

Ecole Nationale Supérieure de Police

(69)

Marché de prestation de services

Exploitation et Maintenance Multi technique

Cahier des Clauses Techniques Particulières

(CCTP)

Consultation n°1SGSC-2025-SVMULTITECH

1- DISPOSITIONS GENERALES

Le cahier des Clauses Techniques Particulières a pour objet de définir les missions d'Exploitation et maintenance multi technique confiées au Titulaire.

Les missions présentées dans le présent document constituent le minimum à réaliser. Le titulaire doit formuler toute proposition d'amélioration dans le cadre de son devoir de conseil.

1.1 OBJECTIFS

La mise en œuvre du Contrat a pour but de garantir au Pouvoir Adjudicateur :

Pour la conduite contractuelle et opérationnelle des prestations,

- La mise en œuvre, la coordination et la supervision de l'ensemble des prestations confiées au titre du contrat,
- La gestion opérationnelle et financière à travers un report pertinent et régulier,
- Le devoir de conseil intégrant un plan de progrès et d'optimisation,
- La mise en œuvre et le suivi d'un dispositif de contrôle qualité permettant de mesurer l'atteinte des objectifs définis avec le Pouvoir Adjudicateur,
- La nécessité de veiller à l'amélioration des prestations par le benchmark et la surveillance des meilleures pratiques,
- L'apport d'expertise permettant une amélioration continue des prestations et des coûts forfaitaires ou non.

Pour la réalisation des prestations techniques de maintenance :

- L'obligation de traçabilité des opérations, de suivi, et d'enregistrement,
- Le contrôle et la réalisation de la planification des opérations,
- Le suivi et la réalisation effective des autocontrôles et contrôles qualités périodiques,
- L'engagement de report éclairé auprès du Pouvoir Adjudicateur,
- L'obligation de continuité de service et de recouvrement,
- La garantie de réalisation des entretiens et contrôles périodiques (Opérations réalisables par des Prestataires spécialisés ou qualifiés), de traitement et de suivi des anomalies relevant de son périmètre, Le conseil et l'expertise dans l'établissement des plans pluriannuels de travaux et d'investissements.

Les points clés attendus du Titulaire portent notamment sur :

- Le respect de la facturation et la transmission des données,
- La gestion des interventions : la prise en compte des demandes via les systèmes d'information, le suivi de bout en bout des interventions, la communication avec le Pouvoir Adjudicateur, l'analyse des causes et les plans d'action pour remédier aux problèmes récurrents ou risquant de détériorer à terme les installations, capitalisation, rapport d'incident, anticipation et monitoring pour éviter les incidents...
- L'organisation et la gestion des ressources humaines : formalisation du rôle de chacun, adéquation hommes/profils, formation des nouveaux intervenants au titre du Contrat, niveau d'expertise nécessaire, remplacement des expertises si absence ou en cas de vacances, maintien des compétences spécifiques,
- La contribution au maintien à jour des éléments du Contrat au regard du référentiel immobilier retenu par le Pouvoir Adjudicateur : moyens mis en œuvre, capacité à maintenir une image fidèle à la nature et l'état du Site,
- La gestion de la capitalisation, du conseil et du progrès constant,
- La gestion de la satisfaction des occupants,
- La maîtrise des risques d'hygiène, de Sécurité, et d'Environnement,
- L'exhaustivité des rapports et bilan d'activité et financier.

1.2 OBLIGATION DE RESULTAT

La prise en charge des prestations définies dans le présent cahier des charges constitue un contrat avec obligation de résultats et mise en œuvre des moyens minimaux au moins équivalents à ceux définis par le Titulaire dans le mémoire qu'il a joint à son offre.

Les objectifs en matière de résultats consistent à garantir :

- La sécurité des biens et des personnes,
- Le maintien et la durabilité des performances de fonctionnement à un niveau optimal, proche de celui des performances initiales,
- La continuité de service et le maintien des paramètres de fonctionnement,
- Les délais d'intervention, de dépannage et de remise en état,
- Le confort des utilisateurs,
- Le meilleur coût,
- La gestion optimale des énergies.

Le **Titulaire** recherche de façon continue l'organisation optimale des méthodes de maintenance pour assurer une qualité de service tant au niveau du fonctionnement des installations que de la satisfaction des utilisateurs.

Le respect des objectifs se traduira par :

- Un taux de disponibilité élevé des installations,
- L'absence de panne majeure,
- Un taux de défaillance faible après réparation,
- La rapidité dans les interventions.

Il appartient au Titulaire de compléter si nécessaire les moyens minimaux qu'il a définis dans son projet d'organisation et de moyens pour répondre à ses obligations de résultats.

1.3 REFERENTIELS ET NORMES APPLICABLES

Le **Titulaire** se conformera à l'ensemble des lois, décrets arrêtés, règlements, circulaires, normes, DTU, directives, procédures, consignes et/ou dispositions relatives à l'état de l'art, qu'ils soient locaux, nationaux européens ou internationaux, en vigueur au jour de la réalisation de ses Prestations.

Le présent CCTP se réfère notamment aux normes et documents suivants :

- NF EN 13306 – Norme française homologuée, relative à la « Terminologie de la maintenance » ;
- NF FD X 60-000 - Fascicule de Documentation relatif à la « Maintenance industrielle – Fonction maintenance » publié par l'AFNOR ;
- NF FD P 82-022 - Fascicule de documentation relatif aux ascenseurs et monte- charge - guide pour l'élaboration d'un contrat d'entretien à clauses minimales réglementaires et d'un contrat d'entretien étendu à caractère volontaire.

Les cinq niveaux de maintenance, définis dans la norme FD X 60-010, caractérisent la complexité croissante des opérations de maintenance.

Niveau 1	<p>Réalisé par l'exploitant du matériel sans outillage particulier et à l'aide de la notice d'utilisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réglages simples prévus par le constructeur au moyen d'organes accessibles sans démontage ou ouverture du matériel. • Remplacements de consommables accessibles en toute sécurité.
Niveau 2	<p>Réalisé par un technicien habilité avec les outils et notices définis par les instructions de maintenance.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dépannages par échange standard d'éléments. • Opérations simples de maintenance préventive (graissage, contrôle de fonctionnement).
Niveau 3	<p>Réalisé par un technicien spécialisé, utilisant l'ensemble de la documentation nécessaire à la maintenance du matériel et les pièces détachées adéquates avec l'outillage et les appareils de mesure prévus par la documentation technique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification et diagnostic de pannes, réparations par échange de composants ou d'éléments fonctionnels, réparations mécaniques, réglage des appareils de mesure et opérations courantes de maintenance préventive.
Niveau 4	<p>Nécessite un encadrement technique spécialisé et une équipe dotée d'un outillage spécialisé (moyens mécaniques, de câblage...), de bancs de mesure et des étalons de travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regroupe les travaux importants de maintenance corrective ou préventive à l'exception de la rénovation et de la reconstruction. • Réglage des appareils de mesure utilisés pour la maintenance, éventuellement vérification des étalons de travail par les organismes spécialisés.
Niveau 5	<p>Réalisé par le constructeur ou le reconstruteur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rénovation, reconstruction ou exécution des réparations importantes confiées à un atelier central : • Inspection complète de tous les organes, reprise complète ou remplacement des pièces déformées par des pièces d'origine ou des pièces neuves équivalentes. • La reconstruction peut être assortie de travaux de modernisation.

2.1 DESCRIPTION

L'Ecole Nationale Supérieure de Police pour le site concerné par le présent marché est situé au 9 rue Carnot sur la commune de Saint Cyr au Mont d'or (69450).

Construit sur une parcelle de 5 hectares il comporte 13 bâtiments d'une SUB de 11977 et à compter du 01/06/2026 avec l'intégration d'un bâtiment actuellement en LOA d'une SUB de 12966 .

Les bâtiments d'une hauteur variable s'élèvent sur 4 niveau maximum. Ils ont une année de construction comprise entre 1840 et 2008.

Destiné à la formation initiale et continue des élèves commissaires de police, et des formations partenariales ainsi que la recherche, les bâtiments comprennent :

- Des bureaux
- Des sanitaires et tisaneries
- Des salles de réunion et Visio conférence
- Des salles de cours
- Des amphithéâtres (3)
- Un self et des salons de réception
- Un bar et espace de convivialité
- Un local des armes
- Un plateau télévisuel
- Un centre de documentation
- Une salle de simulation
- Une collection criminalistique
- Des locaux techniques informatique (local serveur)
- Des cuisines et vestiaires
- Un gymnase comprenant un dojo et une salle multi activité
- Un stand de tir
- Un internat avec une salle de conférence et des locaux informatiques
- Un foyer des élèves et un local h24 de restauration en libre-service les week-end
- Une infirmerie
- Des garages et locaux de réserve ainsi que des locaux techniques et une serre
- Des studios (3)
- La villa de direction
- Des parkings
- Des alarmes et de la vidéo protection
- Des herse et barrières de sécurité

S'ajoutera le 01/06/2026 le LOA (bâtiment en location acquisition) comprenant 70 chambres hôtelières, des salles de cours et un amphithéâtre ainsi qu'une bagagerie et un hall d'accueil. Un deuxième bâtiment poste de garde et bureaux des transports fait partie de ce complexe.

Fonctionnement : L'école est accessible H24 toute l'année.

