



Bas-Rhin

Maintenance multitechnique pour les sites de la CPAM du Bas-Rhin

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Table des matières

I. OBJET DU MARCHE.....	4
II. DESCRIPTION GENERALE DES PRESTATIONS.....	4
1. BESOINS DU BENEFICIAIRE	4
2. NATURE DES OBLIGATIONS	5
3. PERIMETRE DES PRESTATIONS	5
3.1 <i>Périmètre technique</i>	5
3.2 <i>Périmètre géographique</i>	6
3.3 <i>Organisation du Bénéficiaire</i>	6
4. DEROULEMENT DES PRESTATIONS	6
4.1 <i>Phase d'exploitation</i>	6
4.2 <i>Phase de réversibilité</i>	7
5. PRECISIONS SUR LES MOYENS	7
5.1 <i>Outils SI</i>	7
5.2 <i>Moyens et équipements</i>	8
a) Matériel et outillage.....	8
b) Badges, clés d'accès aux locaux.....	8
5.3 <i>Locaux mis à la disposition du Prestataire</i>	8
6. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS	9
6.1 <i>Jours et horaires d'exécution des prestations</i>	9
6.2 <i>Tenues de travail et équipements de protection individuelle / collective</i>	9
6.3 <i>Respect des consignes de sécurité</i>	9
6.4 <i>Sous-traitance (le cas échéant)</i>	10
6.5 <i>Relations avec les autres prestataires du Bénéficiaire</i>	10
7. DONNEES DISPONIBLES EN ANNEXES	10
III. DESCRIPTION DETAILLEE DE LA PRESTATION.....	12
8. MISSIONS SPECIFIQUES AU LANCEMENT DU MARCHE – PHASE D'EXPLOITATION.....	12
8.1 <i>Collecte et analyse de la documentation d'exploitation</i>	12
8.2 <i>Réalisation des états des lieux d'entrée</i>	12
8.3 <i>Initialisation des outils SI</i>	13
• Outils mis à disposition par le Prestataire.....	13
▪ Fonctionnalités de la GMAO	14
▪ Fonctionnalités du portail occupant en lien avec la GMAO.....	14
▪ Fonctionnalités de la GED en lien avec la GMAO	15
• Formation	15
• Planning d'initialisation	15
8.4 <i>Elaboration du plan assurance qualité (PAQ)</i>	16
8.5 <i>Précisions sur les gammes de maintenance</i>	16
8.6 <i>Mise en place des plans de prévention</i>	16
8.7 <i>Mise en place du suivi énergétique</i>	17
8.8 <i>Stock initial de consommables, petites fournitures et pièces de rechange</i>	17
8.9 <i>Instances de pilotage spécifiques aux 3 premiers mois d'exécution du marché</i>	17
a) Réunion d'enclenchement	17
b) Réunions périodiques	18
c) Réunion de clôture.....	18
9. MISSIONS PHASE D'EXPLOITATION.....	18

9.1	<i>Respect et mise à jour du plan assurance qualité (PAQ)</i>	18
9.2	<i>Conduite et surveillance des installations</i>	19
9.3	<i>Fourniture des consommables, petites fournitures et pièces de rechange</i>	19
a)	Fourniture des consommables et petites fournitures	19
b)	Fourniture des pièces de rechange et franchise	20
9.4	<i>Réalisation de la maintenance des installations</i>	21
a)	Maintenance prévisionnelle systématique	21
b)	Maintenance prévisionnelle conditionnelle	21
c)	Maintenance corrective	22
9.5	<i>Réalisation des interventions d'urgence</i>	22
9.6	<i>Intervention en période astreinte</i>	23
9.7	<i>Hors marché - Précisions sur le clos-couvert et le petit second œuvre</i>	23
9.8	<i>GTB / GTC</i>	23
9.9	<i>Pilotage des vérifications réglementaires</i>	23
9.10	<i>Tenue à jour des outils SI</i>	24
9.11	<i>Tenue à jour de la documentation technique des sites</i>	25
9.12	<i>Analyse et suivi des consommations d'énergie et de fluides</i>	25
a)	Fluides et énergies concernés	25
b)	Suivi et analyse des consommations	25
c)	Plan d'actions de performance énergétique	25
9.13	<i>Gestion de la garantie des installations</i>	26
9.14	<i>Mise à jour des plans de prévention</i>	27
9.15	<i>Gestion des déchets</i>	27
9.16	<i>Signalisation des interventions</i>	27
9.17	<i>Appui à l'obtention et au renouvellement des certifications des sites</i>	28
10.	MISSIONS PARTICULIERES EN PHASE DE REVERSIBILITE	28
10.1	<i>Réalisation des états des lieux de sortie</i>	28
10.2	<i>Gestion du recouvrement</i>	29
10.3	<i>Mise à jour des outils SI et remise des documents</i>	29
10.4	<i>Instances de pilotage spécifiques à la phase de réversibilité</i>	29
a)	Réunions périodiques de suivi (si requises)	29
b)	Réunion de clôture	29
IV.	DESCRIPTION DU RESULTAT ATTENDU	30
11.	INDICATEURS DE PERFORMANCE ET DE QUALITE DU MARCHE	30
12.	MOYENS DE MESURE ET DE CONTROLE DES ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE	30
12.1	<i>Réalisation d'audits contradictoires</i>	30
12.2	<i>Autocontrôles</i>	31
12.3	<i>Recours à une société externe</i>	31
13.	FORCE DE CONSEIL	31
V.	GOVERNANCE DU MARCHE	32
14.	RAPPORTS D'ACTIVITE	32
15.	INSTANCES DE PILOTAGE DU MARCHE	33
VI.	MODALITES DE REMUNERATION DES PRESTATIONS	33
16.	PRESTATIONS AU FORFAIT	33
17.	PRESTATIONS HORS-FORFAIT	33
18.	MODALITES DE REMUNERATION DES PRESTATIONS NON IDENTIFIEES DE BASE	34

I. Objet du marché

Le présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P) a pour objet la définition des prestations multitechnique de maintenance et leurs modalités d'exécution. Elles s'appliquent à l'ensemble des équipements techniques de la CPAM du Bas-Rhin mentionnés au sein des pièces du marché.

II. Description générale des prestations

Dans la suite du document, les termes suivants désignent :

- Bénéficiaire désigne la CPAM du Bas-Rhin ;
- Prestataire désigne le Titulaire du marché.

1. Besoins du Bénéficiaire

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (ci-après désigné CCTP) a pour objet de définir les conditions techniques par lesquelles le Bénéficiaire confie au Prestataire une mission relative à la conduite, à la surveillance et à la réalisation de la maintenance de niveaux 1 à 4 (norme AFNOR FDX 60-000) des installations techniques des sites au périmètre du marché.

Les différents niveaux normalisés (NF-X-60-000) d'intervention sont les suivants :

1er niveau : Réglages simples prévus par le constructeur aux moyens d'organes accessibles, sans aucun démontage ou ouverture de l'équipement, ou échange d'éléments accessibles en toute sécurité.

2e niveau : Dépannage par échange standard et opérations mineures de maintenance préventive.

3e niveau : Réparations mineures, opérations courantes de maintenance préventive (réglage, réalignement, appareils de mesure). Identification et diagnostic des pannes.

Réparation par échanges, réparation mécanique mineure - stock, documentation, banc d'essai (technicien spécialisé).

4e niveau : Travaux importants de maintenance corrective et préventive à l'exception de la rénovation et de la reconstruction (équipe technique et moyens très spécialisés).

5e niveau : Rénovation, reconstruction ou exécution de réparations importantes (non compris au forfait du présent marché)

Les principales missions attendues par le Bénéficiaire sont les suivantes :

- réaliser la maintenance des installations et équipements conformément aux réglementations en vigueur et dans l'état de l'art afin de conserver l'état du patrimoine,
- assurer la conduite et la surveillance des installations,
- intégrer les besoins des occupants et le respect de l'environnement dans la réalisation des prestations,
- assurer le suivi de l'exploitation (opérationnel, contractuel et financier) et pouvoir rendre compte à tout instant au Bénéficiaire,
- suivre et gérer les demandes d'interventions du Bénéficiaire et des occupants,
- gérer le suivi et l'optimisation des énergies et fluides,

2. Nature des obligations

Pour l'ensemble des sites couverts par le présent marché, le Prestataire est soumis pour l'ensemble des prestations à une **obligation de résultat** et s'engage ainsi à mettre en œuvre tous les moyens (techniques, humains, logistiques...) nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans ce cahier des charges ainsi que dans les différentes annexes.

