenance préventive courante,
- ✓ De réaliser la maintenance corrective courante,
- ✓ De palier tout incident mettant en cause l'exploitation du site ou la sécurité des biens et des personnes,
- ✓ De résoudre tout incident mettant en cause l'exploitation des sites et la sécurité des biens et des personnes pour lesquels aucune solution palliative n'est possible.
- ✓ De garantir à l'UCA le temps de rétablissement en cas de défaillance d'un équipement ou d'une installation)

Afin de respecter les engagements contractuels , le Prestataire présentera un chiffrage basé a minima sur le listing proposé en annexe 4 pour la constitution du stock d'urgence (pièces dont le montant est supérieur à 350€). Ce listing pourra être complété par le mainteneur selon ses exigences (et le chiffrage afférent).

Lors de la commission, l'UCA se réserve le droit de prendre le stock à ses frais ou laissera le mainteneur prendre en charge les pièces qu'il juge nécessaires pour garantir les GTR.

Dans le cas où l'UCA laisse le stock à la charge du mainteneur, l'UCA pourra racheter ce stock en fin de marché.

Les pièces et fournitures constituées par le Prestataire doivent être neuves et de caractéristiques identiques sauf accord préalable et écrit de l'UCA.

L'approvisionnement des stocks est réalisé par Le Prestataire et sous son entière responsabilité.

Les caractéristiques techniques des pièces : de rechange, de fonctionnement et d'usure, sont celles préconisées par les constructeurs ou à défaut compatibles avec le fonctionnement et la pérennité des installations et des équipements.

Le Prestataire fournira un état des stocks avec consommations sur la période dans les RMA et Rapports annuels d'activité.

4.5.9.a Fournitures et consommables

Le Prestataire doit, dans le cadre de son Marché, l'ensemble des fournitures et matières consommables nécessaires à la bonne exécution des prestations, notamment :

- ✓ Filtres à air de tout type pour l'ensemble des réseaux aérauliques,
- ✓ Filtres de l'ensemble des réseaux hydrauliques (primaire et secondaire),
- ✓ Joints, chiffons, huiles, graisses, lubrifiants de contact, lubrifiants techniques,
- ✓ Produits de nettoyage et de dégorgement,
- ✓ Produits antigel pour les circuits hydrauliques,
- ✓ Produits chimiques pour les analyses d'eau,
- ✓ Produits de traitement et de conditionnement des eaux des circuits hydrauliques,
- ✓ Visserie diverse et soudure,
- ✓ Composants d'armoires électriques (disjoncteurs, fusibles, contacteurs et relais, sectionneurs, voyant de signalisation y compris ampoules, composants de câblage, etc.),
- ✓ Petites fournitures pour l'étiquetage et le repérage de l'ensemble des installations techniques du site,
- ✓ Produits d'entretien,
- ✓ Fournitures administratives diverses,
- ✓ Toutes les fournitures particulières stipulées dans les articles des différents corps d'états,
- ✓ La fourniture des fluides frigorigènes dans le cadre de 350 € HT., que ce soit pour un appoint ou dans le cadre de maintenances correctives telle que celles décrites à l'Article 3.3 « Maintenance corrective ». Si une quantité plus importante de fluide frigorigène est nécessaire, celle sera facturée sur devis.

Pour informations, les EPC présents dans les locaux HT de l'UCA sont fournis et entretenus par l'UCA. Le titulaire devra néanmoins informer l'UCA en cas d'écart, d'absence ou de péremption.

Il est demandé au prestataire d'intégrer des engagements de délais sur la fourniture de fuel pour les groupes électrogènes, la fourniture sera quant à elle en hors forfait via le Bordereau de prix unitaire.

4.5.9.b Maintenance des stocks

Afin de maintenir en conditions opérationnelles certains composants du stock de première urgence, Le Prestataire aura l'obligation de réaliser l'entretien et ces derniers.

Exemple de matériel nécessitant une maintenance : Masterpack

4.5.10 Gestion de crise

Le Prestataire annexe au Marché sa procédure de gestion de crise.

En cas de crise, Le Prestataire s'inscrira dans le plan de gestion de crise de l'UCA.

Ce plan a pour vocation de constater la réalité du sinistre, d'évaluer la situation et d'assurer la communication vers l'UCA.

Dans cette situation exceptionnelle, Le Prestataire se devra de tout mettre en œuvre afin d'accompagner l'UCA dans :

- ✓ L'évaluation des dommages et les possibilités de remise en état,
- ✓ La définition et la mise en œuvre des politiques de communication, interne et externe,
- ✓ La mobilisation des moyens humains et matériels nécessaires,
- ✓ La sélection de la stratégie la mieux adaptée aux circonstances.

4.6 Mise à jour des documents d'exploitation/maintenance

L'ensemble des documents établis lors de la phase de démarrage présentés à l'Article 4.2.9 « Récapitulatif des tâches à réaliser lors de la mise en œuvre des prestations en phase de démarrage » doivent être mis à jour **annuellement** à minima pendant toute la durée du Marché.

L'ensemble des documents d'exploitation/maintenance sera stockées sur une GED (Gestion Electronique de Documents) mise à disposition par le Prestataire.

4.7 Disposition en fin de contrat et réversibilité

Le Prestataire doit accepter pendant les deux (2) derniers mois de son Marché la présence du nouveau Prestataire sans rémunération complémentaire et sans modification de ses obligations contractuelles.

Il est expressément convenu que le Prestataire est soumis à un devoir général d'information afin de permettre une reprise de l'activité dans des conditions n'induisant directement ou indirectement aucun surcoût pour l'UCA ou toute personne agissant pour son compte.

Pour mémoire et rappel : La garantie de résultat s'applique à l'ensemble des Prestations réalisées par Le Prestataire au cours du Marché et sur l'état des ouvrages et des installations en fin de Marché. A ce titre, Le Prestataire garantit à l'UCA, selon des modalités définies au présent Marché que les ouvrages et les installations dont il assure la conduite, la maintenance et l'entretien, seront en fin de Marché en parfait état et opérationnels.

Le Prestataire devra fournir un inventaire complet des installations avec toutes les mises à jour ainsi qu'une sauvegarde de l'intégralité des données de la GMAO deux (2) mois avant la fin de son Marché.

Article 5 - Obligation du prestataire

5.1 Personnel

5.1.1 Généralités

Au regard de la criticité du site et des enjeux liés, l'UCA souhaite un engagement du Prestataire quant à la stabilité accrue de son personnel. **A ce titre, une attention toute particulière sera portée sur ce critère dans la sélection du Prestataire.**

Le Prestataire s'engage au titre du présent Marché à affecter à minima un Responsable d'Affaires, un technicien de maintenance CVC /CFO dédié et un technicien de maintenance en Backup.

Ils seront désignés dans le mémoire technique au moment de la remise des offres.