2.2 ORGANISATION DES PRESTATIONS

L'ENSP est le contractant du contrat avec comme représentant du propriétaire le SGAMI SUD EST

2.3 DESCRIPTION DES INSTALLATIONS

Les domaines techniques exhaustifs sont structurés avec les sections suivantes :

NUMERO	DESIGNATION	DESCRIPTION
1	Chauffage Ventilation Climatisation (CVC)	Régulation pneumatique et électronique, réseaux hydrauliques de génie climatique, réseaux aérauliques, remplacement des filtres à air

2	Electricité Courant Fort (CFO)	Armoires électriques générale et divisionnaires, Groupe électrogène, Distribution BT, appareillages électriques terminaux, alimentation des éclairages de sécurité et éclairages normaux intérieur/extérieur (relamping inclus), protection contre la foudre.
3	Électricité Courants Faibles (CFA)	Contrôle d'accès, Vidéosurveillance, Sonorisation, Interphone-Visiophone, Horloges
4	Plomberie-Eau potable-Eau chaude sanitaire- Équipements sanitaires-Réseaux eaux-usées- eaux vannes-Ouvrages de collecte (PB)	Arrivée eau froide : comptage général, disconnecteurs, filtres, réducteurs de pression, Distribution eau froide, Traitement d'eau, Production et distribution d'eau chaude sanitaire ; Appareils sanitaires, Robinetterie, EU-EP-EV, fosse et pompe de relevage des eaux, séparateurs à hydrocarbures, ...
5	Gestion technique centralisée / bâtiment (GTB)	Centrale, armoires, automates, moniteurs, capteurs, sondes, imprimantes...
6	Incendie (IC)	Système de sécurité incendie : centrale incendie, alarmes et détecteurs, Protection incendie : extincteurs, Portes coupe-feu, clapets coupe-feu, volets coupe-feu, désenfumage,....
7	Portes-Portails-Rideaux métalliques (PPR)	
8	Levage (LE)	Ascenseurs, monte-charge, monte handicapé, escaliers mécaniques,
9	Second-Œuvre (SCO)	Menuiseries intérieures, serrurerie, vitrerie, revêtements de sol et muraux, stores intérieurs, mobilier
10	Assainissement (ASS)	
11	Clos et Couvert (CC)	Couverture, Étanchéité terrasse,
12	Façades et menuiseries extérieures (FME)	Façades, menuiseries extérieures, portes extérieurs, stores extérieurs, verrières
13	Autre (AU)	Divers dont installations sportives

Le périmètre de maintenance relatif au présent Contrat est décrit au paragraphe **3.5.3. Application contractuelle.**

La description des matériels fait l'objet de la liste des équipements en **Annexe 1 du présent CCTP**. Cette liste permet au Titulaire d'appréhender la taille des installations et d'identifier les besoins de maintenance.

Cette liste est donnée à titre indicatif et sont également inclus dans le marché en dehors de cette liste, les organes et composants nécessaires aux équipements pour assurer leurs fonctions et notamment : la robinetterie associée, les circuits auxiliaires, les châssis métalliques, les organes de mesure, de contrôle et de régulation, l'alimentation électrique.

Il appartient au Titulaire de la compléter s'il le juge nécessaire car il ne pourrait se prévaloir en aucun cas d'une quelconque omission.

Il est également rappelé au Titulaire que certains équipements sont sous garantie décennale. Des garanties particulières s'appliquent également sur des équipements. Le Titulaire a l'obligation de tenir compte dans son offre de l'ensemble de ces garanties qui s'applique sur les équipements dont il assure la maintenance sur toutes les installations du site. Les opérations de maintenance seront conformes aux cahiers des charges et prescriptions des constructeurs et fournisseurs des équipements installés.

2.4 LIMITES DE PRESTATIONS

Les limites de prestations se définissent de la manière suivante :

- Équipements informatiques et radio à la charge du Client :
 - 1 baie informatique au RdC
 - 1 baie informatique au R+1
 - 1 baie radio au R+1
 - 1 antenne en toiture
- Chauffage gaz de ville : en amont de l'échangeur à la charge du concessionnaire
- Eau de ville : en amont du compteur d'eau à la charge du concessionnaire
- Évacuation des eaux : en aval du collecteur du réseau public à la charge du concessionnaire
- Électricité : en amont des cellules d'arrivées haute tension à la charge du concessionnaire
- Les énergies et fluides : à la charge du Client, notamment le carburant pour le Groupe Électrogène

3- DESCRIPTION DES PRESTATIONS

3.1 PRISE EN CHARGE

Cet élément de mission a pour objet de mettre en œuvre le plus rapidement possible et le plus efficacement possible les prestations dues au titre du présent contrat.

Les prestations correspondantes sont réalisées par l'équipe méthode/qualité du Titulaire en collaboration avec une partie du personnel prévu au contrat.

Elles font l'objet d'une rémunération forfaitaire lissée sur la première année du contrat. La mission de mise en place comprend :

- L'organisation et la mise en place des intervenants prévus pour le contrat,
- La prise de connaissance par les intervenants, des prestations et des obligations de résultats demandés,
- La formalisation d'un document d'aide à la conduite et de fonctionnement des installations techniques du site,
- La mise en place des outils et des moyens pour réaliser l'ensemble des prestations demandées (outillage, matériels et équipements de bureautique, matériels spécifiques pour la mesure et l'analyse des réseaux électriques courants faibles et courants forts, hydrauliques et aérauliques, etc.),
- L'exécution d'une campagne de mesure systématique des performances nominales des équipements considérés comme essentiels (cf. Article 13).
- L'organisation et la mise en place de la maintenance sur la GMAO (initialisation complète des données permettant le fonctionnement de la GMAO),
- L'établissement d'un stock de matériels,
- L'élaboration de l'ensemble des documents de maintenance (fiche de conduite, rapport d'exploitation, base de données structurée des matériels, gammes et tâches de maintenance, etc.), l'organisation et le classement de l'ensemble des plans et documents des installations fournis par le Pouvoir Adjudicateur,
- La mise en place d'un outil de suivi des prestations (technique et financier) selon les garanties de résultats exigées,
- L'élaboration et la mise en place des méthodes d'organisation, de suivi et d'autocontrôle des prestations de maintenance.

- La constitution d'un rapport de prise en charge des installations, intégrant l'état des lieux des matériels et des installations avec photographies numériques.

Ces prestations sont entreprises dès la prise en charge du contrat et réalisées dans un délai d'un (1) mois. La fin de la prise en charge est formalisée par la signature d'un procès-verbal entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire avec les principaux livrables ci-dessous :

	Objectifs	Livrables
Cohérence des éléments du Cahier des charges par rapport à la réalité du Site	Ajustement de l'inventaire des installations, équipements, matériels et stocks de pièces détachées, des périmètres de prestations du Contrat	<ul style="list-style-type: none"> - Liste ajustée des équipements, installations et prestations - Traitement des écarts éventuels - Quitus de validation
Connaissance du Site	Inventaire et état des lieux des installations, équipements.	<ul style="list-style-type: none"> - Rapport d'état des lieux et listing exhaustif de l'inventaire des installations, équipements - Plan correctif pour remise en état
	Inventaire documentation technique (procédures, plans, schémas, notices techniques...)	<ul style="list-style-type: none"> - Rapport d'état des lieux et listing exhaustif de l'inventaire documentaire - Plan correctif pour remise en état
	Inventaire et état des lieux des locaux et des moyens mis à disposition par le Client	<ul style="list-style-type: none"> - Fiche inventaire du matériel à disposition par le Client
	Inventaire du matériel mis en place par le Titulaire	<ul style="list-style-type: none"> - Fiche inventaire du matériel mis en place par le Titulaire
	Inventaire du stock de pièces mis à disposition du Titulaire	<ul style="list-style-type: none"> - Etat des lieux des vérifications et contrôles réglementaires
Organisation des prestations	Maîtrise des prestations non sous-traitées : personnel, organisation, présence, procédures, astreinte, indicateurs de performance et de qualité, plan de prévention, formation personnel / équipe d'astreinte...	<ul style="list-style-type: none"> - Plan d'Assurance Qualité (procédures d'exploitation, modes opératoires, registre de traçabilité, plan de prévention signé, habilitations, livret d'astreinte, grille de contrôles avec indicateurs, planning prévisionnel, rapports d'activité ...)
Relation avec le Client	Relation avec le client établie Dispositif de rencontre en place	<ul style="list-style-type: none"> - Compte rendu de réunion - Relevés de décisions - Suivi des actions / points en suspens
Relation occupants	Mise en place d'un système de communication validé par le Client	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation orale des prestations aux Représentants des différents occupants - Brochure info services - Affichage d'informations
Systèmes d'information	GMAO : -paramétrage des gammes, - planification du plan de charge, -formation des techniciens, -fonctionnement nominal et effectif.	<ul style="list-style-type: none"> - Remise des gammes de maintenance - Dans le format adapté à la solution - Planning maintenance préventive - Démonstration en fonctionnement
	Outil demandes d'intervention : - formation des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Sans objet
	Rapport d'activité : - élaboration de la trame du report par le Titulaire - validation de la trame par le Client	<ul style="list-style-type: none"> - Trame des rapports d'activités

Plan de Continuité d'Activité	Élaboration de la trame du plan de continuité par le Titulaire	<ul style="list-style-type: none"> - Remise et présentation d'un plan de continuité des activités
Dossier d'Exploitation et de Maintenance	Mise en place d'un dossier d'Exploitation et de Maintenance	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de classement - Procédure de gestion de la Documentation - Proposition de traitement des écarts éventuels

3.2 PILOTAGE

3.2.1 REUNIONS

En complément des échanges réguliers destinés à traiter les points de l'activité courante de l'exploitation sont prévues :

Une **réunion mensuelle** est prévue entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire. Cette réunion permet d'aborder les actions et points particuliers de l'exploitation. La **réunion mensuelle** d'activité est organisée par le Titulaire, qui transmettra un compte-rendu au Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire transmet mensuellement au Pouvoir Adjudicateur, et au plus tard le 10 du mois en cours, un rapport d'activité qui est analysé et qui lui permet de mesurer le respect des engagements, la qualité de la prestation et les progrès réalisés.

Cette réunion a notamment pour objet de :

- Analyser l'activité de la période précédente et identifier des actions préventives ou correctives le cas échéant,
- Informer sur les chantiers ou événements prévus pour la période à venir,
- Analyser les budgets, les dépenses et les engagements à venir,
- Identifier les plans d'actions suite à un non-respect des engagements contractuels et/ou confirmer l'application de pénalités.

Une **revue annuelle d'activité** est organisée une fois par an (« **Réunion Annuelle d'Activité** ») par le Titulaire en présence des personnes prévues lors des Réunions Mensuelles d'Activité ainsi que le Représentant du Pouvoir Adjudicateur et le Représentant du Titulaire. A la demande du Pouvoir Adjudicateur, un représentant des services ingénierie et/ou commercial peut participer à cette réunion.

Lors de la Revue annuelle d'activité, sont analysés le Rapport Annuel d'Activité et le Plan de Progrès. Ces réunions ont notamment pour objet de :

- Analyser les indicateurs de la période écoulée en termes de respect des engagements contractuels,
- Valider les plans d'optimisation et plans de progrès proposés et définir un planning de mise en œuvre le concernant,
- Analyser les conseils donnés par le Titulaire (relatifs notamment à la réglementation, la conformité, l'hygiène, la sécurité, la santé, l'environnement et les nouvelles technologies),
- Analyser la nécessité d'un éventuel avenant contractuel suite à des modifications importantes dans le contenu ou l'exécution des prestations,
- Informer sur les aspects stratégiques notamment des organisations respectives ainsi que les projets ou chantiers importants prévus dans les périodes à venir,
- Analyser le respect des budgets et les dépenses,
- Définir d'éventuelles actions d'amélioration ou animations des équipes respectives autour de thèmes d'exploitation ou de difficultés récurrentes,
- Arbitrer des points restés exceptionnellement en litige lors des réunions mensuelles.