En fonction de l'occupation prévisionnelle et réellement constatée des sites, le Prestataire pourra être amené à faire évoluer l'organisation des prestations à réaliser (telle que l'anticipation voire la concentration de certaines actions de maintenance et l'ajustement de la maintenance préventive en fonction de la fréquentation réelle du bâtiment).

Le Bénéficiaire attend du Prestataire qu'il soit force de proposition sur les ajustements à opérer. En tout état de cause, ces propositions d'ajustement devront faire l'objet d'un accord préalable du Bénéficiaire avant toute mise en œuvre.

3. Périmètre des prestations

3.1 Périmètre technique

Dans le cas général, le périmètre des installations techniques objets du marché couvre les ensembles suivants :

- Chauffage, ventilation, climatisation
- Courants forts,
- Systèmes de sécurité incendie,
- Systèmes d'anti-intrusion,

Le périmètre réellement pris en charge par le Prestataire peut différer selon les sites et est présenté en annexe 1 : Liste des sites et périmètre des installations.

La liste des installations et équipements est disponible dans l'annexe 2 : Liste détaillée des installations.

Le Bénéficiaire attire l'attention du Prestataire sur le fait que les éléments de volumétrie figurant dans ces annexes sont donnés à titre strictement indicatif et ne sont pas exhaustifs. Ils seront à mettre à jour / fiabiliser par le Prestataire dans les 3 premiers mois d'exécution du marché.

Ces éléments permettent néanmoins au Prestataire d'apprécier la taille et les caractéristiques des installations et d'en déduire les contraintes de maintenance.

3.2 Périmètre géographique

Les sites couverts par le présent CCTP ainsi que les organismes auxquels ils sont rattachés sont présentés en annexe 1.

3.3 Organisation du Bénéficiaire

L'organisation type du Bénéficiaire pour la gestion du marché est la suivante :

Nom	Prénom	Fonction	Organisme
ERNST	Joël	Responsable des services généraux	CPAM du Bas-Rhin
HO-LU	Jean-Marc	Responsable d'unité des services généraux – zone centre et nord	CPAM du Bas-Rhin
THIRION	Jean-Christophe	Responsable d'unité des services généraux – zone sud	CPAM du Bas-Rhin
ESCHBACH	Carole	Référent sécurité	CPAM du Bas-Rhin
Service Marchés Achats		Référent contractuel et administratif	CPAM du Bas-Rhin
Cellule facturation		Référent facturation	CPAM du Bas-Rhin

4. Déroulement des prestations

4.1 Phase d'exploitation

Pour chaque site, la phase d'exploitation débute à compter de la date de début du marché et se termine à la date d'échéance du marché telles que définies dans le CCAP.

Pendant cette phase, le Prestataire porte l'entière responsabilité de l'exploitation et la maintenance technique des installations des sites.

4.2 Phase de réversibilité

Pour chaque site, le Prestataire assure une phase de réversibilité pendant une durée de 3 mois, avant la date d'échéance du marché définie dans le CCAP, quelle qu'en soit la cause (notamment en cas de résiliation anticipée).

La phase de réversibilité est conduite en parallèle de la phase d'exploitation et n'exonère donc pas le Prestataire de ses obligations contractuelles relatives à l'exploitation.

Cette période doit permettre au Bénéficiaire de se réappropriier l'ensemble des données d'exploitation et de garantir ainsi une continuité de service sans rupture. Elle consiste à assurer le recouvrement entre le Prestataire et son successeur et permet d'établir le transfert de l'ensemble des outils et informations nécessaires à la reprise et à la continuité de l'activité.

La fin de la phase de réversibilité est notifiée au Prestataire par le Bénéficiaire par la remise d'un PV de fin d'activité.

Les missions particulières du Prestataire lors de la réversibilité sont détaillées au paragraphe III.10.

5. Précisions sur les moyens

5.1 Outils SI

Afin d'assurer ses prestations, le Prestataire doit mettre en place les outils SI suivants :

- une GMAO,
- un portail occupant lié à la GMAO pour gérer et suivre les demandes d'intervention,
- une Gestion Electronique des Documents (GED) adossé à la GMAO (module).

Les fonctionnalités attendues par le Bénéficiaire ainsi que les modalités de mise en place de ces outils lors de la phase de prise en charge sont détaillées dans le paragraphe III.8.3.

Le matériel informatique équipant les agents du Prestataire (ordinateurs, tablettes...) est à la charge du Prestataire. Le Prestataire prend également en charge les coûts relatifs aux licences qu'il met à disposition de ses agents et du Bénéficiaire.

A titre indicatif, le nombre d'utilisateurs du Bénéficiaire ayant besoin d'un accès à ces outils est estimé à 10.

Le Bénéficiaire ne met pas à disposition du Prestataire un accès au réseau internet en continu. Les accès seront donnés uniquement au Wifi invité sur demande et à la journée.

5.2 Moyens et équipements

a) Matériel et outillage

De façon générale, le Prestataire fournit et entretient à sa charge l'ensemble des moyens et équipements (outillage à main, appareils de mesure et de contrôle, nacelles, solutions PTI...) nécessaires à l'exécution des prestations.

Le Prestataire veillera à ce que son personnel soit formé à l'utilisation de ce matériel qui doit être entretenu, vérifié et étalonné autant que de besoin. Pour les équipements le nécessitant (notamment les moyens d'accès pour les travaux en hauteur, de manutention), le Prestataire les fait contrôler en respect des normes et de la réglementation en vigueur.

Dans le cas où des outillages spéciaux sont fournis par le constructeur, ou l'installateur d'un équipement, ces outillages sont réputés faire partie intégrante de l'équipement considéré et doivent être maintenus au même titre que celui-ci.

Toutefois, et par exception sur certains sites, le Bénéficiaire peut mettre à disposition du Prestataire certains de ces éléments.

Les moyens et équipements mis à disposition du Prestataire par le Bénéficiaire seront définis lors des 3 premiers mois du marché, à l'occasion des états des lieux d'entrée (cf. paragraphe III.8.2), sur la base de la trame présentée en annexe 3 : Trame de l'inventaire des moyens et équipements.

b) Badges, clés d'accès aux locaux

Le Bénéficiaire dote le Prestataire de clés ou badges permettant l'accès aux locaux intéressés par les prestations. A ce titre, le Prestataire devra respecter les règles de Protection Sécurité du Système d'Information (PSSI) du Bénéficiaire qui lui seront communiquées.

En cas de perte ou de vol, le Prestataire avise aussitôt le Bénéficiaire des exemplaires manquants. Ceux-ci sont remplacés et font l'objet d'une facturation au Prestataire, au tarif en vigueur. Pour les passes, le Prestataire doit le remplacement, à ses frais, des canons accessibles à partir du passe considéré.

En fin de marché, le Prestataire est tenu de remettre au Bénéficiaire les clés ou badges confiés initialement.

5.3 Locaux mis à la disposition du Prestataire

Aucun local ne sera mis à disposition du Prestataire.

6. Conditions d'exécution des Prestations

6.1 Jours et horaires d'exécution des prestations

Les jours et horaires d'exécution des prestations sont définis en annexe 5 : Jours et horaires d'exécution des prestations.

Les données figurant dans cette annexe peuvent faire l'objet d'ajustements du fait notamment des congés de fin d'année, des jours fériés et des éventuels autres jours non travaillés.

Le cas échéant, le Bénéficiaire s'engage à communiquer au Prestataire le planning des jours de non-fonctionnement des sites pour adapter les prestations à ces périodes. Ces adaptations / ajustements seront validés conjointement avec le Bénéficiaire.

Pour toute intervention requérant la présence d'un responsable sécurité ou représentant technique du Bénéficiaire, le Prestataire doit lui communiquer la date et les heures prévisionnelles d'intervention *a minima* 48 heures à l'avance afin que le Bénéficiaire puisse s'organiser pour assurer cette présence.

6.2 Tenues de travail et équipements de protection individuelle / collective

Le Prestataire fournit et entretient à sa charge les tenues de travail et équipements de protection individuelle / collective de ses agents. Ils doivent être en bon état et être portés pendant toute la durée du service.

Les modèles et coloris doivent être identiques pour tous les agents au sein d'un même site et comporter un signe distinctif et apparent permettant d'identifier la société du Prestataire.