Ils devront être des personnes expérimentées dont la formation et les compétences devront être en parfaite adéquation avec les responsabilités confiées. Ils devront obligatoirement faire partie du personnel du Prestataire. Ils peuvent être œuvrant mais leurs principales missions seront la coordination des diverses opérations de conduite, d'exploitation et de maintenance. Ils seront également chargés des relations avec l'UCA, de l'organisation, de l'encadrement des techniciens de maintenance, du suivi des interventions, des rapports d'activités et du pilotage des sous-traitants du Prestataire.

Toute autre absence est signifiée à l'UCA par écrit (mail) avec le nom et les coordonnées (téléphone mobile, adresse courriel) du remplaçant, le plus rapidement possible, notamment pour les techniciens.

En cas de remplacement du Responsable d'Affaires ou du Responsable de Site, celui-ci étant le garant de la connaissance du site et des procédures, Le Prestataire devra une période de recouvrement **d'un (1) mois** avec son successeur. Le Prestataire présentera un rapport de passation, lors d'une réunion avec l'UCA et en présence du remplacé et du successeur.

Il est à noter que le planning de présence sur site doit être respecté à 100% et pourra faire l'objet de pénalités.

5.1.2 Le Responsable d'Affaires

Un Responsable d'affaires ayant connaissance du Marché :

- ✓ Il est le référent du site concerné et rattaché à l'agence régionale du site.
- ✓ Il sera chargé des relations avec l'UCA au niveau du site, de l'organisation, de l'encadrement du Responsable de Site, du suivi des interventions et de la communication auprès de l'UCA,
- ✓ Il est le responsable du suivi administratif, contractuel et financier auprès de l'UCA,
- ✓ Il est l'interlocuteur privilégié de l'UCA au niveau du site. Et à ce titre doit :
 - Être qualifié et autorisé à prendre toute décision immédiate à la suite des observations relevées par l'UCA,
 - Être en mesure d'apporter une réponse à toute demande de l'UCA sur les domaines couverts par le présent Marché y compris en matière d'opérations à bon de commande,
 - Assister aux réunions sur demande de l'UCA,
 - Être joignable à tout moment en HO.

5.1.3 Les techniciens

Dans le cadre de ses obligations de résultats, Le Prestataire est tenu d'affecter en nombre suffisant, des techniciens de maintenance pour assurer :

- ✓ La conduite et la maintenance préventive et corrective des installations du site,
- ✓ L'entretien des ouvrages,
- ✓ Le pilotage des sous-traitants

- ✓ Les autres prestations forfaitaires et à bon de commande.

Il revient au Prestataire d'apprécier en fonction de la consistance du site, des plages horaires de présence souhaitées par l'UCA en HO et des diverses contraintes et obligations qui lui sont attribuées, l'effectif en technicien de maintenance à mettre en place.

La qualification des techniciens devra être en adéquation avec la complexité des installations dont ils ont la charge et notamment tournée en priorité sur les aspects techniques CVC (frigoriste) et courant fort (électricien) en rapport avec les équipements classés comme « Sensibles ».

Les techniciens du Prestataire devront posséder l'ensemble des habilitations requises pour l'exercice de leur mission et notamment les habilitations électriques pour les personnels devant intervenir sur les installations électriques et les habilitations frigorifiques pour les personnels devant intervenir sur les installations frigorifiques.

L'UCA pourra interdire l'accès sur le site de tout technicien en cas de manquement de ce dernier à ses obligations telles que définies dans le présent Marché. En cas d'application de cette interdiction d'accès et pour déterminer la suite donnée, une rencontre entre le Responsable d'affaires, le responsable de site et l'UCA sera organisée sous 48h ouvrées.

5.1.4 Sous-traitance

Le recours à la sous-traitance pour certaines parties des Prestations est admis, notamment dans le cadre des maintenances constructeurs (tel que défini à l'Article 3.8 « Maintenance Constructeur »). Les conditions de recours à la sous-traitance sont fixées et définies dans le Contrat.

Le Prestataire ne pourra sous-traiter tout ou partie de ses prestations, qu'après accord préalable et écrit de l'UCA. En début de Marché puis à chaque changement ou nouveau sous-traitant, Le Prestataire soumet l'identité du sous-traitant et les prestations concernées à l'approbation de l'UCA.

En cas de sous-traitance autorisée, Le Prestataire restera seul et unique responsable de la bonne exécution des prestations sous-traitées. Il est garant du bon renseignement des registres sécurité l'UCA.

Le Prestataire restera garant et seul responsable de la bonne exécution des prestations.

Le Prestataire se porte garant vis-à-vis de l'UCA du respect par le sous-traitant de l'ensemble des clauses et conditions du présent Marché.

Le Prestataire devra assurer systématiquement l'accompagnement et l'encadrement de ses sous-traitants dans l'accomplissement de l'ensemble de leurs actions : maintenance préventive, maintenance corrective, astreinte.

5.1.5 Stabilité du personnel

Dans le cadre du Marché, Le Prestataire s'engage à garantir une stabilité des personnels dédiés au site (Responsable d'Affaires, techniciens de maintenance).

Pour des raisons de sûreté, L'UCA devra être informée des changements de techniciens de maintenance, au minimum **un (1)** mois avant tout mouvement.

Le Prestataire prendra toutes les dispositions nécessaires pour que les remplacements s'effectuent dans de parfaites conditions (connaissance des installations, des prestations, des consignes et procédures, etc.).

5.1.6 Qualifications

Chauffage, Ventilation, climatisation et plomberie :

- ✓ Qualibat 5112 : plomberie / sanitaire.
- ✓ Qualifications VEN.MA
- ✓ Les agents seront munis :
 - Pour les réparations de fuites, d'un certificat ou d'une attestation de capacité.
 - Pour la réalisation des assemblages par brasage fort d'un certificat correspondant.
 - Pour les fluides frigorigènes, des autorisations préfectorales nécessaires.

Courants forts :

- ✓ Indice E3 Qualifelec.
- ✓ Qualification Moyen-Gros Tertiaire et Industrie Classe 2. Avec les mentions :
 - Mention Contrôles et Mesures (CM)
 - Mention Automatisme (AUT)
 - Mention Infrastructure de Recharge pour Véhicule Électrique (IRVE)
 - Mention Études & Conception (ET)
 - Mention Ensembles Complexes (EC)
 - Mention RGE
- ✓ Habilitations adaptées aux différents domaines de tension.

Courants faibles :

- ✓ Indice CF2 Qualifelec.
- ✓ Indice CF2 classe 1 avec mention MA

Le Prestataire doit pouvoir présenter les certificats et qualifications correspondants à toute requête de l'UCA.

Le Prestataire présente à l'UCA, au plus tard **un (1) mois** après date de démarrage du contrat, la liste des formations suivies par le personnel affecté aux Prestations, les compléments de formations programmées, ainsi que les habilitations délivrées. Ladite liste est tenue à jour par Le Prestataire et transmise à l'UCA, pendant la période de mise en place des Prestations. Sur simple demande, l'UCA peut consulter les attestations de formations et les titres d'habilitations.