L'ensemble de ces dispositifs (fréquence et la liste des participants) peut être révisé lors de la Phase de Prise en charge ou à tout moment par le Pouvoir Adjudicateur.

3.2.2 REPORTINGS

Rapport d'activité mensuel

Un rapport d'activité est présenté et transmis au client au plus tard le 10 du mois concerné lors d'une réunion d'activité comprenant la présentation du planning préventif M+1, M+2 et M+3.

Il comprend à minima, les éléments suivants :

- La liste des événements affectant le Site et notamment le taux d'occupation du Site, les périodes de travaux et les installations et ouvrages du Site,
- Les chiffres clés de l'activité et le suivi des consommations d'énergie sur 3 ans afin de mesurer l'évolution ou toute anomalie potentielle.
- Les faits marquants
- Le bilan des opérations de maintenance préventive réalisées en regard de celles planifiées,
- Le récapitulatif des éventuels retards de maintenance préventive et les dispositions prévues pour y remédier,
- Une réunion en M+1 après le 10 du mois
- La disponibilité des installations,
- La répartition des temps correctifs / préventifs,
- La synthèse des appels de dépannage et de demandes d'intervention,
- Le suivi des demandes d'intervention
- Les appels d'astreinte et les dispositions correctives prises,
- Le suivi du stock,
- Le suivi économique du contrat (forfait, devis hors forfait)
- Une analyse des risques inhérents aux retards de maintenance préventive,
- L'avancement des maintenances et contrôles réglementaires,
- Le suivi des levées de réserves et des mises en conformité,
- Les rapports de visites des sociétés spécialisées,
- Les modifications de programmation de fonctionnements et leur incidence,
- Les paramètres, analyses et mesures nécessaires qui justifient le fonctionnement optimum des installations dans le cadre de l'hygiène, de la sécurité, de la santé, de l'environnement et de la performance. Ces rapports doivent fournir toutes les propositions utiles visant à améliorer la qualité des prestations, la sécurité de fonctionnement des équipements, les consommations énergétiques, etc.

Bilan d'activité annuel

Tous les ans, le Titulaire rédige un rapport annuel qu'il remet au Client en vue de la Réunion Annuelle d'Activité.

Au travers de ce rapport, le Titulaire établit un bilan détaillé des Missions, en termes notamment, de périmètre, et d'organisation.

Ce bilan, dont la structure est proposée au Client pour validation, doit faire apparaître au minimum les rubriques suivantes :

- Les faits marquants et les difficultés d'exploitation,
- La synthèse annuelle des indicateurs d'activité,
- La synthèse des éventuelles non conformités et proposition de remise en conformité
- Les résultats des autocontrôles des prestations et des enquêtes de satisfaction,
- La synthèse annuelle des indicateurs de performance soumis à pénalité,
- L'application des pénalités,
- Le rapport des études spécifiques,
- Le bilan des travaux réalisés ou en cours,
- L'analyse globale des coûts (hors forfait).

3.2.3 ASSISTANCE A LA GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTEE PAR ORDINATEUR (GMAO) ET DE DEMANDE D'INTERVENTION (DI)

Le Titulaire met en œuvre un système d'information intégré sur l'ensemble immobilier. Ce système permet de piloter ses activités de maintenance et d'exploitation au travers notamment de la Gestion des Demandes d'Intervention (DI) et Gestion de la maintenance assistée par Ordinateur (GMAO).

Le Titulaire s'engage à alimenter et tenir à jour l'ensemble des données du système d'information relevant de son périmètre d'activité.

Le Titulaire doit à minima alimenter et tenir à jour les données suivantes :

Pour le module Gestion de la maintenance assistée par Ordinateur (GMAO)

- Caractéristiques et données des équipements et sous équipements
- Détail des interventions réalisées (préventif et correctif)
- Contenu des gammes de maintenance
- Pour le module de Gestion des Demandes d'Intervention (DI)
- Prise en compte des demandes d'intervention
- Saisie des rapports d'intervention
- Clôture des demandes d'intervention

Une notification de la bonne tenue des bases de données est réalisée dans le bilan d'activité annuel.

Des dispositifs (contrôles contradictoires, des audits externes, ...) peuvent être mis en place afin de vérifier la cohérence des données transmises par le Titulaire.

A la fin du marché, le Titulaire devra remettre l'ensemble des moyens de GMAO dans des conditions permettant une parfaite utilisation par son successeur. La base de données renseignée sera confiée à l'Administration sur un support de sauvegarde adapté (USB).

3.2.4 PROPOSITIONS DE TRAVAUX, DE MISSIONS HORS FORFAIT, DE DEVIS OU D'ETUDES

Le Pouvoir Adjudicateur peut solliciter le Titulaire pour toute demande de prestations hors forfait et d'étude complémentaire pour :

- Des petits travaux liés à l'exploitation, remplacement de matériel ou grosses pièces supérieur au montant du seuil de franchise défini à l'article 3.5.3 Application contractuelle
- Des prestations spécifiques hors Contrat,
- Des travaux d'investissement.

Le Titulaire s'engage à remettre une étude détaillée pour chaque demande, présentant la solution préconisée de manière explicite et détaillée par poste d'intervention, ainsi que les coûts afférents par poste.

De manière générale, les délais de remise de l'étude sont les suivants :

- 5 jours ouvrés pour tout devis < 3000 euros HT,
- 10 jours ouvrés entre 3000 et 7500 euros HT,
- 15 jours ouvrés au-delà.

3.2.5 TRAITEMENT DES DEMANDES D'INTERVENTION

Le Titulaire assure la prise en compte de toutes les demandes d'intervention qui lui sont formulées dans le cadre de ses obligations. Le Titulaire doit garantir :

- La bonne réception des demandes par les utilisateurs habilités,
- Le traitement dans les délais définis,
- La traçabilité des actions réalisées, (solution palliatives, résolution partielle, ...)
- La clôture de la demande.

Les demandes d'intervention peuvent être déclenchées par le RSEM, ou son représentant, par les moyens suivants :

- Appel téléphonique au numéro unique (non surtaxé) transmis par le Titulaire
- Signalement par un système de demande d'intervention via internet, mis en place par le Titulaire

- Signalement par une main courante située à l'accueil.

Les modalités de déclenchement des demandes d'intervention seront précisées au démarrage du marché.

La maîtrise du nombre de demandes d'intervention est un indicateur :

- De la qualité de la maintenance préventive
- De l'efficacité des interventions correctives
- Du niveau de réactivité et de compétence du Titulaire, ainsi que de son aptitude à la communication et à la pédagogie auprès des utilisateurs.

Pendant les heures ouvrées, et afin de palier à tout dysfonctionnement du portail le Titulaire met en œuvre un numéro d'appel d'urgence.

L'ensemble des délais d'intervention est défini dans le paragraphe 4.4 ci-après.

En dehors des heures d'exploitation, l'astreinte est sollicitée pour les incidents relevant de ce type d'intervention.

3.2.6 Gestion de la base documentaire technique

Le Titulaire assiste le Pouvoir Adjudicateur dans le suivi de la gestion documentaire immeuble avec pour objectif de tracer et de maintenir à jour les bases de données documentaires. Le Titulaire assure une mission de gestion de la documentation technique nécessaire à l'exploitation et à la réalisation des prestations confiées dans le cadre du contrat.

La documentation technique inclut notamment :

- Les Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE),
- Les Dossiers d'Interventions Ultérieures sur les Ouvrages (DIUO),
- Les livrets sanitaires,
- Les plans de masse et synoptiques techniques, les notices d'exploitation et de maintenance existantes,
- Les derniers rapports d'exploitation techniques (main courante, inventaire GMAO, cahier de consignes),
- Les copies des rapports de maintenances réglementaires,
- Les rapports d'audits,
- Et d'une manière générale, tous les documents permettant la bonne exploitation du site en totale conformité avec les réglementations, les normes et les législations en vigueur.

Dans ce cadre, le Titulaire doit :

- La mise à jour systématique en cas de changement de périmètre, d'équipement,
- La mise à jour systématique des plans techniques des installations dont il a la charge lors de modifications réalisées par ses soins,
- La récupération et conservation des plans techniques des installations suite à des modifications réalisées par le Pouvoir Adjudicateur,
- La mise à disposition d'un inventaire à jour des documents confiés par le Pouvoir Adjudicateur pendant la période d'exécution du Contrat,
- La constitution d'un Dossier d'Exploitation et de Maintenance (DEM), lequel comprendra entre autres toutes les informations nécessaires à la conduite des installations et aux interventions d'urgence :
 - ✓ Localisation des principaux équipements et locaux techniques,
 - ✓ Situation des organes de coupures électriques, hydrauliques et aérauliques,
 - ✓ Synoptiques et diagrammes des réseaux techniques,
 - ✓ Paramètres de conduites des installations,
 - ✓ Procédures d'urgences.

Tous ces documents sont consultables sur le site ou sur un stockage informatique à distance sur demande expresse du Pouvoir Adjudicateur. Le Titulaire veille à indiquer le local où ils seront disponibles afin que le Pouvoir Adjudicateur puisse en disposer au besoin.

Une sauvegarde des documents au format papier et électronique est réalisée chaque trimestre et transmise au Client chaque année. Ces documents doivent être mis à jour tout au long du contrat afin d'assurer une transmission fiable des documents dans la phase de Réversibilité.

3.2.7 MAINTENANCES ET CONTROLES REGLEMENTAIRES

Le Titulaire assure la coordination des interventions de contrôles périodiques réglementaires réalisés par un organisme agréé, mandaté par le Pouvoir Adjudicateur pour les installations techniques définies en Annexe 1.

La liste des contrôles prévus à l'origine n'est pas exhaustive et peut être soumise à modification en fonction de l'évolution des installations ou des évolutions réglementaires.