Aucun agent n'est admis sur les sites s'il n'est pas vêtu de sa tenue de travail ou en cas de port d'une tenue négligée.

Les agents du Prestataire doivent porter, à tout instant pendant la durée de leur service et de manière apparente, une carte nominative (badge d'accès au site par exemple) permettant de les identifier individuellement comme agent du Prestataire.

6.3 Respect des consignes de sécurité

Le Prestataire s'engage à respecter les plans de prévention, les règlements intérieurs et de sécurité propres aux sites.

Tout document relatif à la sécurité (règlement intérieur, DIUO, ...) sera transmis au Prestataire au démarrage du marché.

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 à ses engagements contractuels.

Le Prestataire s'engage à ce que ses agents intervenants disposent des habilitations nécessaires dans le cadre de l'exercice de leur fonction. Les habilitations de chaque agent sont à transmettre au Bénéficiaire (livrable du plan d'assurance qualité, cf. paragraphe III.8.4).

Par ailleurs, le Prestataire a une obligation de confidentialité vis-à-vis des informations recueillies lors de l'exécution des prestations. Pendant toute la durée du marché, il veille à ne divulguer aucune information de nature à menacer la sécurité des biens et des personnes, ne transmettre aucun document et ne prendre aucune photographie (en dehors de celles prévues lors de la phase de prise en charge) sans l'accord préalable du Bénéficiaire.

6.4 Sous-traitance (le cas échéant)

Lors de sa réponse à l'appel d'offres et pendant toute la durée du marché, le Prestataire indique s'il a recours à des sous-traitants et le cas échéant :

- transmet les liasses fiscales,
- précise le(s) nom(s) du / des sous-traitant(s) (dénomination sociale),
- précise le périmètre et la période d'intervention du / des sous-traitant(s),
- précise le chiffre d'affaires sous-traité en valeur et le chiffre d'affaires sous-traité en volume (pourcentage de sous-traitance).

Le Bénéficiaire attire l'attention du Prestataire qu'aucune intervention d'un sous-traitant n'est permise sans son agrément préalable.

6.5 Relations avec les autres prestataires du Bénéficiaire

D'autres prestataires que le Prestataire peuvent intervenir sur les sites. Afin que tous puissent mener à bien leurs prestations, le Prestataire s'engage à assurer toute opération de maintenance nécessaire à l'intervention des autres prestataires, notamment la consignation et déconsignation des équipements.

7. Données disponibles en annexes

Les annexes au présent CCTP sont les suivantes :

- Annexe 1 : Liste des sites
- Annexe 2 : Liste détaillée des installations
- Annexe 3 : Trame de l'inventaire des moyens et équipements
- Annexe 4 : Locaux mis à disposition du Prestataire
- Annexe 5 : Jours et horaires d'exécution des prestations
- Annexe 6 : Plan d'Assurance Qualité (PAQ)
- Annexe 7 : Gammes de maintenance minimales imposées
- Annexe 8 : Hors marché - Précisions sur le petit second œuvre
- Annexe 9 : Hors marché - Précisions sur le clos-couvert

- Annexe 10 : KPI du marché
- Annexe 11 : Grille d'audit contradictoire

III. Description détaillée de la prestation

8. Missions spécifiques au lancement du marché – phase d'exploitation

8.1 Collecte et analyse de la documentation d'exploitation

Le Prestataire collecte et analyse la documentation qui lui est transmise par le Bénéficiaire et / ou son prédécesseur.

Le cas échéant, il établit et communique au Bénéficiaire la liste des éventuelles données manquantes à récupérer.

8.2 Réalisation des états des lieux d'entrée

Le Prestataire réalise un état des lieux d'entrée sur chaque site.

Ces états des lieux doivent permettre au Prestataire et au Bénéficiaire de s'accorder sur une situation de référence initiale, en identifiant les éventuelles non-conformités par rapport au présent cahier des charges et en procédant aux réajustements nécessaires le cas échéant.

Pour chaque site, le Prestataire assure les missions suivantes :

- planifier les visites d'état des lieux d'entrée en lien avec le Bénéficiaire,
- pour chaque visite d'état des lieux d'entrée :
 - o réaliser l'inventaire des installations à maintenir,
 - o réaliser les tests de fonctionnement, si l'activité du site devait être impactée le Prestataire prévient le Bénéficiaire pour accord,
 - o recenser les éventuels défauts de fonctionnement et de mise en œuvre,
 - o recenser les éventuelles non-conformités réglementaires,
 - o le cas échéant, réaliser l'inventaire des moyens et équipements mis à disposition du Prestataire (sur la base de la trame disponible en annexe 3),
 - o réaliser l'état des lieux d'entrée contradictoire, avec le Bénéficiaire,
- à l'issue de la visite d'état des lieux d'entrée :
 - o produire et remettre au Bénéficiaire un rapport d'état des lieux d'entrée, précisant *a minima* :
 - les caractéristiques de chaque équipement (localisation, marque, quantité, caractéristiques...),
 - les installations sous garantie (annuelle, biennale, décennale),
 - les défauts de fonctionnement et de mise en œuvre,

- les difficultés d'accès aux équipements et plus généralement les problèmes de maintenabilité des installations,
- les anomalies pouvant entrer dans le cadre de garanties,
- les non-conformités réglementaires,
- le plan d'actions correctives pour remédier aux anomalies constatées (proposition technique et financière),
- informer le Bénéficiaire des éventuels écarts (à la hausse et à la baisse) par rapport aux données qui lui sont communiquées dans le cadre du présent cahier des charges.

Il est précisé que le Prestataire doit réaliser des prises photographiques à adjoindre à son rapport d'état des lieux d'entrée pour :

- l'inventaire des installations,
- les non-conformités réglementaires constatées,
- les difficultés d'accès aux équipements et plus généralement les problèmes de maintenabilité des installations,
- les états des lieux d'entrée des locaux.

A réception des rapports d'état des lieux d'entrée, le Bénéficiaire procède aux vérifications contradictoires qu'il juge utile.

Tous les rapports d'état des lieux d'entrée doivent être remis au Bénéficiaire au plus tard 3 mois après le début du marché.

La réalisation de ces états des lieux d'entrée donne lieu à la remise au Prestataire d'un PV de restitution.

8.3 Initialisation des outils SI

Le Prestataire prend connaissance et initialise l'ensemble des outils SI qu'il doit mettre à disposition (cf. paragraphe II.5.1).

Outils mis à disposition par le Prestataire

Le Prestataire doit la fourniture, l'initialisation et le paramétrage des outils informatiques suivants :

- Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO),
- Portail occupant lié à la GMAO et gérant les demandes d'intervention,
- Gestion Electronique des Documents (GED) adossée à la GMAO (module).

Ces outils doivent être accessibles par chaque organisme concerné par le présent marché par l'intermédiaire d'un portail internet de services obligatoirement en mode SaaS.

Pour l'ensemble des outils SI, les coûts de mise en place initiale de l'outil et les coûts récurrents en exploitation courante (licences, administration, hébergement, mises à jour, sauvegardes, ...) sont à intégrer de manière distincte dans le cadre du forfait.

En fin de marché, le Prestataire s'engage à restituer l'ensemble des données et documents figurant dans les outils SI qu'il met en place sous un format universel et pouvant être lus par les outils bureautiques standards (xls, csv, docx,...).

Pour chacun des outils, le Prestataire détaillera dans son offre une présentation générale de l'outil (nom, éditeur,...) ses principales fonctionnalités et les moyens mis à disposition (nombres de licences mises à disposition du Bénéficiaire...).

Le Bénéficiaire précise qu'il privilégie des outils courants du marché par rapport aux outils développés en interne par le Prestataire.

La licence d'utilisation du logiciel reste la propriété du Prestataire mais les bases de données renseignées sont et restent la propriété du Bénéficiaire.

▪ **Fonctionnalités de la GMAO**

Les fonctionnalités attendues *a minima* de la GMAO sont les suivantes :

- disposer d'une nomenclature des équipements et de leurs caractéristiques respectant une arborescence à valider préalablement par le Bénéficiaire . Le Prestataire doit fournir a minima le même niveau d'informations et de détails que la présentation détaillée des installations (cf. annexe 2),
- gérer et suivre la maintenance préventive : insertion des gammes de maintenance et de sa programmation,
- gérer, suivre et analyser la maintenance corrective,
- disposer d'un historique des modifications des installations et équipements et des interventions réalisées pendant la période du marché.