5.1.7 Habilitations

Le Prestataire devra disposer des titres d'habilitation nécessaires pour assurer les différentes missions qui lui sont confiées (Habilitations électriques pour intervenir dans les locaux électriques, etc.).

De plus, Le Prestataire s'assurera également que les sous-traitants intervenant sur les sites disposent des titres d'habilitations nécessaires pour assurer la prestation confiée.

Par ailleurs, l'UCA se réserve le droit de demander au Prestataire toute évolution d'habilitation dans les domaines qui sembleront nécessaires afin de couvrir l'ensemble des prestations demandées.

Le Prestataire devra justifier sans délais des habilitations de son personnel et des sous-traitants pilotés sur simple demande de l'UCA.

5.1.8 Equipements de protection Individuelle

Le Prestataire veille à ce que l'ensemble de son personnel soit équipé des Équipements de Protection Individuels (E.P.I.) nécessaires pour réaliser les prestations en toute sécurité.

5.1.9 Comportement et tenue du personnel

Le personnel intervenant lors de l'exécution des prestations de service doit être vêtu de manière correcte et identifiable facilement (le nom de l'entreprise devra figurer de manière apparente). Le personnel devra avoir un comportement exempt de tout reproche. En particulier, les règles suivantes doivent être respectées :

- ✓ Respect du règlement intérieur du site,
- ✓ Interdiction de fumer dans les locaux et espaces extérieurs (balcons, terrasses, etc.),
- ✓ Tenue vestimentaire uniforme en parfait état de propreté, identifiant la société,
- ✓ Interdiction d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ou d'y pénétrer en état d'ivresse,
- ✓ Interdiction de tenir des réunions, en dehors de celles prévues par le présent Marché, dans l'enceinte du site,
- ✓ Interdiction d'introduire des marchandises destinées à la vente,
- ✓ Interdiction de solliciter ou de recevoir de quiconque un pourboire quelconque,

- ✓ Interdiction de sortir des bâtiments du matériel et/ou des fournitures appartenant à l'UCA sans une autorisation écrite de l'UCA,
- ✓ Interdiction de faire pénétrer à l'intérieur du site toute personne étrangère sans raison professionnelle liée à l'exécution du présent Marché.

En outre, il est indiqué que le comportement du personnel participe au respect des valeurs et à l'image de l'UCA : la présentation, l'expression orale, la tenue vestimentaire, l'attitude, la moralité et l'état d'esprit du personnel devront être irréprochables. Le personnel doit respecter le règlement intérieur du site mis en place par l'UCA. L'UCA se réserve le droit, après avoir fait un rapport écrit au Prestataire, de prononcer le renvoi d'un intervenant s'étant rendu coupable d'un manquement grave aux règles de discipline.

5.1.10 Equipe petites travaux

Afin de pouvoir satisfaire à certaines sollicitations de l'UCA quant à la réalisation de travaux neufs, de rénovations, de GER, le Prestataire doit disposer d'une organisation et de ressources humaines en capacités de porter ce type de sujets.

A ce titre il décrira dans son mémoire cette organisation avec les ressources qu'il prévoit de mettre en œuvre.

Ces opérations de travaux hors forfait, seront traitées en dépenses contrôles sur devis et affectées à la partie à bon de commande du marché décrite dans l'article 3.7 du présent CCTP.

Ces petits travaux n'impliqueront pas d'étude de conception importante.

5.2 Obligation de résultat

Le Prestataire doit une garantie de résultat, qu'il s'agisse des prestations d'administration et de coordination ou de service, qui lui seront éventuellement commandées.

Cette obligation de résultat porte sur :

- ✓ Le respect des SLA et des KPI définis au présent Marché (Annexe 3 « KPI/SLA »)
- ✓ Le respect des délais d'intervention GTI et de rétablissement GTR
- ✓ PUE
- ✓ La présence des moyens contractuels en personnel définis dans son offre (« DTM » et mémoire technique) en respectant à minima la présence 24/7 en rotation 3x8 ainsi que les besoins énoncés en HO.
- ✓ Le respect de la réglementation,
- ✓ Le respect des consignes de sécurité et de sûreté,
- ✓ Le respect des procédures administratives,
- ✓ Le respect des procédures de transmission des divers documents,
- ✓ Le respect des procédures de communication, en particulier concernant les équipements sensibles.
- ✓ Le respect du plan d'assurance qualité du Prestataire,
- ✓ Le fonctionnement permanent des divers équipements centraux (production, supervision, alarmes, etc.) confiés au Prestataire, pendant les périodes d'utilisation,
- ✓ La maintenance préventive de toutes les installations objet du Marché et, pour cela, la communication à l'UCA, en temps utile, de toute demande de remplacement de pièces ou ensembles d'équipements au cas où ils ne seraient pas inclus au Marché,
- ✓ Le respect des dispositions relatives à la gestion des demandes d'interventions, des dépannages et des remises en état définitives, et à la traçabilité des opérations dans la GMAO,
- ✓ Le contrôle des consommations d'énergies et fluides, et la limitation de celles-ci, de manière compatible avec les installations mises à disposition
- ✓ La mise à disposition des pièces de rechanges dans les délais impartis et la gestion du stock de pièce de rechange le cas échéant.

Les résultats obtenus par Le Prestataire au titre du Marché sont mesurés par des indicateurs de performance (KPI) dont les seuils (SLA) sont définis au présent CCTP en Annexe 3 « KPI/SLA ».

Pour remplir son obligation de résultat, Le Prestataire doit atteindre au minimum les niveaux de qualité requis pour les Prestations incluses au présent Marché.

Certains SLA peuvent être évolutifs année après année sur la période contractuelle (objectifs d'amélioration de la performance et d'optimisation des Prestations).

Les non-conformités par rapports aux niveaux de qualité requis donnent lieu à l'application de pénalités.

5.3 Obligation de moyens minimum

Le Prestataire devra satisfaire à un engagement de moyens minimums qui s'applique sur :

- ✓ Les moyens humains intervenant sur site conformément à ceux proposés dans son offre (« DTM » et mémoire technique).
- ✓ Les moyens matériels (tenues, dossier qualité, etc.),
- ✓ Tout matériel et outillage permettant contrôle et paramétrage des équipements (logiciels, équipements de diagnostic et de contrôle, etc.),
- ✓ Les fonctions supports de l'entreprise (encadrement, gestion de la qualité, etc.).

Ci-dessous le personnel minimum à prévoir dans le cadre du contrat sur les opérations de maintenance :

- En HO : 1 technicien CVC et CFO
- HNO : 1 technicien CVC et CFO en astreinte

Il appartient au Prestataire de disposer et de mettre en œuvre les moyens en personnel et en matériels qu'il estime nécessaires à l'exécution des prestations qui lui sont demandées dans le cadre du Marché. Il doit donc déplacer les techniciens avec les compétences requises (qualifications, habilitations, certifications) au fur et à mesure des besoins.