En complément du suivi des contrôles périodiques obligatoires, le Titulaire doit :

- L'accompagnement des organismes de contrôle incluant d'éventuelles opérations de consignation ou démontage,
- L'analyse et la classification des anomalies et des réserves en fonction de leur degré d'urgence, notamment celles concernant la santé et la sécurité des personnes.
- La résolution des anomalies et réserves urgentes sont traitées immédiatement dans le mois après avis et confirmation du Pouvoir Adjudicateur. Dans tous les cas, le Titulaire est tenu d'informer le Pouvoir Adjudicateur des évolutions normatives et de proposer de nouvelles adaptations contractuelles si besoin est,
- La résolution des anomalies non urgentes émises par les organismes, et relevant du présent contrat, dans un délai maximum 3 mois après la réception du rapport selon le niveau de criticité de l'anomalie,
- La réalisation de devis pour la levée des anomalies ou les mises en conformité ne relevant pas du présent contrat, ▢ Le suivi régulier de la levée des anomalies et des réserves avec la tenue à jour et la transmission d'un rapport de suivi inséré dans le rapport d'activité mensuel,
- La veille réglementaire et le devoir de conseil sur le périmètre des installations et équipements confiés au titre du contrat.
- La mention des opérations de maintenance réglementaire dans le registre de sécurité.
- L'information sur l'évolution de la réglementation dans les domaines techniques liés à la prestation.
- L'adaptation du marché lorsque l'évolution de la réglementation la justifie.

Le constat d'exhaustivité des entretiens et contrôles réglementaires sera intégré dans le Dossier d'Exploitation Maintenance.

3.2.8 TRAITEMENT DE L'EAU

Le Titulaire doit prendre toutes les garanties concernant :

Il réalise **une fois par an**, les analyses de l'eau de tous les réseaux : Ph, TH, TA, TAC, Fe++, etc. La fourniture et l'introduction des produits chimiques de traitement des eaux doivent être comprises.

- L'eau de remplissage des installations de chauffage et de climatisation ou rafraîchissement, traitement de l'eau de remplissage et de l'appoint d'eau si nécessaire. Désembouage si nécessaire.
- L'Eau Chaude Sanitaire.

Le Titulaire a la responsabilité du maintien des caractéristiques bactériologiques pour la totalité des équipements et ouvrages du site, dans le respect des valeurs réglementaires.

Le Titulaire :

- Assure les opérations de maintenance particulières liées à la prévention des risques en matière d'hygiène en référence aux préconisations de la Circulaire n°97/311 du 20/05/97 de la Direction Générale de la santé. Ces opérations seront conduites notamment dans le but de réduire les risques de développement des bactéries de type Légionnelle ;

- Réalise la surveillance des légionnelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire selon l'arrêté du 1/2/2010;
- Réalise (hors période de puisage) une montée en température suffisante des réseaux ECS avec mise en circulation tous les mois;
- Effectue au minimum deux fois par mois, sur les points d'eau peu utilisés du site, un puisage de volume suffisant pour effectuer le rinçage des portions de tuyauterie qui pourraient être stagnantes.

Ces opérations de maintenance seront tracées dans un registre et dans la GMAO.

Pour les installations et ouvrages placés sous sa responsabilité, le Titulaire fait procéder à des analyses bactériologiques annuelles sur chaque installation et ouvrage présentant un risque.

Cette prestation comprend :

- ✓ **La phase d'identification des points les plus défavorisés de chaque réseau**
- ✓ **3 prélèvements minimum effectués à chaque fois par un organisme agréé COFRAC.**
- ✓ **Les analyses des prélèvements effectués par un organisme agréé COFRAC.**

Les résultats des analyses bactériologiques feront l'objet de rapports écrits qui seront fournis à l'administration dans un délai d'1 semaine après réception de ces résultats.

En cas de constatation de désordre le titulaire :

- Procède à toutes les mesures correctives et préventives nécessaires pour rétablir des analyses correctes;
- Réalise à ses frais et en quantité suffisante des analyses supplémentaires jusqu'au retour à la normale des caractéristiques.

Procédure en cas de constatation de désordres :

En cas de résultat supérieur à 250UFC/L et quand bien même le seuil de 1000 UFC/L ne serait pas dépassé, le Titulaire devra à ses frais réaliser une action corrective immédiate.

Dans ce cas, le Titulaire peut s'il le juge nécessaire ne mener qu'une action localisée.

Dans le cas de seuil dépassé supérieur à 1000 UFC/L, les actions curatives à mener doivent l'être immédiatement après la détection avec une action sur l'ensemble du réseau.

Traitements curatifs :

Nota : Afin de contrôler la qualité de l'eau distribuée, il est indispensable de réaliser des désinfections adaptées à chaque fois que cela s'avère nécessaire. Désinfection préventive en cas de travaux (remplacement d'équipement ou de réseau) et de maintenance périodique des installations. Désinfection curative en cas de contamination bactériologique (légionelles).

Dans le cadre du dépassement du niveau d'alerte (1000 UFC Legionella Pneumophila / litre d'eau) il convient :

Niveau de contamination	Consignes d'intervention
Niveau d'alerte 1000 UFC Legionella Pneumophila / litre d'eau	<p>L'atteinte de ce niveau nécessite :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier l'origine des écarts par rapport aux résultats d'analyse antérieurs ; - Confirmer la contamination du réseau (nouvelles analyses) <ul style="list-style-type: none"> a) Contrôle de la boucle thermique b) Contrôle des débits de boucle c) Contrôle et relevés des températures d) Analyse de l'état des exutoires (flexible, joints, robinetterie, clapets ...) - Traitement des défauts pour une remise en conformité par rapport aux différentes préconisations et règles fournies ; - Renforcer les mesures préventives de l'installation ;

	- Renforcer les contrôles jusqu'au rétablissement du niveau cible ;
--	---

Dans le cadre du dépassement du niveau d'alerte (10 000 UFC Legionella Pneumophila / litre d'eau) il convient :

Niveau de contamination	Consignes d'interventions
10000 UFC Legionella Pneumophila / litre d'eau	<p>L'atteinte de ce niveau implique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'interdiction immédiate des usages à risque (douches, ...) afin de supprimer l'exposition des personnes ; - La mise en place d'actions curatives immédiates afin de faire chuter la concentration en légionelles ; - La recherche de défaillances potentielles dans les actions préventives ; - La recherche des changements intervenus au sein des installations (vacance, modification structurelles,...)

Le traitement curatif est au frais du Titulaire.

Le traitement pourra être de type choc thermique ou traitement chimique.

Le RSEM se réserve le droit du choix de ce traitement après avoir reçu l'avis du Titulaire. Dans le cas d'un traitement choc, le titulaire doit s'assurer qu'aucun usager n'utilise l'ECS pendant le traitement et que les taux soient admissibles avant la remise à disposition de l'ECS aux utilisateurs. L'analyse d'eau sera transmise au RSEM.

Une fois ce traitement effectué, le Titulaire devra à ses frais une analyse complémentaire sur l'ensemble des points définis dans le cadre du suivi ou plus si cela s'avère indispensable pour prouver le rétablissement des seuils acceptés dans le cadre du présent suivi.

Si des analyses complémentaires étaient nécessaires par la suite, le RSEM les prendrait à sa charge.

Le Titulaire devra si cela lui semble nécessaire, conseiller le RSEM sur les éventuels travaux pour améliorer la qualité de l'installation.

Le Titulaire assurera également à ses frais la dépose des manchettes témoin, qui seront expédiées en laboratoire pour examen, et la pose des manchettes neuves.

3.2.9 GESTION DES ENERGIES

Le Titulaire organise et assure le suivi des consommations d'énergies et fluides. Il assure notamment la maîtrise des consommations : le suivi et l'analyse des consommations (variations saisonnières, améliorations, dérives excessives) ainsi que l'adaptation des procédures de conduite des installations le cas échéant.

Les consommations d'énergies et de fluides sont suivies par rapport à des objectifs définis avec le Pouvoir Adjudicateur et toute dérive constatée entraînera une action immédiate.

La présentation des suivis et de l'analyse des consommations peuvent se faire de la manière suivante :

- Consommations de l'année en cours, mensuelles et cumulées,
- Écarts par rapports aux objectifs et rappel des valeurs cibles,
- Comparatif par rapport aux exercices précédents, (N-1 et N-2)
- Intégration de données spécifiques extérieures ayant une influence directe sur les consommations telles que : DJU, T° extérieure...,
- L'adaptation des procédures de conduite des installations.

3.2.10 CONSOMMABLES ET PIECES DE RECHANGE

Tous les ingrédients, consommables et fournitures nécessaires à l'entretien, aux essais et au bon fonctionnement des équipements sont à la charge intégrale du Titulaire pour un montant de 300 € H.T. remise fournisseur déduite. A titre d'exemple, sont concernés :

- Les ingrédients : fluides frigorigènes, huiles, produits de traitements d'eaux, sel, etc...
- Les consommables et fournitures nécessaires à l'entretien : ampoules (et tous les types d'éclairage), néons, starter, transformateurs, filtres, courroies, roulements, garnitures, pochettes de joints, éclairage normal et secours (y compris éclairage portatif), etc.
- Les pièces de rechanges : blocs d'éclairage de secours (autonomes ou non), piles, batteries (sauf batteries des onduleurs), etc.

Les pièces de rechange sont les composants d'équipement ou les équipements eux-mêmes. Ils doivent être remplacés au terme de leur durée de vie ou en cas d'inaptitude à rendre le service pour lequel ils ont été mis en œuvre. Le Titulaire s'assure de la disponibilité de toutes pièces qui entrent dans la composition des équipements à sa charge. Pour assurer la continuité et la sécurité du service, le Titulaire constitue un stock de pièces détachées, établi selon les prescriptions des constructeurs, et fonction des risques de défaillance et de la criticité des matériels. Il l'adapte en nature et en volume pour répondre à tout moment à ses obligations de résultats. Il ne pourra notamment pas se prévaloir d'un délai. La constitution du stock et sa gestion sont décrites au paragraphe 3.7.2 du présent CCTP

3.2.12 OUTILLAGE

Le Titulaire fournit à son personnel, sous sa seule responsabilité, l'outillage, nécessaire courant ou spécialisé, les appareils de mesure et de contrôle et l'ensemble des moyens conformément à la réglementation en vigueur nécessaire à la bonne exécution de ses prestations notamment :

- Petit outillage courant ou spécialisé
- Appareils de mesure et de contrôle
- Équipements de manutention
- Échelles, échafaudages, plateformes élévatrices
- Protections collectives et individuelles

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

Si ceux-ci ne sont pas à demeure, le Titulaire a à sa charge les moyens d'accès pour les travaux en hauteur, de manutention ainsi que les équipements de sécurité du personnel. Le Titulaire fait contrôler ces équipements en conformité avec les normes et réglementations en vigueur.

Le Titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant au Pouvoir Adjudicateur hors ceux qui sont mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché. Par exception, si de l'outillage et/ou des matériels appartenant au Pouvoir Adjudicateur sont prêtés au Titulaire, celui-ci les met en œuvre sous sa propre responsabilité.