Le Bénéficiaire doit pouvoir accéder à tout moment à l'ensemble des données de la GMAO (préventif, correctif, base des équipements, ...).

▪ **Fonctionnalités du portail occupant en lien avec la GMAO**

Les fonctionnalités attendues *a minima* du portail occupant sont les suivantes :

- gérer les demandes d'intervention en lien avec la GMAO avec différents niveaux d'avancement (à titre d'illustration : en attente de traitement, demande prise en compte, réalisation en cours, réalisation terminée) et un envoi automatique de notification lors de la clôture d'une demande (ou d'un report qui doit être motivée : par exemple une commande nécessaire de pièces détachées). En tout état de cause, les états à suivre sont à valider préalablement par le Bénéficiaire,
- pour chaque demande, réaliser le suivi des délais d'intervention, de remise en état provisoire et de remise en état définitif,

- permettre au Prestataire d'indiquer :
 - o la date et l'heure de la prise en compte de la demande,
 - o la date et l'heure de l'intervention ainsi que, de manière détaillée, les opérations effectuées,
 - o un commentaire éventuel lié à son intervention,
- réaliser une liaison avec la GMAO pour rattacher les demandes aux équipements.

▪ **Fonctionnalités de la GED en lien avec la GMAO**

La GED doit faciliter les échanges entre le Prestataire et le Bénéficiaire et contient l'ensemble des documents d'exploitation des sites produits ou mis à jour par le Prestataire dans le cadre de ses prestations. Le Bénéficiaire précise que la GED doit être un module adossé à la GMAO.

Les fonctionnalités attendues *a minima* de la GED sont les suivantes :

- stocker des documents directement depuis la GMAO (module),
- rechercher un ou plusieurs documents selon une recherche plein texte (lecture du contenu des documents) et selon une recherche par les métadonnées des documents,
- exporter des documents unitairement ou en masse,
- conserver dans la GED l'ensemble des documents générés pendant la durée du marché,
- extraire l'ensemble des documents lors de la fin du marché.

Formation

Le Prestataire assure la formation de ses intervenants à l'utilisation de l'outil ainsi que celle des utilisateurs du Bénéficiaire.

Concernant les utilisateurs du Bénéficiaire, le Prestataire précisera dans son offre le nombre des sessions qu'il mettra en place.

Le Prestataire réalise autant de formations initiales que nécessaire pour ses agents.

Ces formations sont appuyées par un support détaillé constituant un guide d'utilisation de l'outil.

Planning d'initialisation

L'initialisation des outils SI doit être complétée au plus tard 3 mois après le début du marché.

8.4 Elaboration du plan assurance qualité (PAQ)

Le plan d'assurance qualité (PAQ) permet, entre autres, au Prestataire de préciser les moyens mis en œuvre dans le cadre du marché et de partager avec le Bénéficiaire les modalités de fonctionnement notamment sur la conduite de l'exploitation (gestion du personnel, procédure d'astreinte, ...).

Le PAQ prend la forme d'un dossier regroupant *a minima* les livrables présentés en annexe 6 qui sont à produire au plus tard dans les 3 mois après le début du marché.

Il est à noter qu'une partie des documents listés dans le PAQ peuvent être transmis par le Prestataire dès la remise de son offre et peuvent être à compléter dans les 3 mois après le début du marché sur demande du Bénéficiaire.

Tous les livrables du PAQ sont à mettre à jour *a minima* annuellement par le Prestataire à la date d'anniversaire du marché.

8.5 Précisions sur les gammes de maintenance

Concernant les gammes de maintenance à produire (cf. PAQ - annexe 6), le Bénéficiaire impose des actions et fréquences minimales présentées en annexe 7 : Gammes de maintenance minimales imposées.

Ces actions et fréquences minimales sont à adapter, compléter et / ou renforcer par le Prestataire en tant que de besoin :

- conformément aux réglementations en vigueur et aux règles de l'art,
- suivant les instructions des fabricants et constructeurs,
- en fonction des exigences spécifiques des installations (équipements spécifiques, conditions d'exploitation particulières, ...),
- en tenant compte de l'expérience acquise.

Toute évolution doit faire l'objet d'une information auprès du Bénéficiaire pour validation.

8.6 Mise en place des plans de prévention

Le Prestataire se doit de respecter l'ensemble des dispositions du code du travail relatives à l'hygiène et à la sécurité conformément au décret n°92-158 du 20 février 1992.

Pour ce faire, le Prestataire doit pour l'ensemble des sites :

- participer à l'Inspection Commune Préalable (ICP) afin d'analyser les risques liés aux activités, installations et matériels utilisés,
- identifier ces risques ainsi que les mesures de prévention associées (cf. PAQ – annexe 6),

Le Prestataire participe ainsi à la mise en place des plans de prévention qui sont ensuite à renouveler chaque année.

Le Prestataire s'engage par ailleurs à informer et faire signer les plans de prévention par l'ensemble des intervenants susceptibles d'intervenir sur les sites (personnel du Prestataire et sous-traitants).

8.7 Mise en place du suivi énergétique

Avant la fin de prise en charge et afin d'assurer ses prestations de suivi énergétique (cf. paragraphe III.9.12), le Prestataire doit :

- recenser et localiser les compteurs et sous-compteurs pour chaque énergie et fluide,
- en son absence, créer un plan de comptage détaillé sur lequel figure, sous forme de synoptique, l'ensemble des compteurs et sous-compteurs,
- mettre en place la méthodologie de relevé des compteurs (fiche de relevé, fréquence, méthode de relevé, ...),
- proposer les trames de reporting pour assurer le suivi des énergies et fluides, à transmettre au Bénéficiaire pour validation,
- proposer une liste d'actions visant à améliorer le suivi des énergies et fluides. Concernant plus spécifiquement le plan de comptage, dans le cas où des compteurs / sous-compteurs sont absents ou non pertinents, le Prestataire les notifie dans le plan de comptage et prévoit les actions afférentes dans son offre en option,
- proposer un plan de mesure et vérification des économies d'énergies et fluides dans le cadre des plans d'actions de performance énergétique (cf. paragraphe III.9.12.c) pour les sites concernés (cf. annexe 1 « Listes des sites et périmètre des installations »).

Il est à noter que le Prestataire peut recourir à une solution informatique de son choix pour réaliser tout ou partie des prestations qui sont attendues au titre du suivi des énergies et fluides.

8.8 Stock initial de consommables, petites fournitures et pièces de rechange

Le Bénéficiaire ne remet pas au Prestataire de stock initial de consommables, petites fournitures et pièces de rechanges.

8.9 Instances de pilotage spécifiques aux 3 premiers mois d'exécution du marché

a) Réunion d'enclenchement

A l'issue de la notification du marché, une réunion d'enclenchement est organisée avec le Bénéficiaire afin de préciser l'organisation à mettre en place.

b) Réunions périodiques

En fonction des besoins, des réunions périodiques de suivi peuvent être organisées à la demande du Bénéficiaire ou du Prestataire afin de répondre aux éventuelles interrogations du Prestataire.

c) Réunion de clôture

Une réunion de clôture est organisée à l'issue des 3 premiers mois du marché et au cours de laquelle le Prestataire présente l'ensemble des actions qu'il a menées et remet au Bénéficiaire les livrables attendus :

Tableau de bord des livrables attendus au titre de la phase de prise en charge	
Collecte et analyse de la documentation d'exploitation (paragraphe III.8.1)	<ul style="list-style-type: none">• Synthèse des documents collectés auprès du Prestataire sortant et du Bénéficiaire• Liste des éventuelles données manquantes à récupérer auprès du Bénéficiaire
Réalisation des états des lieux d'entrée (paragraphe III.8.2)	<ul style="list-style-type: none">• Planning des états des lieux d'entrée sur l'ensemble des sites• Rapport d'état des lieux d'entrée de chaque site
Initialisation des outils SI (paragraphe III.8.3)	<ul style="list-style-type: none">• Synthèse des actions d'initialisation / mises à jour réalisées dans les outils SI mis en place par le Prestataire• Supports de formation des outils SI mis en place par le Prestataire
Elaboration du plan de continuité d'activité (paragraphe III.8.4)	<ul style="list-style-type: none">• Livrables du plan d'assurance qualité (PAQ) (cf. annexe 6) <p>Parmi ces livrables figurent au titre de la prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none">- Plan de comptage et méthode de relevé des énergies et fluides- Analyses de risques en vue de l'élaboration des plans de prévention

9. Missions phase d'exploitation

9.1 Respect et mise à jour du plan assurance qualité (PAQ)

Comme précisé au paragraphe III.8.4, le Prestataire met à jour *a minima* annuellement son plan assurance qualité (PAQ) et soumet toute actualisation à la validation du Bénéficiaire.