Le Prestataire doit assurer la fourniture et l'entretien des EPI pour son personnel et vérifier que l'ensemble des sous-traitants respectent cet engagement.

Il doit être également en mesure de fournir les outillages traditionnels et spécifiques, les instruments de mesure (étalonnés annuellement), les moyens de levage, la logistique d'accompagnement du service (véhicules, moyens de communication tels que téléphone portable, etc.), les outils informatiques ainsi que tout équipement et matériel homologué nécessaire pour ses interventions.

Concernant les outils informatiques, il s'agit des matériels et logiciels prévus au présent CCTP et décrit aux articles des différents corps d'états et également des matériels et logiciels qui pourraient être indispensables à la maintenance de certaines installations.

5.4 Moyens de contournement

Au cours des maintenances préventives systématiques, le prestataire doit la mise à disposition d'équipements de production nécessaire au maintien du service. Cela intègre la location, la mise en place et la gestion administrative (demandes en mairie, etc.) d'équipements de production de secours tels que :

- ✓ Groupe électrogène,
- ✓ Groupe froid,

5.5 Obligation de conseil et d'information

Pendant toute la durée du présent engagement, Le Prestataire, en sa qualité de professionnel, de manière continue et en toute impartialité, informe, conseille et met en garde l'UCA à propos de tout élément ou circonstance dont Le Prestataire aurait connaissance et qui pourrait entraver le bon déroulement des prestations.

Le Prestataire a une obligation de conseil vis-à-vis de l'UCA et doit à ce titre :

- ✓ Evaluer les attentes du représentant de l'UCA ;
- ✓ Proposer des solutions améliorant la qualité du service.
- ✓ Tenir informé le représentant de l'UCA de toute évolution du Marché et de la réglementation en vigueur relative aux types des prestations objet du présent Cahier des Charges.

Le Prestataire devra assurer pour le compte de l'UCA le suivi des garanties matérielles et des obsolescences des équipements qui lui sont confiés. A ce titre, il devra dans le cadre de ses Rapports annuels d'exploitation identifier les équipements faisant l'objet d'une obsolescence à venir.

Le Prestataire ayant :

- ✓ Un rôle technique dans le contrôle de conformité des équipements de travail, appareils, installations, environnement.
- ✓ Un rôle d'expert et de conseil auprès des entreprises du fait de sa compétence tant sur le plan technique que sur celui de la prévention.

Il doit, de manière générale, informer l'UCA de tous les problèmes qu'il rencontre pour assurer sa prestation. Il importe au Prestataire d'attirer l'attention de l'UCA sur les conséquences et sur la mise en conformité dans le cas où un danger grave et imminent peut apparaître à la suite du contrôle ou de la vérification.

Le Prestataire doit également, en tout état de cause, signaler à l'UCA les incidents prévisibles susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens, et lui indiquer les conséquences qui pourraient en résulter.

Le Prestataire doit assistance à l'UCA, soit :

- ✓ Par téléphone pour tout complément d'information,
- ✓ Lors de réunions provoquées par l'UCA si nécessaire,
- ✓ En transmettant à l'UCA les nouveaux textes réglementaires relatifs à ses prestations, accompagnés d'une note expliquant l'influence de ces textes sur son activité,
- ✓ En garantissant une veille technique et réglementaire sur les équipements et installations du marché

En aucun cas, les précédentes dispositions relatives à l'obligation de conseil ne dispensent Le Prestataire d'assurer les prestations définies au Marché.

Dans ce cadre, Le Prestataire proposera à l'UCA un planning d'investissement pluriannuel sur tout le petit matériel tel que :

- ✓ Batteries,
- ✓ PASA,
- ✓ Chargeurs
- ✓ Obsolescence des équipements

5.6 Obligation de continuité de service

Le Prestataire assurera sous pilotage de l'UCA la maîtrise des risques d'exploitation, la disponibilité 24h/24 des équipements d'infrastructure technique de la catégorie sensible qu'il maintient, et la limitation de la Durée de mode dégradé de ces installations.

L'objectif à tenir est : Zéro défaut issu de l'environnement technique impactant la qualité de service et la disponibilité des installations et équipements de la catégorie « Sensible ».

A ce titre, les gammes proposées en Annexe 2 « Gammes de maintenance minimales » correspondant aux prestations préventives minimales souhaitées pourront être complétées, le cas échéant, si elles sont jugées insuffisantes, pour atteindre la continuité de service demandée.

5.7 Obligation de suivi des énergies et performance énergétique

Pendant toute la durée du présent engagement, Le Prestataire, en sa qualité de professionnel, de manière continue et en toute impartialité, informe, conseille et met en garde l'UCA à propos du suivi des énergies et de performance énergétique, notamment dans le cadre du Décret Tertiaire.

Le Prestataire a une obligation de conseil vis-à-vis de l'UCA et doit à ce titre :

- ✓ Les relevés mensuels de tous compteurs et sous-compteurs des fluides (électricité, gaz, eau)
- ✓ Le suivi et la mise-à-jour du fichier de suivi des énergies qui sera fourni par l'UCA,
- ✓ Présenter des préconisations d'optimisation des énergies (évolution des consignes, proposition de travaux d'amélioration des installations, etc.).

5.8 Veille réglementaire

En sa qualité de professionnel, Le Prestataire s'engage à se conformer à toutes les dispositions, notamment réglementaires et législatives, qui s'appliquent ou s'appliqueront à sa profession ainsi qu'à l'ensemble des prestations associées aux engagements contractuels.

Le Prestataire s'engage à transmettre tout manquement, infraction ou non-conformité vis-à-vis de la réglementation en vigueur des locaux ou installations techniques ou autres. Les travaux de remise en conformité, dans ce cas ainsi que celui d'évolution de la réglementation en vigueur, sont à la charge de l'UCA.

L'entrée en vigueur de textes législatifs ou réglementaires d'ordre public, en relation avec l'objet du Marché, entraîne une modification de plein droit du Marché.

L'UCA et Le Prestataire s'engagent à modifier par avenant le Marché, afin de le rendre conforme aux stipulations en vigueur.

Néanmoins au cas où de telles modifications auraient pour conséquence de modifier l'équilibre technique, économique du Marché, l'UCA et Le Prestataire se rencontreront afin de définir les suites qu'elles souhaitent donner à cette modification

5.9 Audit

Les Parties conviennent que l'UCA peut, après en avoir avisé Le Prestataire par écrit, faire procéder à ses frais à un audit de la bonne exécution par Le Prestataire de ses obligations contractuelles.

L'UCA choisira le ou les auditeurs. Le Prestataire ne pourra pas s'opposer à ce choix, à moins de démontrer que ces tiers sont parmi ses concurrents directs ou indirects.

Le Prestataire s'engage à coopérer pleinement avec les auditeurs et à leur fournir toutes informations qui seraient nécessaires. Les auditeurs ont accès à la plateforme et aux locaux du Prestataire.