Les étalonnages et vérifications des appareils de mesure fixes ou mobiles fournis par le Titulaire sont à la charge du Titulaire.

3.2.12 CONSEIL

Le Titulaire doit le conseil auprès du Pouvoir Adjudicateur dans les domaines concernés par le présent contrat.

Cela porte notamment sur :

- L'assistance à la gestion des contentieux, sinistres, constats, expertises, et la mise en place des mesures conservatoires,
- L'assistance à la gestion des contrats des concessionnaires,
- La veille réglementaire et le conseil dans les domaines de l'environnement, de la santé, de l'hygiène et de la sécurité, en signalant notamment toutes les non-conformités et en proposant les modifications adéquates,
- La rationalisation du niveau de qualité des prestations, et l'optimisation du coût global d'entretien,

- Le signalement des incidents prévisibles susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des biens et des locaux,
- Les propositions d'amélioration ou d'adaptation des installations, visant à l'amélioration du service rendu et/ou à la maîtrise et la réduction des dépenses en fluides et énergies,
- La création et la mise en œuvre des Plans de Continuité d'Activité (article 3.1) en cas de pandémie.

3.3 CONDUITE

La conduite et la surveillance des installations de l'ensemble des sections techniques sont assurées in situ et complétées à l'aide des installations de gestion technique.

Les visites d'inspection permettent de prendre en compte « de visu » les alarmes, défauts de fonctionnement ou d'aspect des équipements dont la maintenance est du ressort du Titulaire.

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

- La consultation du cahier de liaison et la prise en compte des demandes qui y figurent,
- La réponse aux demandes des utilisateurs,
- La mise en service, l'arrêt, la consignation, des équipements devant être en ou hors fonctionnement,
- Le contrôle régulier du fonctionnement normal des installations,
- Le suivi des indicateurs de conduite,
- Le relevé des comptages,
- Les purges, les vidanges et les appoints des réseaux,
- La prise en charge des opérations de première urgence,
- Les interventions mineures d'entretien ou de dépannage (remplacement des voyants, fusibles, sources lumineuses...),
- Les consignations d'installations pour les interventions de maintenance,
- Les campagnes de mesures, de relevés et d'analyses,
- Le contrôle du bon fonctionnement des équipements critiques,
- La vérification qu'aucun matériau ou installation ne puisse causer un danger pour un tiers.
- Le contrôle régulier des services réalisés,
- Le contrôle régulier du fonctionnement normal des installations,
- Le réglage des installations et les opérations correctives faisant suites aux contrôles,
- Le suivi des indicateurs de conduite,
- La réponse aux demandes des utilisateurs,
- Le relamping du site
- La prise en charge des opérations de première urgence,
- L'accompagnement des bureaux de contrôle, BET, et autres diagnostiqueurs
- Les interventions mineures d'entretien ou de dépannage.

Le Titulaire doit être présent sur site au moins deux demi-journées par semaine, pour effectuer la maintenance préventive et curative des installations. Les horaires d'intervention sont définis au chapitre 4.1.

Il a une parfaite connaissance des locaux et des installations et doit être capable de se rendre à tout moment et dans des délais brefs où une intervention s'avère nécessaire. Son personnel a les compétences pour établir les premiers éléments de diagnostic et est capable, éventuellement, de faire intervenir des agents qualifiés indispensables non présents sur site.

Au cours de l'année N, le Titulaire devra remettre un mois avant la date anniversaire un prévisionnel chiffré de travaux d'amélioration pour l'année N+1. Ce programme reprendra notamment les travaux non encore validés à la date de remise du rapport.

3.4 PERFORMANCES TECHNIQUES SPECIFIQUES A ASSURER

Le Titulaire doit assurer les prestations nécessaires à garantir les performances indiquées dans les DOE travaux, et notamment :

- Températures intérieures (hiver):
 - Stockage matériel, archives : + 12°C (+/-1°C)
 - Atelier : + 15°C (+/-1°C)
 - Bureau, hall d'accueil, salle de réunion: + 19°C (+/-1°C)
 - Locaux administratifs, sanitaires, restauration, repos : + 19°C (+/-1°C)
 - Vestiaires et douches : + 22°C (+/-1°C)
- Températures intérieures (été) :
 - Atelier : sans objet
 - Bureau, hall d'accueil, salle de réunion: + 26°C (+/-1°C)
 - Locaux administratifs, vestiaires, restauration, repos : + 26°C (+/-1°C)
 - Sanitaires et douches : sans objet
- Température de l'eau chaude sanitaire :
 - Le Titulaire doit maintenir en permanence la température d'eau contractuelle (60°C minimum) au point de production/stockage et au minimum 50°C en tout point de distribution.
- Apport d'air neuf/Extraction : le renouvellement d'air doit être conforme à la réglementation.
- Débit d'air : doit être conforme aux valeurs indiquées dans les DOE
- Qualité de l'air : doit être conforme à la réglementation,
- Qualité de l'eau : doit être conforme à la réglementation,

Pour chaque équipement, le Titulaire doit suivre les performances des équipements et garantir les performances nominales fournies par les constructeurs. Le Titulaire enregistre les caractéristiques et les performances des équipements importants et des réseaux. Les éléments suivants sont donnés à titre d'exemple :

Equipements :

- Groupe frigorifique : (DP condenseur et CEF, analyse d'huile, etc...),
- Chaudières : (rendement, ramonage, etc.)
- Pompe : (débit et DP),
- Ventilateur : (débit et DP),
- Centrale de traitement d'air : (débit, DP batterie, puissance batterie),

Réseaux hydrauliques :

- Réseaux d'eau techniques et sanitaires : caractéristiques physico-chimiques des fluides, état de corrosion ou d'entartrage canalisations, ballons, etc.

Electricité Courants forts :

- TGBT, armoire divisionnaire : analyse thermographique, mise à la terre, fonctionnement des disjoncteurs,
- Groupe électrogène : temps d'autonomie, intensité et tension de sortie, temps nécessaire au basculement d'alimentation normale en secourue, autonomie des batteries,
- Onduleur : temps d'autonomie, intensité et tension de sortie,
- Éclairage : intensité lumineuse, mise à la terre, temps d'allumage
- Éclairage de secours : temps d'autonomie,
- Réseau de masse : détection des courants de fuites,
- Paratonnerre : continuité du conducteur de descente. Valeur de la prise de terre

Ascenseurs - monte-charge :

- Vitesse de déplacement, temps d'ouverture et de fermeture des portes, fonctionnement des alarmes,

Porte motorisée - portail motorisé :

- Temps d'ouverture et de fermeture

3.5 MAINTENANCE

Les opérations de maintenance relèvent des niveaux de la norme Afnor FD X 60-000 décrite à l'article 1.3, portant sur la maintenance préventive, curative. Elle intègre à minima les exigences des fiches de prestation en Annexe 2.

Le Titulaire propose les gammes de maintenance minimales afin de répondre à son obligation de résultats. Celles-ci peuvent être renforcées, le cas échéant, par des fréquences plus rapprochées pour respecter les impératifs spécifiques de maintenance de certains équipements.

Ces fréquences de passage supérieures sont incluses au forfait du présent Contrat dans le cadre de l'obtention des résultats contractuels.

Les prestations de maintenance de base compris dans le forfait concerne la main d'œuvre et les déplacements (dont sous-traitants), y compris matériels et outillages et moyens de levage exceptionnels, de toutes les interventions de maintenance préventive et corrective jusqu'au niveau de maintenance retenu.

3.5.1 MAINTENANCE PREVENTIVE

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

Les interventions qui en découlent peuvent être déclenchées de manière systématique ou conditionnelle.

- Maintenance préventive systématique

La maintenance préventive systématique permet :

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

- Maintenance préventive conditionnelle

La maintenance préventive conditionnelle est une maintenance préventive subordonnée à un type d'événement prédéterminé révélateur de l'état de dégradation d'un bien.

Elle permet de programmer en fonction de certains indicateurs (témoins 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 production dues aux arrêts des installations. Le respect de la programmation des maintenances, en termes de délais et de prestations, est un élément essentiel du Contrat. Le Titulaire s'engage à réaliser ou faire réaliser la maintenance préventive systématique pendant les horaires d'ouverture du site. (8h00 -18h00 du lundi au vendredi).

3.5.2 MAINTENANCE CORRECTIVE

Les interventions qui relèvent de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance ou d'une dégradation.

La maintenance corrective débouche sur deux types d'intervention :

- Maintenance palliative ou remise en état provisoire (dépannage)

Intervention consistant en une remise en état de fonctionnement effectuée in situ, parfois sans interruption de fonctionnement de l'ensemble concerné, avec un caractère « provisoire ».

Ces interventions permettent de :

- Réduire la durée de non fonctionnement de l'équipement
- Diminuer les risques aux personnes ou aux biens.

- Maintenance curative ou remise en état définitive (réparation)

Intervention faite in situ ou en atelier, parfois après dépannage, avec un caractère définitif.

3.5.3 APPLICATION CONTRACTUELLE

Le tableau ci-dessous précise les niveaux de maintenance préventives et correctives attendus :

Forfait

Hors forfait

Numéro de section	Désignation	Niveau de maintenance				
		1	2	3	4	5
1	CVC					
2	CFO					
3	CFA					
4	PB					
5	GTB					
6	IC					
7	PPR					
8	LE					
9	SCO					
10	ASS					
11	EV					
12	CC					
13	FME					
14	AU					

Ci-dessous précise les modalités financières dans le cas de fourniture de pièces :

Si le montant unitaire de la pièce tout rabais et remises déduites est inférieur à 300 euros alors la pièce et main d'œuvre sont inclus dans le forfait

Hors forfait

Il est précisé que le matériel fourni par le Titulaire est garanti pendant la durée minimale accordée par le constructeur à compter de sa mise en service. Si une nouvelle défaillance affectant le même organe et ayant la même origine que la première se produit dans un délai inférieur à un an, il n'y a pas de facturation pour la seconde réparation.

3.6 REVERSIBILITE

La Phase de Réversibilité permet d'assurer le recouvrement entre le Titulaire entrant et sortant. Elle permet d'établir le transfert de l'ensemble des outils et informations nécessaires à la reprise de l'activité par le Pouvoir Adjudicateur ou le Titulaire entrant.

La phase de réversibilité débute 2 mois avant la fin du Contrat.