Le Prestataire s'engage à respecter le contenu de son PAQ (méthodes, processus...) pendant toute la durée du marché.

9.2 Conduite et surveillance des installations

Le Prestataire assure la conduite et la surveillance des installations relevant de son périmètre afin de s'assurer de leur bon fonctionnement et de leur conformité au regard de la réglementation en vigueur.

A cet égard, le Prestataire assure les missions suivantes via les moyens de gestion mis à sa disposition :

- surveiller l'état des équipements (bruit, vibration, fuite, ...),
- vérifier les paramètres de fonctionnement des équipements,
- suivre la capacité des installations par rapport à leur niveau d'utilisation et analyser les éventuels écarts,
- assurer les consignations et déconsignations nécessaires à la réalisation des prestations,
- sur demande du Bénéficiaire, indiquer les possibilités de branchement d'une nouvelle installation via les relevés sur des réseaux électriques, de CVC,
- identifier et chiffrer les pistes d'amélioration,
- assurer la gestion et l'exploitation de l'ensemble des réseaux (hydrauliques, CVC, gaz...) ainsi que l'analyse des dysfonctionnements et des perturbations.

9.3 Fourniture des consommables, petites fournitures et pièces de rechange

a) Fourniture des consommables et petites fournitures

La fourniture de l'ensemble des consommables et petites fournitures nécessaires au bon déroulement des prestations récurrentes est intégralement à la charge du Prestataire, sans limite de prix ni de quantité.

Conformément à la norme AFNOR FDX 60-000, sont considérés comme consommables et petites fournitures tout « bien ou matériel non spécifique à un bien et destiné à une utilisation unique », à savoir notamment (liste non exhaustive) :

- les dégrappants, agents protecteurs, produits de nettoyage des sols et savons,
- les huiles, graisses et produits de graissage spécifiques,
- la peinture et les pinceaux,
- les adhésifs de masquage et réparation,
- les matériels de signalisation (rubans...),
- les baguettes de soudure, brasures, filasses, presse-étoupes et téflons,
- les joints et circlips,
- les fluides frigorigènes,
- les lubrifiants spécifiques,
- les fusibles et relais thermiques,
- les voyants lumineux,

- la visserie et la boulonnerie,
- la petite boulonnerie et la quincaillerie pour le petit second œuvre,
- les filtres en général,
- les lampes d'éclairage,
- les courroies,
- les produits de traitement d'eau et réseaux,
- le sel pour les adoucisseurs,
- les poulies, paliers et roulements.

Le Prestataire veille que les produits qu'il emploie soient reconnus pour leur faible impact sur l'environnement et la santé des travailleurs (Ecolabel, produits ou matériels sans perturbateurs endocriniens ...) et permettent de limiter les consommations énergétiques.

Les déchets générés sont à traiter conformément aux dispositions figurant au paragraphe III.9.15 « Gestion des déchets ».

b) Fourniture des pièces de rechange et franchise

Le Prestataire assure l'approvisionnement de l'ensemble des pièces de rechange nécessaires à l'exécution de ses prestations et s'engage à les rendre disponible dans les meilleurs délais.

Les pièces de rechange désignent tout « bien destiné à remplacer un bien correspondant en vue de rétablir la fonction requise d'origine » (norme AFNOR FDX 60-000).

Le Prestataire ne peut pas invoquer une rupture éventuelle de stock pour expliquer une quelconque dérive sur le respect des engagements contractuels, en particulier en termes d'obligation de résultats sur la disponibilité des installations.

Les pièces de rechange de remplacement sont conformes aux pièces d'origine, pour autant qu'elles existent toujours sur le marché. Tout changement de caractéristique doit être signalé au Bénéficiaire.

Dans le cadre de son forfait et pour toutes les familles du marché, il fournit les pièces de rechange dont le montant unitaire est inférieur ou égal à 500 euros TTC (toutes remises fournisseurs déduites). **Il est précisé que ce montant désigne exclusivement le prix de la pièce**, la main d'œuvre étant comprise au forfait elle ne fera ainsi jamais l'objet d'une facturation associée.

Au-delà de ce seuil, le Bénéficiaire prend en charge le solde calculé de la manière suivante :

$$\begin{aligned}
 & \text{Reste à charge du Bénéficiaire} \\
 &= \text{coût total de la pièce (toutes remises fournisseurs déduites)} \\
 &- \text{seuil à charge du prestataire (500 euros TTC)}
 \end{aligned}$$

Sur demande du Bénéficiaire, le Prestataire fournit les copies des certificats de garantie et les copies des factures d'achat des pièces de rechange installées.

Le Prestataire fournit semestriellement (dans le cadre de ses rapports d'activité mensuels) un tableau de bord détaillé de l'ensemble des pièces changées / installées (y compris ≤ 500 euros TTC) sur la période écoulée (nature, montant...). Le Bénéficiaire se réserve la possibilité de modifier la fréquence de remise du tableau de bord en cours de marché.

En cas de constat d'un nombre croissant de pièces à remplacer identiques avec des causes semblables, le Prestataire alerte le Bénéficiaire. Ce constat n'exonère en aucun cas le

Prestataire de procéder aux remplacements des pièces pour assurer le bon fonctionnement des installations.

9.4 Réalisation de la maintenance des installations

Le Prestataire assure les trois types de maintenance préventive décrits dans la norme AFNOR FDX 60-000 : la maintenance prévisionnelle systématique, la maintenance corrective et la maintenance préventive conditionnelle.

Le Prestataire réalise dans le cadre de son forfait la maintenance de niveau 1 à 4 des installations et équipements.

a) Maintenance prévisionnelle systématique

Concernant la maintenance prévisionnelle systématique, le Prestataire assure notamment les missions suivantes :

- respecter les opérations et échéances définies dans le plan de maintenance préventive de chaque site,
- générer les ordres de travail (OT) préventifs à partir de l'outil GMAO,
- mettre à jour ses plans de maintenance préventive (en cas de contraintes d'activité imposant de décaler ou repousser les interventions, en cas d'ajout / suppression / modification des installations...),
- mettre à jour et renseigner la GMAO.

Les opérations provoquant l'indisponibilité des installations doivent être mises en œuvre selon la plage horaire convenue avec le Bénéficiaire.

Pour toute intervention pouvant occasionner une gêne pour la production (coupure électrique, coupure d'eau, ...), le Prestataire en informe le Bénéficiaire *a minima* 2 jours à l'avance. Le cas échéant, le Prestataire ne peut intervenir qu'après accord du Bénéficiaire.

Toute modification d'un plan de maintenance préventive doit être soumise à la validation du Bénéficiaire.

Concernant les gammes de maintenance, à l'instar de la phase de prise en charge, le Prestataire peut les faire évoluer suivant les mêmes dispositions mentionnées au paragraphe III.8.5. Toute modification est à soumettre au Bénéficiaire pour validation.

b) Maintenance prévisionnelle conditionnelle

La maintenance préventive conditionnelle est une maintenance préventive subordonnée à un type d'événement prédéterminé, se basant essentiellement sur des constats réalisés lors de vérifications et contrôles liés à la maintenance préventive.

Elle permet de programmer, en fonction de certains indicateurs (témoin d'usure, temps de fonctionnement, autodiagnostic, ...) le remplacement d'éléments composant un équipement en limitant ainsi les coûts en temps et en pièces ainsi que les pertes de productions dues aux arrêts des installations.

Chaque fois que cela s'avère nécessaire, et, notamment à la suite des opérations de réglage, le Prestataire procède aux actions préventives rendues utiles par la situation.

c) Maintenance corrective

Les demandes correctives peuvent être émises par les occupants des sites ou à l'initiative du Prestataire ou du Bénéficiaire par constat d'une anomalie, défaillance ou d'une dégradation.