Une copie du rapport d'audit sera adressée au Prestataire dans les plus brefs délais, qui s'engage à ses frais à corriger toutes non-conformités constatées par l'auditeur, dans la mesure où elles sont comprises dans son forfait. Dans le cas de non-conformités hors forfait, le Prestataire devra établir un devis de rétablissement, suivant les conditions tarifaires fixées au B.P.U (« BPU »).

5.10 Qualité, Sécurité et environnement

5.10.1 Plan d'assurance Qualité

Le Plan d'Assurance Qualité général du Prestataire sera appliqué au présent Marché, il sera remis lors de la restitution de l'offre.

A ce titre, ce document comportera notamment :

- ✓ Des procédures internes au Prestataire et concernant l'ensemble des prestations,
- ✓ Des projets de procédures complémentaires visant à rationaliser et à optimiser les relations L'UCA /Prestataire,
- ✓ Des procédures de traitement des dysfonctionnements, réclamations, désordres, etc.,
- ✓ Des procédures d'autocontrôle qualité

5.10.2 Plan Assurance Qualité Site

La maîtrise des processus est en effet un élément clé pour garantir que les missions sont réalisées en conformité avec les attentes du Marché et en respectant les meilleures pratiques de l'art.

Le Prestataire rédige et met en œuvre un Plan Assurance Qualité (PAQ) pour obtenir les résultats attendus contractuellement sur le site.

5.10.3 Revue documentaire

Dans le cadre de la certification ISO 9001 de L'UCA, le Prestataire doit une revue annuelle de l'ensemble des documents liés à son marché.

Cela comprend l'ensemble des documents réalisés par le Prestataire dans le cadre de sa phase de démarrage.

5.10.4 Plan de prévention

Au cours d'une visite d'inspection préalable, dans un délai d'un (1) mois après la notification du Marché, organisée par l'UCA ou son représentant, Le Prestataire et l'UCA définissent en commun un plan de prévention contenant les mesures à respecter pour prévenir les risques liés aux interférences des activités, des installations et des matériels ainsi que toutes les consignes particulières de sécurité édictées par l'UCA.

Un plan de prévention est établi, pour chaque prestation mise en place, conformément au décret n° 92-158 du 20 février 1992 complétant le Code du Travail Articles R237.1 à R237.28 et fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Le plan de prévention prendra en compte la mise en place des protections individuelles et collectives contre les risques inhérents à l'activité du Prestataire.

A la demande de l'UCA, Le Prestataire s'engage à assister l'UCA ou son représentant pour :

- ✓ Organiser la visite d'inspection préalable pour toute nouvelle prestation,
- ✓ Établir, conjointement avec le Prestataire et sous-traitants, le plan de prévention concernant les risques d'interférence liés à l'intervention, les mesures de protections prises,
- ✓ Formaliser systématiquement (en aggravation des exigences réglementaires) ce plan de prévention, par écrit,
- ✓ Le faire cosigner par l'UCA ou son représentant,
- ✓ Informer les occupants (utilisateurs) des dispositions du plan de prévention ayant une incidence sur l'exploitation des bâtiments,
- ✓ Veiller à l'application des dispositions établies,
- ✓ Faire remonter systématiquement au référent Prévention Sécurité du site (Responsable de l'Administration du Site ou Responsable Sécurité) les situations dangereuses rencontrées)
- ✓ Contrôler périodiquement l'adéquation du plan de prévention avec, le cas échéant, les évolutions de la prestation ou de l'exploitation de chacun des bâtiments.

Le plan de prévention sera mis à jour annuellement à minima, la première version sera intégrée dans le rapport de prise en charge comme présenté à l'article 4.2.1 « Rapport de prise en charge ».

5.10.5 Gestion des déchets

Le Prestataire évacue les pièces usagées liées à ses activités sur le site, conformément à la réglementation en vigueur et notamment au décret relatif à la classification des déchets dangereux, à la loi relative à l'élimination des déchets et à la récupération des matériaux qui fait obligation au détenteur d'éliminer des déchets dangereux dans des conditions propres à éviter des effets nocifs sur le sol. Un certificat de mise en déchetterie, de récupération ou de traitement doit être fourni par Le Prestataire.

L'évacuation des pièces doit être réalisée selon la réglementation en vigueur. Un certificat de mise en déchetterie doit être disponible auprès du Prestataire. Un BSDI devra être fourni.

Le Prestataire doit garantir une parfaite traçabilité du traitement des fluides et des matériaux collectés.

Le Prestataire doit être en mesure de justifier à tout moment du traitement effectif des déchets, à ce titre il fournira à L'UCA les bordereaux de suivi de destruction des déchets, ainsi qu'un bilan mensuel et annuel des déchets traités (type, masse, etc.).

Le stockage des déchets sur site n'est pas accepté.

Aucun rejet de produit dangereux n'est autorisé dans les réseaux d'eaux usées et d'assainissement (vidange de réseaux glycolés, boues acides, etc.).

Le rapport mensuel RMA et annuel devra intégrer les indicateurs de traitement des déchets (type, masse, etc.).

5.10.6 Clauses Qualité, Environnement et Energie.

Le fournisseur aura également l'obligation de :

- ✓ Laisser le lieu d'intervention propre et libre de tous déchets pendant l'exécution de ses missions, nettoyer et réparer les installations qu'il aurait salies ou détériorées.
- ✓ Prendre en charge l'évacuation des déchets nés de son activité et remettre à l'UCA les Bordereaux de Suivi de Déchets Dangereux établis, le cas échéant.
- ✓ Valoriser ou éliminer les déchets dans des installations conformes à la réglementation (Joindre l'arrêté préfectoral d'exploitation pour les installations de destinations (regroupement, prétraitement, valorisation et/ou élimination).
- ✓ De ne pas stocker tout matériel ou matériau dans les locaux techniques (déchets, pièces de rechange, produits d'entretien, etc.).

En termes de filière de traitement, l'entreprise s'engage à privilégier les procédés permettant de valoriser et/ou dépolluer les déchets.

Article 6 - Cadre technique des prestations

6.1 CVCD - Chauffage ventilation climatisation désenfumage

Outre les règlements, normes et documents à caractère général qui figurent aux conditions techniques générales, toutes les normes en vigueur concernant les installations objets des présentes conditions techniques s'appliquent intégralement, qu'il s'agisse d'opérations de maintenance ou de travaux.

L'attention du Prestataire est particulièrement attirée sur le respect des textes législatifs et réglementaires en vigueur ainsi que les normes dans leur dernière version applicable.

6.1.1 Nature et étendue des prestations

Le Prestataire doit assurer forfaitairement, pour le compte de l'UCA la conduite, la maintenance préventive et corrective sur les équipements et installations du domaine technique CVCD de l'annexe 1 « Liste des équipements » en respectant à minima les gammes de maintenances présentées en Annexe 2 « Gammes de maintenance minimales ».