Le Titulaire sortant s'engage à assurer le recouvrement avec le Titulaire entrant. Durant cette phase, le Titulaire sortant doit sans que cette liste ne soit exhaustive communiquer au Pouvoir Adjudicateur et au Titulaire entrant :

- L'ensemble de la documentation technique (DOE, DIUO, plans, notices...)
- L'ensemble de la documentation réglementaire (Rapports de visites de maintenance
- Réglementaire, document de suivi des levées de réserves...)
- La liste des mots de passes (Centrale DI, GTC, ...)
- L'historique des opérations de maintenances préventives et correctives

- Les références des matériels consommables
- La liste des matériels spécifiques
- Les éventuels relevés des compteurs d'énergie, plan de comptage, et localisation
- Les consignes particulières
- Les procédures et modes opératoires
- L'ensemble de la documentation produite au cours du contrat

Le Titulaire sortant s'engage à remettre des documents à jour et à répondre en toute transparence aux sollicitations du Pouvoir Adjudicateur relativement à sa connaissance du Site, et de l'historique de sa gestion.

Le Titulaire sortant s'engage à assister à toutes réunions qui pourraient être organisées à la demande du Pouvoir Adjudicateur avec les représentants des Occupants ou du Titulaire entrant afin de réaliser la passation des actions ou dossiers en cours.

Le Titulaire sortant conduit les états des lieux de sortie avec le Pouvoir Adjudicateur et/ou le Titulaire entrant.

Cela concerne et sans que cette liste ne soit exhaustive, l'état des lieux contradictoire :

- Des locaux mis à disposition (bureau...),
- Les matériels, et/ou outillages mis à disposition,
- Des opérations de maintenance préventive, de maintenance corrective, et des éventuelles opérations de travaux non terminés,
- Des sinistres, et des garanties,
- Des restitutions de stocks,
- Des documents d'exploitation restitués,
- Des restitutions des clefs des personnels du Titulaire sortant et de ses sous- traitants,
- Des données issues des systèmes d'information (GMAO, DI, ...).

Les états des lieux de sortie sont annexés à un procès-verbal qui est établi entre le Pouvoir Adjudicateur, les Titulaires entrant et sortant.

Le Titulaire sortant s'engage à remettre au Pouvoir Adjudicateur un plan d'amélioration issu de sa connaissance du site. Il propose notamment :

- La mise en place de matériels et équipements permettant l'amélioration des conditions de réalisation des prestations, aussi bien pour son personnel que pour les occupants du site, en termes :
 - D'amélioration des conditions de travail,
 - D'efficacité d'utilisation,
 - De baisse des consommations d'énergie et fluides,
 - De diminution des nuisances (notamment sonores),
- Des solutions destinées à la mise en œuvre des meilleures pratiques et processus en termes :
 - De mutualisation possible des prestations,
 - D'optimisation des prestations ou de leur supervision,
 - D'apport d'innovations et d'expertises métiers, de maîtrise des risques,
- Des leviers d'économies :
 - Massification des contrats de sous-traitance,
 - Négociations commerciales avec les sous-traitants,
 - ...

Le Titulaire sortant s'engage à remettre un dossier exhaustif du traitement de l'eau ayant eu lieu pendant toute la durée de son contrat, à savoir :

- Le nombre d'analyses
- Leurs typologies
- Leurs périodicités et dates
- Leurs localisations
- Leurs résultats.

Durant le dernier mois de son contrat, un technicien représentant le Titulaire entrant participera à la maintenance du site et à la prise en charge des équipements progressivement.

La fin de la Réversibilité est formalisée par la signature d'un procès-verbal entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire sortant avec les principaux livrables ci-dessous :

	Objectifs	Livrables
Planning de réversibilité	Organiser la Réversibilité	Planning au début de la phase de réversibilité
Capitalisation	Plan de progrès et analyse de l'eau	Dossiers spécifiques
Supervision de la réversibilité	Relation avec le prestataire entrant établie	Compte rendu réunion, relevé de décisions, suivi des actions/ points en suspens
Recouvrement avec le prestataire entrant	Relation avec les occupants	
	Relation avec Client	
	Remise de la documentation	Documentation produite au cours du contrat
Clôture de la fin de contrat	Etat des lieux de sortie	Etats des lieux de sortie PV/Quitus de fin de contrat, dossier de réversibilité

3.7 PRESTATIONS SPECIFIQUES FORFAITAIRES

3.7.1 STOCK DE PIECES DE CONSOMMABLES

Un stock de matières consommables et pièces détachées est à constituer.

Sont considérés comme pièces gérées en stock, les matériels qui permettent d'accélérer les interventions du Titulaire soit parce que la pièce représente un élément stratégique pour la continuité de fonctionnement soit parce que les délais d'approvisionnement ne permettraient pas au Titulaire de respecter les clauses du Contrat.

La liste des matériels constituant le stock est de la seule responsabilité du Titulaire qui ne peut se prévaloir d'une pièce manquante dans le stock de première urgence pour justifier d'un dépassement des délais contractuels d'intervention, sauf si le cas de force majeure est invoqué.

A titre d'exemple, sont concernés :

- Les ingrédients : fluides frigorigènes, huiles, produits de traitements d'eaux, sel, etc...▪ Les consommables et fournitures nécessaires à l'entretien : ampoules (et tous les types d'éclairage), néons, starter, transformateurs, filtres, courroies, roulements, garnitures, pochettes de joints, éclairage normal et secours (y compris éclairage portatif), etc.
- Les pièces de rechanges : blocs d'éclairage de secours (autonomes ou non), piles, batteries (sauf batteries des onduleurs), etc...Les pièces de rechange sont les composants d'équipement ou les équipements eux-mêmes. Ils doivent être remplacés au terme de leur durée de vie ou en cas d'incapacité à rendre le service pour lequel ils ont été mis en œuvre.

Le Titulaire s'assure de la disponibilité de toutes pièces qui entrent dans la composition des équipements à sa charge;

Ce stock, basé sur la liste prévisionnelle fournie par le Titulaire au démarrage du marché, est disponible soit sur le site (un local mis à disposition), soit dans les ateliers du Titulaire, soit chez l'un de ses fournisseurs proches du site.

Le Titulaire s'interdit tout recours auprès du Pouvoir Adjudicateur du fait de la non-adaptation d'une pièce ou de l'insuffisance du stock.

Le stock constitué sur site est exclusif aux appareils du site. Il ne sera pas toléré de magasin d'îlot pour les besoins externes du Titulaire.

Le Titulaire constitue et gère ce stock sous sa propre responsabilité, tous les frais en découlant étant réputés inclus dans le montant forfaitaire.

Dans le rapport mensuel d'activité, le Titulaire remet la liste des pièces de rechange utilisées au cours du mois précédent, avec la désignation, la codification complète des pièces utilisées ainsi que le lieu de l'utilisation.

4- MODALITES D'EXECUTION

4.1 HORAIRES D'INTERVENTION

Pour l'application du présent contrat, la période ouvrée pour assurer la maintenance préventive et curative, est définie sous l'appellation heures d'activité normale.

Ces heures d'activité normale sur le site sont fixées de 8h00 à 18h00, du lundi au vendredi sauf jours fériés.

Les horaires de la demi-journée hebdomadaire de maintenance obligatoire sont fixés comme suit : - 08h00-12h00 ou 14h00-18h00

Un jour fixe hebdomadaire pourra être demandé par le pouvoir adjudicateur au démarrage du contrat. Auquel cas, si le jour de la maintenance tombe un jour férié, il sera automatiquement décalé au jour ouvré précédent ou suivant, selon le cas.

Les interventions préventives et curatives sont réalisées, en principe pendant les heures ouvrées, à l'exception de celles qui nécessitent l'arrêt des installations perturbant l'activité du site et qui peuvent être effectuées le samedi ou du lundi au vendredi en dehors des heures ouvrées (essais liés aux contrôles réglementaires, ...), sans supplément de prix (incluant la présence des sous-traitants si nécessaire), selon un planning établi en accord avec Pouvoir Adjudicateur.

En cas de besoin, le Titulaire assurera, en dehors des heures d'activité normales, la présence des personnels nécessaires au démarrage des systèmes pour que le site soit pleinement opérationnel à l'arrivée des occupants et utilisateurs.

Les interventions pouvant occasionner une gêne aux usagers seront réalisées sur autorisation du Pouvoir Adjudicateur ou de son représentant et sur demande du Titulaire, le samedi ou le dimanche ou du lundi au vendredi de 20h00 à 7h30.

De manière générale, le Titulaire prend ses dispositions pour réaliser les opérations sans occasionner de gêne.

4.2 ASTREINTES 24H/24

Le Titulaire met à disposition un intervenant qualifié afin de respecter les délais d'intervention et de remise en état tel que défini à l'article 4.4, et ce 24h/24, 365j/365.

Le Titulaire met en place un numéro d'appel unique (non surtaxé) pour le Pouvoir Adjudicateur. Les modalités de déclenchement et d'intervention de l'astreinte seront regroupées dans un document décrivant les points suivants :

- Les modalités d'organisation de l'astreinte. Celles-ci sont précisées par le Titulaire dans le projet d'organisation qu'il a établi lors de la remise de son offre. Ces modalités seront validées par le Pouvoir Adjudicateur lors du démarrage du contrat.
- Les procédures d'appel du Pouvoir Adjudicateur : les demandes sont faites par le Responsable du suivi de l'exécution du contrat ou son représentant désigné.

Le Pouvoir Adjudicateur sera le seul à arbitrer l'urgence ou la nécessité des interventions en astreinte. Les interventions d'astreinte sont réalisées dans le cadre forfaitaire du marché.

Les interventions en astreinte consistent à :

- Prendre les mesures conservatoires qui s'imposent,
- Remettre en état de fonctionnement les installations indispensables (dépannage, basculement, démarrage des équipements redondants, etc.).

Un compte-rendu d'intervention détaillé est établi par le technicien d'astreinte à chaque fin d'intervention et transmis au Pouvoir Adjudicateur.

Lorsque le site n'est pas gardienné, le Titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour que l'intervention de son personnel, alors que le site n'est pas en exploitation, se fasse en toute sécurité conformément aux exigences de protection du travailleur isolé.

Le Titulaire précisera dès la phase de Prise en charge, la procédure d'intervention de l'astreinte.

4.3 MISE A DISPOSITION DES LOCAUX

Le Pouvoir Adjudicateur étudiera les demandes faites par le Titulaire afin de disposer de locaux de stockage et d'un bureau. En fonction de la disponibilité des locaux suite à l'aménagement des utilisateurs, le Pouvoir Adjudicateur pourra mettre à disposition l'un et/ou l'autre.