Les délais d'intervention correspondent à l'intervalle de temps entre l'émission de la demande d'intervention jusqu'à la réalisation de ladite intervention par le Prestataire et sa signification dans les outils SI. Ces délais sont précisés ci-dessous :

- Délai de remise en état provisoire : 8 heures,
- Délai de remise en état définitive : 8 jours ouvrés.

Dans le cas où la remise en état définitive nécessite la commande d'une pièce de rechange, le Prestataire en informe immédiatement le Bénéficiaire pour valider un nouveau délai. Le Bénéficiaire se réserve le droit de contacter le(s) fournisseur(s) pour vérifier les éléments apportés par le Prestataire ayant motivés le report du délai d'intervention.

Dans les cas d'intervention d'urgence, ces délais sont raccourcis tels qu'indiqués au paragraphe suivant.

9.5 Réalisation des interventions d'urgence

Une demande est caractérisée d'urgente dans les cas suivants :

- mise en jeu de la sécurité des biens et des personnes (présence d'un danger immédiat : ex : court-circuit, fuites d'eau importantes, fuite de gaz...)
- risque d'interruption d'activités essentielles (ex : interruption des énergies – eau, chauffage, électricité, pannes CVC, locaux serveurs...)
- dysfonctionnement des installations ou risque d'aggravation des dommages des installations technique et du bâti si aucune action n'est réalisée rapidement (ex : risque d'inondation...)

Le cas échéant, le Prestataire prend les mesures d'urgence qui s'imposent pour assurer le dépannage et intervient sous :

- mise en jeu de la sécurité des biens et des personnes : 60 minutes,
- risque d'interruption d'activité : 60 minutes,
- dysfonctionnement des installations ou risque d'aggravation des dommages des installations technique et du bâti : 2 heures.

Il est à noter qu'en dehors des jours et horaires d'ouverture des sites, les interventions d'urgence sont prises en charge dans le cadre de l'astreinte.

9.6 Intervention en période astreinte

En période d'astreinte, le Prestataire met en place un numéro unique d'astreinte permettant la réception des appels/astreintes 7j/7 et 24h/24.

A réception d'un appel/demande d'astreinte, le Prestataire :

- dépêche une équipe d'astreinte connaissant le site selon les délais précisés ci-dessous :
 - o Intervention urgente (telle que définie à l'article 9.5) : 2 heures
 - o Autre cas : 8 heures
- prend les mesures conservatoires qui s'imposent,
- réalise un compte-rendu détaillé de son intervention et le communique au Bénéficiaire.

Le Prestataire notera que les interventions réalisées pendant la période d'astreinte ne sont pas prévues au forfait. Lors de ces intervention la main d'œuvre sera facturée au réel en sus du forfait.

En revanche, le montant des pièces prises en charge par le Prestataire demeure tel que fixé à l'article 9.b.

9.7 Hors marché - Précisions sur le clos-couvert et le petit second œuvre

Le Prestataire notera que la maintenance relative au clos-couvert et au petit second œuvre n'est pas attendue au marché.

Ainsi, sont précisés les équipements relevant du petit second œuvre dans l'annexe 8 : Précisions sur le petit second œuvre.

De même que pour le petit second œuvre, les équipements relevant du clos-couvert sont précisés dans l'annexe 9 : Précisions sur le clos-couvert.

Pour les familles listées au sein des annexes n°8 et n°9, le Bénéficiaire sollicitera les opérateurs économiques de son choix en fonction des besoins.

9.8 GTB / GTC

Le Bénéficiaire ne dispose d'aucune GTB/GTC.

9.9 Pilotage des vérifications réglementaires

Le Bénéficiaire possède des marchés avec les organismes de contrôle pour assurer les vérifications réglementaires de ses installations.

Le pilotage et suivi de ces interventions ne sera pas confié au Prestataire.

9.10 Tenue à jour des outils SI

Le Prestataire tient à jour l'ensemble des outils SI (cf. paragraphe II.5.1), qu'ils soient mis à disposition par le Bénéficiaire ou mis en place par le Prestataire, sur son périmètre d'intervention.

Il y effectue les extractions idoines pour construire ses rapports d'activités périodiques et apporter toutes justifications sur les résultats de ses prestations.

• GMAO

Concernant plus spécifiquement la GMAO, le Prestataire doit d'une manière générale y renseigner et mettre à jour l'ensemble des informations relatives à ses interventions sur les installations dont il a la charge. Il assure entre autres les missions suivantes dans l'outil :

- réceptionner et ordonnancer les OT et valider leur prise en compte,
- renseigner la GMAO à l'issue des interventions réalisées (interventions préventives, correctives, d'astreinte, d'urgence) : date, heure, causes, compte-rendu, noms des techniciens intervenus, etc... ,

Si les mesures mises en œuvre sont provisoires, le Prestataire doit préciser dans la GMAO les actions à mettre en œuvre pour une remise en état définitive
- créer les OT de levées des réserves réglementaires pour toute intervention de mise en conformité réalisée par le Prestataire,
- clôturer les OT dans un délai maximum de 24 heures à compter de la fin de l'intervention,
- tenir à jour la GMAO avec la dernière version :
 - o des gammes de maintenance (préconisations constructeurs, ...),
 - o des plans de maintenance préventive,
- remplacer (ou mettre en place le cas échéant) l'identification de chaque installation,
- tenir à jour la liste des consommables, des pièces d'usure et des pièces de rechange nécessaires à la réalisation des prestations ainsi que leurs paramètres de gestion (prix, durabilité, délais d'approvisionnement...),
- adapter, calculer et suivre les indicateurs issus de l'outil (nombre d'OT traités...),
- suivre la liste des installations (en cas d'ajout / suppression / modification) et produire une extraction à destination du Bénéficiaire permettant de synthétiser les évolutions de périmètre,
- réaliser des sauvegardes régulières des bases de données.

9.11 Tenue à jour de la documentation technique des sites

Le Prestataire tient à jour l'ensemble de la documentation technique (registre de sécurité, livret de maintenance, main courante, schémas et plans des équipements, ...) de chaque site avec l'ensemble des interventions réalisées (compte-rendu d'intervention, ...).

L'ensemble de la documentation est la propriété du Bénéficiaire et n'est utilisée par le Prestataire qu'à seule fin d'exécution des prestations du marché.

9.12 Analyse et suivi des consommations d'énergie et de fluides

a) Fluides et énergies concernés

Les énergies et fluides concernées par le suivi des consommations sont les suivants :

- électricité,
- eau de ville,
- gaz de ville,
- réseau urbain de chauffage,

b) Suivi et analyse des consommations

Concernant le suivi et l'analyse des consommations, le Prestataire assure sur son périmètre les missions suivantes :

- assurer le relevé des consommations d'énergies et de fluides sur la base des compteurs / sous-compteurs et de la télérelève en place *a minima* tous les mois,
- tenir à jour le plan de comptage,
- produire mensuellement un reporting distinct pour chaque énergie et commun à l'ensemble des fluides à inclure dans les rapports d'activités et reprenant *a minima* les informations suivantes :
 - o suivi des consommations,
 - o signalement et analyse des éventuelles dérives / écarts de consommations par rapport aux périodes précédentes (notamment mois M-1 de l'année N, mois M de l'année N-1). Le Prestataire signale au Bénéficiaire les dérives aussitôt leur constat effectué,
 - o résultats du plan d'actions de performance énergétique le cas échéant (cf. paragraphe suivant).

c) Plan d'actions de performance énergétique

Le Bénéficiaire souhaite mieux maîtriser les consommations en énergie et fluides et améliorer la performance énergétique sur un certain nombre de ses sites pour lesquels sont identifiés des enjeux.

Ces sites sont précisés dans l'annexe 1 « Liste des sites et périmètre des installations ».

Durant la phase d'exploitation et pour ces sites, le Prestataire propose *a minima* un plan d'actions de performance énergétique précisant les possibilités d'amélioration suivant les axes listés ci-dessous :

- toute modification ou adaptation à apporter à une installation ou équipement (horaires de fonctionnement, changement d'équipement,...),
- adaptation des contrats de fourniture d'énergies (puissance délivrée,...),
- optimisation du plan de comptage (pertinence des compteurs / sous-compteurs, nouvelle pose, dépose, remplacement),
- sensibilisation des occupants (campagne de communication, affiches,...).