6.1.2 Formalités légales

Le Prestataire a l'entière responsabilité du transport des fluides et des matériaux collectés vers les lieux de stockage ou de destruction.

Le Prestataire, sous son entière responsabilité, établit l'ensemble des documents légaux exigés, tant pour transporter, charger et décharger les fluides et matériaux collectés.

6.1.3 Traitement de l'eau

Le Prestataire doit dans le cadre du Marché, assurer le traitement de l'eau de l'ensemble des réseaux dont il assure la maintenance, afin de maintenir en permanence les valeurs dans les limites de tolérance admissibles, telles que fixées par la réglementation en vigueur et les règles de l'art.

A ce titre il devra réaliser sur l'ensemble des réseaux rattachés à son périmètre, les analyses nécessaires pour garantir le suivi et la qualité de l'eau des circuits fermés.

Le conditionnement des réseaux hydrauliques aux valeurs conformes à la pérennité de fonctionnement des installations et équipements, est soumis à une obligation de résultat du Prestataire.

Ce dernier devra assurer toutes les analyses sur les différents réseaux que nécessaire et fournir l'ensemble des produits de traitement d'eau (filmogène, passivant, dispersant, anticorrosion, glycol, etc.)

Sans que cela soit exhaustif, les principales analyses d'eaux sur circuits fermés à réaliser sont les suivantes :

Type de réseau fermé	Type d'analyse	Périodicités minimales
Circuits d'eau glacée production / distribution	Physico-chimique	Semestrielle

6.1.4 Dispositions particulières

6.1.4.a Programmation des équipements

Le Prestataire doit assurer la programmation horaire des différentes valeurs physiques des équipements.

Cette programmation prend en compte les contraintes techniques, les contraintes liées à l'occupation du site, les exigences d'économie d'énergie, etc.

Le Prestataire prend en charge toutes les modifications de programmation et de paramétrage consécutives aux événements exceptionnels (travaux de remise en état, travaux de restructuration, gros travaux, etc.).

6.1.4.b Produits frigorigènes

Dans le cadre du Marché, Le Prestataire doit la fourniture de de fluides frigorigènes et huiles frigo dans la limite du montant forfaitaire de 350 € HT (hors frais de main d'œuvre) par appoint. Toute fourniture complémentaire sera refacturée en hors forfait (350 € HT soustrait).

6.1.4.c Filtration

Dans le cadre du Marché, Le Prestataire doit la fourniture de l'ensemble des filtres prévus sur les installations (pas de seuil limite) y compris sur l'ensemble des appareils terminaux de climatisation.

Le remplacement des filtres sera réalisé suivant les périodicités définies dans Annexe 2 « Gammes de maintenance minimales ». (Fréquences d'intervention) ou dès que leur taux d'empoussièrement est supérieur ou égal à 50 % de la pression nominale.

La filtration d'air hygiénique est de type G2/G4 à F7/F9.

6.1.4.d Gaines de ventilation

Le Prestataire doit sur devis le nettoyage des gaines de ventilation, à tout moment de l'exécution du Marché sur demande de l'UCA ou après constatation par Le Prestataire de la nécessité d'y avoir recours.

6.1.4.e Protection des installations en cas de gel

Dès la prise en charge des installations, Le Prestataire doit prendre les dispositions nécessaires afin de vérifier que les installations sont bien protégées contre le gel, qu'il s'agisse d'équipements de chauffage, de conditionnement de l'air, de climatisation (vidange et hivernage des réseaux extérieurs).

Il informe l'UCA des éventuelles anomalies constatées durant la phase de démarrage, selon l'article 4.2 « Prise en charge des installations ». Passé ce délai les éventuelles adjonctions de produits ou réfections nécessaires seraient à la charge du Prestataire qu'il s'agisse de produits de traitement ou de dispositifs permettant de conserver une température hors gel sur les réseaux concernés (calorifuges, cordons chauffants ou équivalent).

Ensuite, et pendant toute la durée du Marché, Le Prestataire devra prendre toutes dispositions pour assurer la protection contre le gel de l'ensemble des installations et le maintien de cette protection. Le Prestataire procédera à des auto-contrôles et à des analyses du niveau de protection contre le gel.

Les produits de traitement nécessaires sont inclus au forfait (pas de seuil limite).

En cas d'arrêt de tout ou partie des installations, Le Prestataire procède à la protection de l'ensemble des installations, réseaux et appareillages, contenant de l'eau. Au cas où des dégâts seraient occasionnés par la carence du Prestataire, ce dernier ferait procéder à ses frais aux réparations quel qu'en soit l'endroit, même s'il s'agit de canalisations aériennes, en sous-sol, en caniveau, enterrées ou noyées dans les murs ou planchers, ou exposées directement ou indirectement aux agents extérieurs (vent, pluie, neige, etc.). Il assure, à ses frais, la remise en service de l'exploitation après réparation.

6.1.4.f Vidange des réseaux

Le Prestataire doit les vidanges et purges éventuelles des divers réseaux, à tout moment de l'exécution du Marché sur demande de l'UCA ou après constatation par Le Prestataire de la nécessité d'y avoir recours. En cas de travaux pour l'ajout ou la modification de matériels ou d'équipements, la vidange et la remise en service s'effectuera sur devis accepté par l'UCA ou preneur effectuant ces travaux.

6.1.4.g Rinçage et désembouage

Lorsqu'il est constaté des boues, modifiant la masse volumique de l'eau en circulation, Le Prestataire doit procéder aux opérations de rinçage et/ou désembouage total ou partiel des installations. Ce désembouage peut être fait soit par mise en place de clarificateurs sur les réseaux, soit par traitement du réseau avec une centrale mobile.

Le Prestataire doit réaliser l'élimination des boues et produits incrustants. Il détermine les produits de traitement appropriés après analyse en laboratoire.

Le Prestataire doit :

- ✓ La protection des appareillages délicats contre toute détérioration par les produits de traitement mis en œuvre.
- ✓ La pose d'affiches, pour aviser les utilisateurs des travaux et leur demander de ne pas intervenir sur les organes d'isolement de leurs émetteurs, avec contrôle de la consigne par le personnel du Prestataire.

6.1.4.h Produits de traitement

Tous les produits utilisés pour les traitements sont absolument garantis inhibés et passivés.

6.2 PS - Plomberie Sanitaire

Outre les règlements, normes et documents à caractère général qui figurent aux conditions techniques générales, toutes les normes en vigueur concernant les installations objets des présentes conditions techniques s'appliquent intégralement, qu'il s'agisse d'opérations de maintenance ou de travaux.

L'attention du Prestataire est particulièrement attirée sur le respect des textes législatifs et réglementaires en vigueur ainsi que les normes dans leur dernière version applicable.

6.2.1 Nature et étendue des prestations

Le Prestataire doit assurer forfaitairement, pour le compte de l'UCA la conduite, la maintenance préventive et corrective sur les équipements et installations du domaine technique Plomberie Sanitaire de l'annexe 1 « Liste des équipements » en respectant à minima les gammes de maintenances présentées en Annexe 2 « Gammes de maintenance minimales ».