4.4 DELAIS D'INTERVENTIONS

Dans le cadre de ses prestations, il est imposé au Titulaire des exigences concernant sa rapidité d'intervention pour éliminer une situation de défaillance (perte totale ou partielle de la fonction requise). A cet effet, 3 types de délais sont considérés :

Le délai d'intervention qui comprend :

- Le temps de traitement, par le Titulaire, de la notification de la défaillance,
- Le temps d'arrivée du personnel du Titulaire sur le lieu de la défaillance,
- Le temps de mise en place des mesures de mise en sécurité et si besoin, de mise en place des mesures conservatoires,
- Le temps d'établissement du diagnostic de la défaillance.

Les opérations de mesures conservatoires consistent en la prise en compte d'une défaillance et la mise en sécurité des installations afin de pallier aux dysfonctionnements pouvant affecter la sécurité et/ou l'exploitation du site.

La responsabilité du Titulaire pour la réalisation des mesures conservatoires comprend en particulier : le basculement, l'isolement, la mise en sécurité, l'élimination des effets dangereux engendrés par la défaillance.

Cette intervention s'achève quand le Titulaire a pu se rendre compte de la nature et de la localisation du défaut, du niveau d'urgence et de la technicité des mesures à prendre. Il a pris les dispositions nécessaires pour la mise en œuvre des interventions de réparations provisoires et se trouve en mesure d'en rendre compte au moins oralement au Pouvoir Adjudicateur.

Le délai de remise en état provisoire correspond au délai laissé au Titulaire pour mettre en œuvre tous les moyens pour lever la défaillance et assurer le rétablissement de la fonction requise.

La mise en place d'une Marche Dégradée pourra être proposée par le Titulaire. Il en résulte que la Marche Dégradée ne sera employée que si les performances relatives à cet état de fonctionnement ont fait l'objet d'un accord préalable du Pouvoir Adjudicateur. La Marche Dégradée est considérée comme effectivement mise en place lorsque ces performances seront atteintes.

Le caractère « acceptable » des performances proposées par le Titulaire sera apprécié par le Pouvoir Adjudicateur, au cas par cas et pour un délai donné, lorsque celles-ci permettent de poursuivre l'Exploitation des Locaux ou Équipements en Défaut dans des conditions où sont préservés, à un niveau jugé suffisant par le Pouvoir Adjudicateur, mais sous l'entière responsabilité du Titulaire, les points suivants :

- La sûreté et sécurité,
- L'hygiène et la sécurité des personnes,
- Les conditions d'activité du Pouvoir Adjudicateur

L'appréciation de ces critères relève de la décision du Pouvoir Adjudicateur

Le délai de remise en état définitif est le délai laissé au Titulaire pour rétablir l'état de fonctionnement identique à celui avant la défaillance.

Ce délai est à respecter :

- Dans tous les cas, lorsqu'il n'y a pas de remplacement de pièces de rechange,
- Si la remise en état nécessite un remplacement de pièce : lorsque le montant unitaire d'achat de la pièce défaillante, remise fournisseur déduite, est inférieur à 300€ HT.

- Le prestataire fournira un devis concurrentiel pour toutes prestations dont le montant est supérieur à 2000 €.

Dans le cas où la remise en état nécessite un remplacement de pièce, dont le montant unitaire d'achat, remise fournisseur déduite, est supérieur à 300€ HT, le Titulaire doit remettre un devis au Pouvoir Adjudicateur, ou son représentant désigné, dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la défaillance. Les délais mentionnés ci-avant démarrent tous quand le Titulaire remarque l'apparition du dysfonctionnement ou reçoit le signalement de la non-conformité.

La valeur attribuée aux différents délais définis ci-avant est fonction du niveau de criticité de la zone considérée (bureaux, salle opérationnelle, etc...) et de l'équipement considéré (équipement critique, de confort, etc...).

Les trois niveaux de criticité ci-dessous sont établis de la manière suivante :

U0 : défaillance mettant en jeu :

- La sécurité des personnes ou des biens,
- Ou ayant un impact sur le fonctionnement d'une zone critique ou d'un équipement critique (Contrôle d'accès, Vidéosurveillance, Interphonie, Portes et portails, ascenseurs)

U1 : défaillance mettant en jeu le fonctionnement d'équipements ayant un impact sur l'activité des utilisateurs.

U2 : défaillance mettant en jeu le fonctionnement d'équipements n'ayant pas d'impact sur l'activité des utilisateurs.

Ci-après sont indiquées les valeurs des délais pour chaque niveau de criticité concerné.

Délai considéré	Niveau de criticité		
	U0	U1	U2
Délais de remise du devis	Intervention immédiate (1)	2h00	12h00
Délais de remise en état provisoire	2h00	4h00	48h00
Délais de remise en état définitive (hors intervention dans le cadres de la garantie de parfait achèvement)	12h00	48h00	8 jours

(1) : le délai est fixé à 1 heure maximum si le technicien n'est pas présent sur le site et le délai est fixé à 1 heure maximum en cas de personne bloquée dans un ascenseur.

Remarques :

- Toute heure commencée est comptabilisée, tout jour entamé est comptabilisé.
- Un jour correspondant à une période de 24 heures consécutives, (dimanche et jours fériés compris)

Le non-respect des délais entraîne une défaillance et l'application de pénalités.

Chaque intervention donne lieu à un rapport d'intervention indiquant l'heure, la date, la nature et les causes de la défaillance ainsi que les actions correctives réalisées ou à réaliser. Ce rapport est remis au Pouvoir Adjudicateur dans un délai de 48 heures après l'intervention.

En cas d'écart entre le délai enregistré par le Titulaire et le délai constaté par le Pouvoir Adjudicateur, le délai pris en compte sera le délai constaté par le Pouvoir Adjudicateur. De plus, cette situation sera traitée comme une situation de défaut et soumise, par conséquence, à une pénalité.

4.5 PERSONNEL DU TITULAIRE ET DE SES SOUS-TRAITANTS

Les points suivants s'appliquent indistinctement au personnel du Titulaire et au personnel de ses sous-traitants.

Les agents ou techniciens sont désignés par le Titulaire avec l'agrément préalable du Pouvoir Adjudicateur qui se réserve le droit à tout moment et sans avoir à en justifier de demander le remplacement de tout membre du personnel du Titulaire, ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

Le Titulaire doit transmettre 15 jours après notification la liste du personnel d'intervention et de remplacement accompagnée d'une copie de leur carte nationale d'identité. Cette liste est mise à jour à chaque changement du personnel.

Pendant leur présence sur le site, les agents du Titulaire sont joignables en permanence ; les moyens de communications sont à la charge du Titulaire (compatible avec l'organisation et le fonctionnement du Pouvoir Adjudicateur).

Les agents présents doivent être en possession des habilitations nécessaires pour intervenir sur les équipements et doivent pouvoir intervenir sur l'ensemble des équipements en ayant recours à un minimum d'agents extérieurs. Ils sont munis des moyens nécessaires pour procéder aux interventions immédiates et contacter le Pouvoir Adjudicateur sans délai.

Nota : Étant donné la présence de services de Police sensibles, les fichiers judiciaires des personnels intervenant sur le site seront consultés. Selon le résultat de cette consultation l'accès au site pourra être refusé, sans donner d'explication rentrant dans le domaine de la vie privée.

Tenue du personnel - Équipement de protection

L'ensemble des intervenants sous la responsabilité du Titulaire devra porter un badge ou une tenue l'identifiant en tant que tel. Les tenues seront propres et correctes. Le Pouvoir Adjudicateur pourra refuser l'accès aux personnes ne respectant pas ces conditions. En cas de litige, le Pouvoir Adjudicateur sera le seul arbitre. Chaque intervenant doit être équipé des EPI obligatoires (Équipements de Protection Individuels).

4.5.1 RESPONSABLE TECHNIQUE ET ADMINISTRATIF DU TITULAIRE

Le poste est tenu par un agent du Titulaire ayant la qualification, l'expérience, et le pouvoir de décision requis.

Le RTA, qui est l'interlocuteur principal du Pouvoir Adjudicateur pour les questions administratives et techniques, doit être disponible et joignable facilement pendant les heures d'activité normale du site.

Il a notamment les missions suivantes :

- Connaît les documents constituant le présent marché,
- Prend connaissance au moins une fois par semaine des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent marché,
- Organise les prestations en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention, et notamment gère, coordonne et vérifie les actions des intervenants du Titulaire et des sous-traitants,
- Contrôle le respect des règlements de sécurité et de sûreté et des consignes données par le Pouvoir Adjudicateur,
- Assure l'échange, la diffusion et la traçabilité de l'information,
- Représente le Titulaire aux réunions,
- Assiste et conseille le Pouvoir Adjudicateur,
- Etablit et tient à jour l'ensemble des Documents d'Exploitation-Maintenance.

4.5.2 PERSONNEL D'INTERVENTION DU TITULAIRE

Les intervenants possèdent les qualifications et les compétences requises pour réaliser l'ensemble des prestations décrites dans le présent document. Ils :

- Interviennent sous la direction du RTA,
- Participent en tant que de besoin, à la demande du Pouvoir Adjudicateur, aux essais réalisés par tout organisme extérieur mandaté par le Pouvoir Adjudicateur,
- Répondent immédiatement à tout appel du Pouvoir Adjudicateur ou de son représentant désigné, pendant la durée de leur présence dans l'établissement et contactent le Pouvoir Adjudicateur ou son représentant dès que nécessaire.

Le Pouvoir Adjudicateur devra être à même de connaître nominativement à chaque instant les représentants du Titulaire, le responsable d'astreinte et les membres des équipes en service.

4.6 SOUS-TRAITANCE

Le Titulaire peut sous-traiter l'exécution de certaines parties de son marché, sous réserve du respect des dispositions de la loi relative à la sous-traitance du 31 décembre 1975 modifiée.

Le Titulaire s'engage à déclarer au Pouvoir Adjudicateur les entreprises intervenantes. Les déclarations de sous-traitance, si elles n'ont pas été effectuées lors de la présentation de l'offre, devront être faites avant tout début d'intervention.

4.7 OBLIGATION DE DISCRETION

Le Titulaire s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations portées à sa connaissance dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Il s'engage à faire respecter la même obligation par son personnel et par ses sous-traitants.

4.8 QUALITE HYGIENE SECURITE ENVIRONNEMENT

4.8.1 GENERALITES

Système de Management de la Qualité

Le Titulaire présente au Pouvoir Adjudicateur son système de management de la qualité et le met en œuvre sur l'ensemble du périmètre du contrat.

Plan Assurance Qualité Site

La maîtrise des processus opérationnels est un élément clé pour garantir que les missions sont réalisées en conformité avec les attentes du Pouvoir Adjudicateur et les objectifs du Contrat et, plus généralement avec les règles de l'art.