Le Prestataire remet 2 propositions chaque année en respectant les dispositions de remises suivantes :

- 1 plan d'actions en fin de saison de chauffe, à définir entre le Bénéficiaire et le Prestataire
- 1 plan d'actions en fin de saison de climatisation à définir entre le Bénéficiaire et le Prestataire

Chacune des améliorations proposées comprend :

- une description fonctionnelle et une évaluation technico-financière (modalités, coût),
- les délais de mise en œuvre,
- la quantification des économies potentielles,
- la méthodologie de mesure et de vérification des économies envisagées.

Chaque proposition est soumise à la validation du Bénéficiaire avant mise en œuvre. Pour chaque action déployée et avant leur clôture, le Prestataire fournit les résultats de performance et un retour d'expérience (difficultés rencontrées, nouveau suivi ou contrôle de bon fonctionnement à mettre en place, ...).

9.13 Gestion de la garantie des installations

En cas de défaillance sur des installations et équipements, ou de désordres sur des ouvrages au périmètre du présent cahier des charges sous garantie (parfait achèvement, biennale ou décennale), le Prestataire doit :

- transmettre au Bénéficiaire un diagnostic précisant l'origine du défaut et les arguments permettant d'établir la responsabilité technique d'un ou plusieurs intervenants,
- engager les démarches demandées par le Bénéficiaire pour faire valoir ses droits de garantie auprès des constructeurs,
- suivre les interventions liées à la prise des garanties jusqu'à la remise en état définitive.

Il est précisé que les moyens mis en œuvre par le Prestataire à la réalisation de cette prestation ne le dégage pas de ses obligations d'exploitation, de maintenance courante et de continuité de service.

Le Prestataire prend soin de faire en sorte que ses interventions ne soient pas de nature à entraîner la déchéance des garanties légales ou contractuelles sous peine d'être tenu pour responsable des conséquences sauf en cas de mise en sécurité du personnel ou des biens ou de demandes écrites du Bénéficiaire.

9.14 Mise à jour des plans de prévention

Le Prestataire renouvelle annuellement les plans de prévention sur chacun des sites en lien avec le Bénéficiaire.

Le cas échéant, il effectue une nouvelle analyse de risques qu'il soumet au Bénéficiaire dès que nécessaire (nouvelles contraintes imposées par la réglementation, mesures spécifiques, nouveau sous-traitant, ...).

Dans le cas où le Prestataire est amené à intervenir dans le cadre de prestations ou travaux soumis au décret n°94-1159, celui-ci devra se conformer aux dispositions qui seront coordonnées par le Coordonnateur sécurité et protection de la santé (CSPS) et indiquées dans le Plan Général de Coordination (PGC).

9.15 Gestion des déchets

Le Prestataire s'engage à respecter la réglementation, et plus particulièrement le Code de l'Environnement, en matière de gestion des déchets générés, notamment en termes de tri, recyclage et valorisation.

A ce titre, le Prestataire a l'obligation de trier tout déchet généré et lié à son activité et de les traiter dans les filières de recyclage idoines. Le Prestataire remet systématiquement au Bénéficiaire le bordereau de suivi pour chaque déchet évacué.

9.16 Signalisation des interventions

Chaque fois que cela est nécessaire, le Prestataire place à ses frais les balisages / écriteaux nécessaires pour assurer la signalisation et prévenir les occupants de la présence de zones particulières et / ou interdites.

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

9.17 Appui à l'obtention et au renouvellement des certifications des sites

Sur sollicitation du Bénéficiaire, le Prestataire appuie le Bénéficiaire dans le cadre de l'obtention et du renouvellement des certifications qualité et environnementales (ISO 14001 notamment) des sites.

Cette mission concerne notamment la constitution des dossiers de certification, l'organisation et la participation aux audits de certifications ainsi que l'accompagnement des experts agréés.

Le Prestataire s'assure durant l'exécution du marché que les prestations qu'il réalise ne sont pas de nature à compromettre la performance des bâtiments sous certification.

10. Missions particulières en phase de réversibilité

10.1 Réalisation des états des lieux de sortie

Lors de sa phase de réversibilité, le Prestataire s'engage à réaliser un état des lieux de sortie sur chaque site qui lui est confié.

Pour chaque site, le Prestataire assure les missions suivantes :

- planifier les visites d'état des lieux de sortie en lien avec le Bénéficiaire,
- réaliser la visite d'état des lieux de sortie,
- dresser la liste des opérations de maintenance planifiées mais non terminées,
- le cas échéant, restituer les moyens et équipements mis à disposition du Prestataire (liste complétée en annexe 3),
- restituer le stock de pièces de rechange mis à disposition par le Bénéficiaire en phase de prise en charge (cf. paragraphe III.8.8), après réalisation d'un inventaire exhaustif,
- réaliser l'état des lieux de sortie contradictoire, avec le Bénéficiaire, des locaux mis à disposition du Prestataire listés dans l'annexe 4,
- à l'issue de la visite d'état des lieux de sortie, produire et remettre au Bénéficiaire un rapport d'état des lieux de sortie.

Tous les rapports d'état des lieux de sortie doivent être remis au Bénéficiaire avant la date de fin du marché.

La réalisation de ces états des lieux de sortie donne lieu à la remise au Prestataire d'un PV de restitution.

En cas de constat de dégradation anormale (non due à l'usure normale) des installations, équipements, locaux mis à disposition du Prestataire, le Bénéficiaire se réserve le droit de demander une remise en état.

10.2 Gestion du recouvrement

D'une façon générale, le Prestataire s'engage à assurer le recouvrement avec son successeur.

Pour cela, le Prestataire :

- remet au Bénéficiaire l'ensemble des données d'exploitation à jour (registres / livrets de maintenance...),
- répond en toute transparence aux sollicitations du successeur relatives à sa connaissance du marché (installations, modes de fonctionnement du Bénéficiaire...),
- donne accès au personnel du nouveau prestataire aux installations et locaux.

10.3 Mise à jour des outils SI et remise des documents

Afin de garantir une continuité de service sans rupture, le Prestataire vérifie la conformité et met à jour pendant sa phase de réversibilité l'ensemble des données présentes dans les outils SI, permettant ainsi d'établir le transfert de l'ensemble des informations nécessaires à la reprise de l'activité par son successeur.

Pour les outils SI n'appartenant pas au Bénéficiaire, le Prestataire restitue toute donnée ou documentation technique, plans et schémas acquis et générés pendant toute la durée du marché, en version dématérialisée sur un ou plusieurs supports idoines (disque dur, clé USB, ...) dans un format universel, leur lecture pouvant être effectuée par les outils bureautiques standards (xls, csv, docx, dwg, ...). Il veille également à y intégrer les données de suivi des consommations et les données relatives aux interventions réalisées.

10.4 Instances de pilotage spécifiques à la phase de réversibilité

a) Réunions périodiques de suivi (si requises)

En fonction des besoins, des réunions périodiques de suivi peuvent être organisées à la demande du Bénéficiaire ou du Prestataire en vue de suivre l'avancement de la phase de réversibilité et de répondre aux éventuelles interrogations du Prestataire.

b) Réunion de clôture

A l'issue de la phase de réversibilité du Prestataire, une réunion de clôture est organisée au cours de laquelle le Prestataire présente l'ensemble des actions qu'il a menées et remet au Bénéficiaire les livrables finalisés décrits ci-après :

Tableau de bord des livrables attendus au titre de la réversibilité	
Réalisation des états des lieux de sortie (paragraphe III.10.1)	<ul style="list-style-type: none">• Rapport d'état des lieux de sortie de chaque site

Gestion du recouvrement (paragraphe III.10.2)	<ul style="list-style-type: none"> Liste détaillée des documents d'exploitation mis à jour et remis au Bénéficiaire
Mise à jour des outils SI et remise des documents (paragraphe III.10.3)	<ul style="list-style-type: none"> Synthèse des actions de mise à jour réalisées dans les outils SI du Bénéficiaire

Ces livrables sont donnés à titre indicatif et sont non exhaustifs. Le contenu détaillé du dossier de réversibilité sera défini conjointement avec le Bénéficiaire au démarrage de la phase de réversibilité.

A l'issue de la réunion de clôture, un PV de fin d'activité est signé par le Bénéficiaire et le Prestataire pour acter la fin de la phase de réversibilité.

IV. Description du résultat attendu

11. Indicateurs de performance et de qualité du marché

Le Bénéficiaire définit des indicateurs de performance afin de s'assurer de la conformité des prestations délivrées par le Prestataire avec ses engagements contractuels.

Ils sont décrits dans l'annexe 10 : KPI du marché.