6.2.2 Limites physiques des installations

La limite physique des évacuations des EU, EV ou EP sera au niveau du piquage sur le collecteur public du concessionnaire.

6.2.3 Traitement de l'eau

Le Prestataire doit dans le cadre du Marché, assurer le traitement de l'eau de l'ensemble des réseaux dont il assure la maintenance, afin de maintenir en permanence les valeurs dans les limites de tolérance admissibles, telles que fixées par la réglementation en vigueur et les règles de l'art.

A ce titre il devra réaliser sur l'ensemble des réseaux rattachés à son périmètre, les analyses nécessaires pour garantir le suivi et la qualité de l'eau des circuits fermés.

Le conditionnement des réseaux hydrauliques aux valeurs conformes à la pérennité de fonctionnement des installations et équipements, est soumis à une obligation de résultat du Prestataire.

Ce dernier devra assurer toutes les analyses sur les différents réseaux que nécessaire et fournir l'ensemble des produits de traitement d'eau (sel, etc.)

6.2.4 Dispositions particulières

6.2.4.a Programmation des équipements

Le Prestataire doit assurer la programmation horaire des différentes valeurs physiques des équipements.

Cette programmation prend en compte les contraintes techniques, les contraintes liées à l'occupation du site, les exigences d'économie d'énergie, etc.

Le Prestataire prend en charge toutes les modifications de programmation et de paramétrage consécutives aux événements exceptionnels (travaux de remise en état, travaux de restructuration, gros travaux, etc.).

6.2.4.b Filtration

Dans le cadre du Marché, Le Prestataire doit le nettoyage de l'ensemble des filtres prévus sur les installations (pas de seuil limite), qui sera réalisé selon l'annexe 3 « gammes de maintenance » (fréquences d'intervention).

6.2.4.c Protection des installations en cas de gel

Dès la prise en charge des installations, Le Prestataire doit prendre les dispositions nécessaires afin de vérifier que les installations sont bien protégées contre le gel, qu'il s'agisse d'équipements de chauffage, de conditionnement de l'air, de climatisation et réseaux incendie (vidange et hivernage des réseaux extérieurs).

Il informe l'UCA des éventuelles anomalies constatées durant la phase de démarrage, selon l'article 4.2 « Prise en charge des installations ». Passé ce délai les éventuelles adjonctions de produits ou réfections nécessaires seraient à la charge du Prestataire qu'il s'agisse de produits de traitement ou de dispositifs permettant de conserver une température hors gel sur les réseaux concernés (calorifuges, cordons chauffants ou équivalent).

Ensuite, et pendant toute la durée du Marché, Le Prestataire devra prendre toutes dispositions pour assurer la protection contre le gel de l'ensemble des installations et le maintien de cette protection. Le Prestataire procédera à des auto-contrôles et à des analyses du niveau de protection contre le gel, mais fera procéder à des analyses annuelles des fluides par un organisme agréé afin de le vérifier.

Les produits de traitement nécessaires sont inclus au forfait (pas de seuil limite).

En cas d'arrêt de tout ou partie des installations, Le Prestataire procède à la protection de l'ensemble des installations, réseaux et appareillages, contenant de l'eau. Au cas où des dégâts seraient occasionnés par la carence du Prestataire, ce dernier ferait procéder à ses frais aux réparations quel qu'en soit l'endroit, même s'il s'agit de canalisations aériennes, en sous-sol, en caniveau, enterrées ou noyées dans les murs ou planchers, ou exposées directement ou indirectement aux agents extérieurs (vent, pluie, neige, etc.). Il assure, à ses frais, la remise en service de l'exploitation après réparation.

6.2.4.d Vidange des réseaux

Le Prestataire doit les vidanges et purges éventuelles des divers réseaux, à tout moment de l'exécution du Marché sur demande de l'UCA ou après constatation par Le Prestataire de la nécessité d'y avoir recours. En cas de travaux pour l'ajout ou la modification de matériels ou d'équipements, la vidange et la remise en service s'effectuera sur devis accepté par l'UCA ou preneur effectuant ces travaux.

6.2.4.e Rinçage et désembouage

Lorsqu'il est constaté des boues, modifiant la masse volumique de l'eau en circulation, Le Prestataire doit procéder aux opérations de rinçage et/ou désembouage total ou partiel des installations. Ce désembouage peut être fait soit par mise en place de clarificateurs sur les réseaux, soit par traitement du réseau avec une centrale mobile.

Le Prestataire doit réaliser l'élimination des boues et produits incrustants. Il détermine les produits de traitement appropriés après analyse en laboratoire.

Le Prestataire doit :

- ✓ La protection des appareillages délicats contre toute détérioration par les produits de traitement mis en œuvre.
- ✓ La pose d'affiches, pour aviser les utilisateurs des travaux et leur demander de ne pas intervenir sur les organes d'isolement de leurs émetteurs, avec contrôle de la consigne par le personnel du Prestataire.

6.2.4.f Produits de traitement

Le Prestataire aura à sa charge les produits de protection des réseaux.

6.2.5 Formalités légales

Le Prestataire a l'entière responsabilité du transport des fluides et des matériaux collectés vers les lieux de stockage ou de destruction.

Le Prestataire, sous son entière responsabilité, établit l'ensemble des documents légaux exigés, tant pour transporter, charger et décharger les fluides et matériaux collectés.

6.3 CFO - Electricité courants forts

Outre les règlements, normes et documents à caractère général qui figurent au CCTP toutes les normes et documents en vigueur concernant les installations objets du présent article s'appliquent intégralement, qu'il s'agisse d'opérations de maintenance ou de travaux.

L'attention du Prestataire est particulièrement attirée sur le respect des textes législatifs et réglementaires en vigueur ainsi que les normes suivantes ou équivalentes, dans leur dernière version applicable :

- ✓ NF-C-13100 : postes de livraison établis à l'intérieur d'un bâtiment alimenté par un réseau de distribution publique deuxième catégorie (HT).
- ✓ NF-C-13200 : installations électriques à haute tension (HT).
- ✓ NF-C-15100 : installations électriques à basse tension (BT).
- ✓ NF-C-14100 : installations de branchement de première catégorie entre un réseau de distribution et l'origine des installations intérieures (BT).
- ✓ UTE-C-18510 : recueil d'instructions générales de sécurité d'ordre électrique.
- ✓ UTE-C-18530 : carnet de prescriptions de sécurité électrique destiné au personnel habilité.
- ✓ UTE-C-15103 : choix des matériels en fonction des influences externes.
- ✓ UTE-C-15476 : sectionnement, commande, coupure.
- ✓ UTE-C-15520 : canalisations, modes de pose, connexions.
- ✓ UTE-C-559 : installation d'éclairage en Très Basse Tension.
- ✓ UTE-C-15401 : guide pratique des installations de groupes moteurs thermiques générateurs.