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

Le Titulaire présente les processus clés susceptibles de faire l'objet d'un audit de sa part.

Par ailleurs, le Pouvoir Adjudicateur pourra mettre en place des moyens de contrôles des prestations du Titulaire.

Ainsi le Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité de confier à une société spécialisée le contrôle de la qualité des prestations du Titulaire et la recherche de l'amélioration des méthodes de travail.

Pour cela, le Titulaire doit mettre en place les moyens nécessaires pour :

- Participer à ces contrôles,
- Traiter les remarques émises et remédier aux défauts constatés, dans les délais impartis.

En cas de désaccord sur le constat des vérifications celles-ci pourront être exécutées avec l'assistance d'un organisme extérieur spécialisé dont la rémunération est prise en charge par le demandeur. Si cet organisme extérieur est choisi par le Titulaire, il doit obéir aux règles sur la sous-traitance.

Si une de ces vérifications contradictoires révèle une anomalie sur un équipement altérant la sécurité des personnes, il peut procéder à l'arrêt de la partie de l'équipement concerné.

Dans le cas où ces immobilisations sont la conséquence d'une défaillance du Titulaire, les pénalités sont appliquées dans les conditions définies au présent contrat.

Prévention, Hygiène, Sécurité, Environnement

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

Les obligations du Titulaire se déclinent suivant trois (3) principes importants :

- L'analyse des risques liés à l'exploitation technique,
- La prévention et l'enregistrement des risques,
- La gestion de l'impact de son activité sur l'environnement.

Il prendra toutes dispositions pour que l'exécution de ses prestations n'induisse aucun risque sur la sécurité du site.

En concertation avec le Pouvoir Adjudicateur, il prendra toutes les mesures de prévention et de protection fixées par les règles, règlements et normes relatives à la fois au Code du travail et à la réglementation ERP.

Le Titulaire assiste le Pouvoir Adjudicateur dans la mise en place, puis la mise à jour régulière du registre de sécurité. Il doit y inscrire impérativement toutes les interventions réglementaires, réalisées dans le cadre de ses prestations.

4.8.2 OBLIGATIONS

- Risques d'interférences

Le Titulaire et le Pouvoir Adjudicateur 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 le Client (exemple : les harnais de sécurité).

- Exploitation électrique

Le Titulaire désigne un chargé d'exploitation qui est avant sa remise en service après la déconsignation. Il désigne également un chargé de consignation qui est la personne compétente pour effectuer la consignation et la déconsignation d'une installation. Il est chargé de prendre et de faire prendre les mesures de sécurité qui en découlent. A ce titre le Titulaire réalise toutes les opérations de consignations – déconsignations à la demande du Pouvoir Adjudicateur.

- Habilitations

Le Titulaire doit disposer de l'ensemble des habilitations nécessaires pour exécuter ses activités. Une copie des titres d'habilitation (électrique, travail en hauteur, nacelle, équipements sous pression, frigorifique...) des intervenants du Titulaire est mis à la disposition sur demande du Pouvoir Adjudicateur.

- Arrêt immédiat du Contrat

Le Pouvoir Adjudicateur impose l'arrêt immédiat du Contrat, sans mise en demeure préalable, dans les situations de danger grave mettant en cause la sécurité des biens et des personnes. Aucune prestation ne peut être réalisée avant la signature du plan de prévention.

- Réunion de coordination

Le Titulaire doit se rendre aux inspections et aux réunions de coordination organisées par le Pouvoir Adjudicateur. Il peut également les susciter s'il l'estime nécessaire pour la sécurité des occupants. Ces réunions permettent notamment d'actualiser le Plan de Prévention.

4.8.3 PRODUITS ET MATERIELS UTILISES

- Agrément des matériels et produits

Le Titulaire soumet à l'agrément du Pouvoir Adjudicateur la liste des matériels et produits proposés pour l'exécution des Missions.

Cette liste est accompagnée :

- D'une notice détaillée précisant la provenance des matériels et produits.
- Des références d'utilisation.

Tous les produits utilisés sont préalablement soumis à l'agrément du Pouvoir Adjudicateur. Pour certains produits, le Pouvoir Adjudicateur peut exiger un certificat de conformité par le fournisseur.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de vérifier que les produits utilisés lors des prestations correspondent à la liste d'agrément, que l'étiquetage des emballages est conforme à la réglementation

et que le contenu correspond aux indications portées sur le contenant. Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de procéder à des tests et d'interdire tous les produits dont l'utilisation serait susceptible d'engendrer des dégradations ou de présenter un risque quelconque.

En aucun cas, le Titulaire ne peut arguer de la présence d'un représentant du Pouvoir Adjudicateur ou de l'agrément d'un produit pour diminuer sa responsabilité qui doit, en tout état de cause, rester pleine et entière.

- Acheminement des produits

L'acheminement des produits sur les lieux d'intervention doit se faire à partir de chariots et /ou supports adéquats.

- Stockage de produits

Le stockage de produits est effectué à des emplacements désignés à cet effet, et selon la réglementation en vigueur, notamment la présence de systèmes de rétention. Les équipements spécifiques et le respect des conditions de stockage sont de la responsabilité du Titulaire.

Des emballages ad hoc et identifiant leurs contenus (à l'aide de l'étiquetage de sécurité normalisé) sont utilisés pour tous les produits, y compris pour les produits transvasés. Certains produits usagés doivent faire l'objet d'un emballage ad hoc avant tout enlèvement. Aucun produit ne doit être abandonné, laissé sans rangement en dehors des emplacements autorisés après chacune des interventions, sous peine de son évacuation sans préavis par le Pouvoir Adjudicateur, aux frais du Titulaire.

- Élimination des déchets dangereux

Le Titulaire est responsable, en sa qualité de producteur ou de détenteur des déchets générés par ses activités et produits, jusqu'à leur entière élimination, y compris en cas de réalisation par un tiers. L'élimination des déchets comprend les opérations de collecte, transport, stockage, tri et traitement des déchets ainsi produits.

Le Pouvoir Adjudicateur peut à tout moment demander au Titulaire de lui fournir les bordereaux de suivi des déchets émanant des organismes de traitement agréés.

4.8.4 PLAN DE PREVENTION

Le Titulaire s'engage à respecter les dispositions du Décret n°92-158 du 20 février 1992 reprises aux articles R 4511-1 et suivants, R 4512-1 et suivants, R 4513-1 et suivants et R 4514- 1 et suivants du Code du Travail concernant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux et interventions effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Au cours d'une inspection préalable organisée par le Pouvoir Adjudicateur et toute partie désignée par le Pouvoir Adjudicateur (Utilisateur), le Titulaire et le Pouvoir Adjudicateur 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 le Pouvoir Adjudicateur...

- Accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers d'incendie,
- Manutention, utilisation d'engins de transport, de manutention ou de levage ...
- Préciser les rôles respectifs en matière d'exploitation électrique.
- Délimitation des zones d'intervention, balisage et signalisation des zones d'interventions et des équipements consignés par les interventions, maintien des circulations...
- Utilisation de produits, matières, énergie présentant des dangers d'incendie, d'explosion, de brûlure, d'intoxication, de pollution, etc...
- Procédures préalables et pendant consignations et avant remise en régime normal,
- Travaux à risques, en hauteur, définition des mesures de protection,
- Travaux en milieu ou à accès difficile : mesures prises pour assurer la protection des personnes et des biens en locaux techniques, moyens de communication et de surveillance à distance des intervenants...

Par le fait d'avoir remis une offre, le Titulaire affirme avoir pris connaissance des lieux, des installations, des contraintes et difficultés d'accès, des moyens de prévention intégrés à la construction et du dossier

des interventions ultérieures. En conséquence l'offre du Titulaire tient compte de ces éléments et des moyens individuels complémentaires nécessaires pour effectuer ces interventions.

Analyse des risques

L'objectif de la démarche est d'identifier les risques, de les évaluer et de proposer des actions qui permettront de les réduire.

La gestion des risques démarre, en Phase de Pré-exploitation. Le Titulaire procède à une analyse des risques du Site identifié potentiellement à risques.

Sont identifiés pour chaque locaux techniques ou zones de travail :

- Les différentes situations de travail,
- Les types de danger liés aux situations de travail,
- La nature du risque encouru,
- Les actions à entreprendre pour supprimer ou réduire le risque,
- L'impact de ce risque (fréquence d'exposition, probabilité, gravité).

Cette analyse permet de classer le site et de répertorier les risques récurrents afin de préconiser les actions à engager.

Le Titulaire met en place et coordonne les actions à engager et garantit le respect des préconisations faites.

4.8.5 SIGNALISATION DES CHANTIERS

Pour toute intervention de travaux ou d'entretien impliquant de consigner tout ou partie de la surface, le Titulaire a la responsabilité de la mise en place après approbation par le Pouvoir Adjudicateur, et à ses frais, de l'ensemble des moyens de protection, de balisage, de signalisation et d'affichage ainsi que des actions de communication nécessaires en direction des usagers, visiteurs et riverains.

En cas de carence du Titulaire ou en cas de danger, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de prendre toutes mesures utiles aux frais du Titulaire, sans mise en demeure préalable et sans que cette action puisse dégager la responsabilité du Titulaire en cas d'accident. Dans ce cas, les locaux concernés sont considérés en situation de défaut.

Le Titulaire prend toutes dispositions, en accord avec le Pouvoir Adjudicateur et fait son affaire des autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes pour les interventions extérieures au bâtiment, en voirie en particulier.

Le Titulaire fournit à cet effet le matériel le mieux adapté et le maintien en parfait état de fonctionnement.

4.8.6 MESURES DE CONSIGNATIONS

Le Titulaire mettra en place toutes les mesures de consignation, en conformité aux dispositions prévues dans le plan de prévention ou dans le plan général de coordination, aux normes et aux règles spécifiques du Pouvoir Adjudicateur. Il transmettra pour signature au Pouvoir Adjudicateur toute demande d'autorisation spécifique de travaux ou de consignation muni de son visa technique au moins un mois à l'avance.

4.8.7 NETTOYAGE DES LOCAUX ET MATERIELS

Le Titulaire s'engage à :

- Maintenir en parfait état de propreté et de rangement les installations et les locaux dans lesquels il intervient,
- Maintenir en parfait état de propreté et de rangement les locaux mis à sa disposition par le Pouvoir Adjudicateur pour l'exercice de sa mission

ANNEXES

1. Plans du site
2. Liste des équipements
3. Fiches de prestations