Le non-respect de certains de ces indicateurs donne lieu à des pénalités dont les dispositions d'application sont précisées dans le CCAP.

Dans tous les cas, l'ensemble des indicateurs présentés dans cette annexe sont à suivre dans le cadre des rapports d'activité mensuels du Prestataire. Ils sont à calculer par le Prestataire sur la base d'extractions des outils SI.

12. Moyens de mesure et de contrôle des engagements du prestataire

12.1 Réalisation d'audits contradictoires

Le Bénéficiaire réalise des audits contradictoires en présence du Prestataire afin de s'assurer du respect de ses engagements contractuels.

Le Bénéficiaire informe en amont le Prestataire de la date et du lieu de l'audit contradictoire.

Ces audits contradictoires s'appuient sur la grille de contrôle présentée en annexe 11 : Grille d'audit contradictoire.

A l'issue de ces audits contradictoires, si le Bénéficiaire détecte la présence d'écarts / non-conformités par rapport aux engagements contractuels du Prestataire, celui-ci communique un plan d'actions correctives permettant de régulariser la situation.

Après validation de ce plan d'actions correctives par le Bénéficiaire, le Prestataire le met en œuvre.

12.2 Autocontrôles

Le Prestataire met en œuvre l'ensemble des autocontrôles nécessaires à la surveillance du niveau de qualité des prestations fournies par ses équipes et ses sous-traitants, lui permettant d'assurer une prestation conforme aux attentes du Bénéficiaire. Ces autocontrôles sont réalisés sans la présence du Bénéficiaire.

Il appartient au Prestataire de déterminer les modalités de ses autocontrôles (méthodologie, fréquences...), de formaliser les fiches d'autocontrôles et de les présenter au Bénéficiaire lors de la phase de prise en charge.

Les autocontrôles sont déclenchés à l'initiative du Prestataire de manière à compléter ou équilibrer le nombre de contrôles contradictoires réalisés avec le Bénéficiaire.

Il est demandé au Prestataire de communiquer la liste et les résultats des autocontrôles réalisés sur la période dans le cadre de ses rapports d'activité mensuels.

En cas de constats de non-conformités lors d'un autocontrôle, le Bénéficiaire se réserve le droit de demander au Prestataire le plan d'actions mis en place et les actions réalisées.

12.3 Recours à une société externe

Le Bénéficiaire se réserve le droit de faire appel à une société externe pour contrôler le niveau de la qualité des prestations délivrées par le Prestataire et identifier les axes d'amélioration possibles et ce à tout moment pendant l'intégralité de la durée du marché.

Le cas échéant, le Prestataire s'engage à répondre à toute sollicitation du Bénéficiaire et / ou de la société externe mandatée par le Bénéficiaire.

En cas de manquements constatés par la société externe sur le niveau des prestations dues par le Prestataire au titre du présent cahier des charges, le Bénéficiaire se réserve le droit de retenir aux frais du Prestataire les dépenses engagées au recours de la société externe.

13. Force de conseil

En toute impartialité, le Bénéficiaire attend du Prestataire qu'il soit force de proposition pour améliorer de façon continue la performance de ses prestations.

Ce devoir de conseil porte notamment sur la veille réglementaire et technologique, les axes de progrès possibles en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement, le signalement des incidents prévisibles susceptibles d'affecter la sécurité des personnes ou la continuité de l'exploitation...

Lorsque le Prestataire identifie des pistes concrètes d'amélioration, il s'engage à les transmettre par écrit au Bénéficiaire dans le cadre de ses rapports d'activité périodiques.

V. Gouvernance du marché

14. Rapports d'activité

Le Prestataire s'engage à collecter, exploiter, synthétiser et restituer au Bénéficiaire les informations relatives au suivi des Prestations. Cette restitution prend la forme de rapports d'activité dont les objectifs sont le suivi de la bonne réalisation des prestations, l'évaluation de leur qualité et la gestion des dépenses d'entretien.

Les rapports d'activité mensuels produits par le Prestataire doivent porter sur l'ensemble des prestations qui lui sont confiées au titre du présent cahier des charges. Ils doivent être transmis dans les 10 premiers jours ouvrés du mois M+1 et partagés avec le Bénéficiaire lors des instances de pilotage définies au paragraphe V.15.

Le Bénéficiaire souhaite disposer de rapports d'activité couvrant différents périmètres :

- Par site objet du marché à la fréquence mensuelle
- Vision consolidée de l'ensemble des sites objet du marché à une fréquence semestrielle

Le Prestataire est force de proposition sur la conception de ses rapports d'activité, aussi bien en termes de présentation que de choix des données, pour autant que les informations minimales ci-après soient mentionnées sur la période écoulée :

- Faits et événements marquants (sinistres, dysfonctionnements graves, ...),
- Bilan des opérations de maintenance préventive (synthèse du préventif traité, état d'avancement du plan de maintenance préventive, ...),
- Bilan des opérations de maintenance correctives (synthèse des demandes clôturées, synthèse des indisponibilités / pannes, suivi des délais d'intervention, synthèse des interventions d'astreinte et suivi des délais de déplacement sur sites, ...),
- Bilan des contrôles réglementaires le cas échéant (état d'avancement des contrôles réglementaires, tableau de bord des mises en conformité réalisées / en cours, ...),
- Suivi des interventions relevant d'une garantie,
- Tableau de bord des pièces changées / installées (y compris ≤ 500 euros TTC) sur la période écoulée (nature, montant, ...),
- Bilan financier :
 - o Suivi du forfait et hors-forfait (BPU / devis), nature des interventions hors-forfait,
 - o Synthèse des devis (transmis, validés),
- Bilan des contrôles contradictoires et autocontrôles,
- Suivi des indicateurs de performance du marché,
- Suivi des énergies (suivi du relevé des consommations d'énergie et de fluides, analyse des résultats, ...).

En plus des rapports d'activité mensuels, le Bénéficiaire attend du Prestataire la production de rapports pour chacune des instances de pilotage du marché précisées ci-après.

15. Instances de pilotage du marché

Les instances de pilotage entre le Bénéficiaire et le Prestataire sont décrites ci-après :

Nom de l'instance	Fréquence	Participants
Revue trimestrielle	Trimestrielle	le prestataire multitechnique et le(s) pilote(s) du bénéficiaire
Bilan annuel	Annuel	le prestataire multitechnique et le(s) pilote(s), le service marché du bénéficiaire

VI. Modalités de rémunération des prestations

16. Prestations au forfait

Les prestations au forfait désignent les prestations récurrentes et sont rémunérées sur la base du modèle économique dont la trame est disponible dans le Décomposition des Prix Général et Forfaitaire (DPGF). Cette trame est à compléter par le Prestataire dans sa réponse à l'appel d'offres.

Le forfait intègre l'ensemble des prestations décrites au présent cahier des charges, à l'exception des prestations pour lesquelles le Bénéficiaire le précise. Il est rappelé que la réalisation de la maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 4 de la norme FDX 60-000 est incluse dans le forfait.

Toute évolution du montant du forfait pendant l'exécution du marché est soumise à la validation du Bénéficiaire et doit faire l'objet d'une mise à jour du modèle économique.

17. Prestations hors-forfait

Les prestations hors-forfait désignent les prestations ponctuelles réalisées à la demande expresse du Bénéficiaire et sont rémunérées sur la base d'un devis.

Le Bénéficiaire se réserve le droit de vérifier le bon niveau de compétitivité de prix et peut demander un réajustement de prix.

Le Bénéficiaire attire l'attention du Prestataire que le Bénéficiaire se laisse la possibilité de remettre en concurrence tout ou partie des prestations hors-forfait.

De façon générale, les prestations hors-forfait sont exécutées par le Prestataire après réception d'une commande écrite établie par le Bénéficiaire.

18. Modalités de rémunération des prestations non identifiées de base

En cas d'évolution des besoins et des prestations, qu'elle qu'en soit la cause (nouveau besoin du Bénéficiaire, changement du périmètre physique, évolution réglementaire changeant substantiellement les prestations de base, ...), le Prestataire se doit de réaliser l'inventaire précis des évolutions en se basant sur les documents contractuels tant sur les inducteurs / unités d'œuvre que sur le chiffrage, à transmettre au Bénéficiaire.

Une fois validées par le Bénéficiaire, les nouvelles prestations sont intégrées par voie idoine (avenant, ...).