6.3.1 Nature et étendue des prestations

Le Prestataire doit assurer forfaitairement, pour le compte de l'UCA la conduite, la maintenance préventive et corrective sur les équipements et installations du domaine technique Courant Fort de l'annexe 1 « Liste des équipements » en respectant à minima les gammes de maintenances présentées en Annexe 3 « Gammes de maintenance minimales ».

Le Prestataire réalisera la maintenance sur tout élément concourant à la production, la transformation ou la distribution de l'énergie électrique.

Dans le cadre de la maintenance des postes HT, Le Prestataire devra prendre contact avec ENEDIS pour la planification et la consignation des postes HT.

6.3.2 Dispositions particulières

INTERVENTIONS SPECIFIQUES – COUPURES

Toutes les interventions pouvant avoir même indirectement, des conséquences sur le fonctionnement des installations devront avoir reçu préalablement l'accord formel de l'UCA.

Hormis les cas d'urgence mettant en cause la sécurité des biens et/ou des personnes, les interventions du Prestataire feront l'objet d'une planification spécifique, en concertation avec l'UCA.

Le Prestataire est tenu de respecter strictement l'ensemble des procédures ainsi que la validation de l'UCA pour toute intervention nécessitant une coupure d'électricité.

Dans le cadre de son forfait, le Prestataire doit la fourniture des produits dépoussiérants pour les armoires électriques.

THERMOGRAPHIE INFRAROUGE

Le Prestataire devra procéder à une thermographie annuelle sur l'ensemble des TGBT, armoires, coffrets électriques de l'ensemble des équipements sous contrat.

CONTROLES PAR ULTRasons DES INSTALLATIONS HT

Les installations électriques Haute Tension sont parfois le siège de phénomènes en fonctionnement normal, dont les conséquences peuvent être désastreuses : risque d'incendie, destruction des équipements HT, arrêt de production.

Le Prestataire devra réaliser annuellement une recherche de défaut sur les équipements HT par Ultrasons.

GROUPES ELECTROGENES

Le Prestataire doit réaliser le suivi des livraisons de fuel pris en charge et planifié par l'UCA pour les Groupes électrogènes. Il doit s'assurer du bon remplissage des cuves.

Le prestataire doit réaliser un test annuel de qualité du fuel sur 3 niveaux (surface, milieu et fond de cuve)

Le prestataire doit réaliser des essais des groupes électrogènes après chaque maintenance préventive et curative réalisées sur les installations.

Le Prestataire doit s'assurer de la présence du sous-traitant Groupe électrogène pour toute intervention Groupe électrogène (essais mensuels, travaux critiques nécessitant l'utilisation des groupes électrogènes, etc.) ainsi que de la présence du mainteneur lors des essais mensuels groupe électrogène. .

Le Prestataire doit prévoir des engagements de délais sur la fourniture de fuel pour les groupes électrogènes, la fourniture sera quant à elle en hors forfait via le Bordereau de prix unitaire (coefficient de peines et soins).

Le Prestataire doit la fourniture des pièces et consommables suivants : joints, huile, filtre à huile, filtre à gasoil et à eau.

BASSE TENSION

Le prestataire devra la maintenance de l'ensemble des disjoncteurs et interrupteurs BT de l'ensemble des TGBT et armoires du site (GE, onduleurs, armoires divisionnaires, etc.) selon la gamme opératoire présentées dans l'Annexe 3 « Gammes de maintenance ».

6.4 CFA - Courants Faibles

Outre les règlements, normes et documents à caractère général qui figurent au CCTP toutes les normes et documents en vigueur concernant les installations objets du présent article s'appliquent intégralement, qu'il s'agisse d'opérations de maintenance ou de travaux.

L'attention du Prestataire est particulièrement attirée sur le respect des textes législatifs et réglementaires en vigueur ainsi que les normes suivantes ou équivalentes, dans leur dernière version applicable :

- ✓ NF-C-15100 : installations électriques à basse tension (BT).
- ✓ NF-C-14100 : installations de branchement de première catégorie entre un réseau de distribution et l'origine des installations intérieures (BT).
- ✓ UTE-C-18510 : recueil d'instructions générales de sécurité d'ordre électrique.
- ✓ UTE-C-18530 : carnet de prescriptions de sécurité électrique destiné au personnel habilité.
- ✓ Par ailleurs, Le Prestataire s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions particulières de l'UCA notamment :
- ✓ Charte de câblage.
- ✓ Repérage des installations électriques

6.4.1 Nature et étendue des prestations

Le Prestataire doit assurer forfaitairement, pour le compte de l'UCA la conduite, la maintenance préventive et corrective sur les équipements et installations du domaine technique Courant Faible de l'annexe 1 « Liste des équipements » en respectant à minima les gammes de maintenances présentées en Annexe 2 « Gammes de maintenance minimales ».

6.4.2 Limites physiques des installations

Les Prestations dues par Le Prestataire portent sur l'ensemble des équipements du système notamment :

- ✓ L'intégralité de l'architecture terrain : bus, concentrateur, régulateurs, etc.,
- ✓ Le poste de supervision et tout autre serveur dédié au système.

- ✓ L'intégralité des composants associés aux éléments précédemment cités, et formant ensemble du système
- ✓ L'intégralité des terminaux dédiés au système,

Plus généralement, tout élément concourant aux systèmes préalablement cités.

6.4.3 Nature et étendue des prestations

Le Prestataire doit assurer forfaitairement, pour le compte de l'UCA la conduite, la maintenance préventive et corrective sur les équipements et installations du Domaine technique Système de Sécurité Incendie de l'annexe 1 « Liste des équipements » en respectant à minima les gammes de maintenances présentées en Annexe 3 « Gammes de maintenance ».

Le Prestataire devra respecter les lois, règles et règlements en vigueur concernant les travaux en hauteur.

Dans le cadre du forfait, le Prestataire doit la fourniture des piles, batteries et charges pyrotechniques.

6.5 CT – Contrôles réglementaires

Outre les règlements, normes et documents à caractère général qui figurent au CCTP toutes les normes et documents en vigueur concernant les installations objets du présent article s'appliquent intégralement, qu'il s'agisse d'opérations de maintenance ou de travaux.

6.5.1 Nature et étendue des prestations

Le Prestataire doit assurer, pour le compte de l'UCA, l'ensemble des contrôles réglementaires liés au périmètre technique du marché, dont la liste est la suivante :

- ✓ Contrôles fluides frigorigènes
- ✓ Disconnecteurs
- ✓ Rejets de fumée (tous les 2 ans), a été réalisé en 2022,
- ✓ Mesure de bruits (tous les 2 ans), a été réalisé en 2022 (peut être réalisée par un BE acoustique)

Article 7 - Annexes

Annexe 1 – Liste des équipements

Annexe 2 – Gammes de maintenance minimales

Annexe 3 – SLA & KPI

Annexe 4 - Pièces de première urgence