

INSTITUT NATIONAL DE RECHERCHE EN INFORMATIQUE ET EN AUTOMATIQUE (INRIA)
ÉTABLISSEMENT PUBLIC A CARACTERE SCIENTIFIQUE ET TECHNOLOGIQUE

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(C.C.T.P)**

EXPLOITATION ENTRETIEN ET MAINTENANCE MULTITECHNIQUE DU SITE INRIA DE PARIS

**MARCHE DE FOURNITURES ET SERVICES PASSE SELON UNE PROCEDURE D'APPEL D'OFFRES OUVERT, APPLICATION DES
ARTICLES L2124-1 ET R2124-2, DU CODE DE LA COMMANDE PUBLIQUE**

MARCHE N° 2025-0026

Établi le / Mis à jour le :
Rédacteur : Aurel Louidor / Michaël Boet

SOMMAIRE

1.	PREAMBULE.....	4
2.	PRESTATIONS A LA CHARGE DU TITULAIRE	5
2.1	Limite de prestations.....	5
2.2	Périmètre technique des prestations à la charge du Titulaire	5
2.3	Objectifs principaux des prestations	7
2.4	Prestations incluses dans le marché	8
2.5	Mise en place du Titulaire, prise en charge, état de santé et restitution des installations	9
2.6	Conduite et surveillance	13
2.7	La maintenance préventive (systématique et conditionnelle / prédictive)	16
2.8	La maintenance corrective et curative	19
2.9	L'astreinte	21
2.10	Consommables, pièces de rechange et stock	24
2.11	Vérifications périodiques réglementaires	27
2.12	Pilotage	31
2.13	Prestations hors forfait	41
3	MODALITES ET CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS	42
3.1	Organisation du Titulaire	42
3.2	Planification des interventions programmées.....	48
3.3	Contrôle qualité	57
3.4	Hygiène - sécurité- environnement	60
3.5	Documentation et Outils informatiques de gestion	68

ANNEXES :

N°	Titre annexes
01	Fiche d'identité du site
02	Périmètre et codification technique
03	Inventaire technique
04	Gammes de maintenance
05	Matrice de criticité du service, niveaux de performances
06	Liste des rendus d'exécution
07	Prescriptions spécifiques par section technique

1. PRÉAMBULE

Le présent marché de services dont l'objet est l'exploitation et la maintenance multi-technique des équipements et des installations des bâtiments de Inria.

Les caractéristiques principales du site sont détaillées dans l'annexe « fiche d'identité ».

Sans préjuger de la description détaillée des tâches dans les articles du présent C.C.T.P., le Titulaire est responsable 24h/24 et 365 Jours /365 de ses obligations contractuelles pour l'ensemble du périmètre immobilier défini précédemment.

Il s'agit d'un marché à obligation de résultat. La réalisation complète des objectifs décrits dans le présent document, constitue une obligation essentielle du Titulaire. Dans les cas où les objectifs ne sont pas totalement atteints, le règlement des prestations est diminué des pénalités applicables.

Le Titulaire est invité à proposer les compléments qu'il juge utile dans le cadre de l'obligation de résultats à laquelle il doit répondre.

Le présent CCTP détaille les prestations incombant au prestataire en charge de la maintenance multi-technique.

Le pouvoir adjudicateur est Inria.

L'interlocuteur du Titulaire dans le cadre de la gestion courante du présent marché est la cellule de gestion Inria qui assure un suivi et contrôle. Elle est actuellement composée d'un responsable des services généraux et d'un technicien.

L'Inria peut éventuellement faire appel à des conseils extérieurs. Ces autres intervenants sont susceptibles d'échanger directement avec le Titulaire.

Le Titulaire du marché est le prestataire qui conclut le marché avec le Maître d'Ouvrage. Le Titulaire désigne, dès la notification du marché, une ou plusieurs personnes physiques ayant qualité pour le représenter vis à vis de l'exploitant et ayant un pouvoir suffisant pour engager sa responsabilité. Cette personne est l'interlocuteur privilégié du Régisseur, du Responsable infrastructures et plus généralement de la Direction d'Exploitation ; elle est présente sur site à la demande de l'un d'eux.

L'organisation mise en place par le Titulaire pour réaliser les prestations du présent marché doit faire l'objet auparavant d'un Organigramme validé par le responsable des Services Techniques et Généraux.

2. PRESTATIONS À LA CHARGE DU TITULAIRE

2.1 Limite de prestations

La liste des sections techniques incluses dans le périmètre forfaitaire ou hors forfait du marché, selon la codification technique de l'outil de GMAO, est jointe en annexe du présent CCTP, cf. annexe A02 « Périmètre et codification technique ».

Le Titulaire doit s'y référer pour la définition des prestations forfaitaires lui incombant et celles qui peuvent lui être commandée selon besoin hors forfait, sur la base des prix du BPU.

L'annexe A03 « inventaire technique » précise aussi les équipements qui sont à charge du Titulaire.

Il est à noter qu'en cas d'imprécision entre les deux annexes, tout équipement présent dans l'inventaire mais ne correspondant pas à une section technique et famille listée dans l'annexe est réputé à charge du Titulaire.

2.2 Périmètre technique des prestations à la charge du Titulaire

Le Titulaire assure les prestations de maintenance définies ci-dessous.

La responsabilité du Titulaire est directement engagée pour l'ensemble des ouvrages et installations à sa charge.

Le Titulaire est réputé avoir vérifié le contenu des documents techniques et avoir une parfaite connaissance :

- De la constitution du bâtiment,
- Des contraintes dues à sa destination,
- De la consistance des équipements et des installations dont il doit assurer la maintenance,
- Des conditions particulières d'accès liées à la sécurité, à la sûreté et à la spécificité du bâtiment.

Installations et ouvrages à charge du Titulaire

L'inventaire des équipements est joint en annexe A03 du présent CCTP complété de différents documents techniques permettant de bien appréhender le périmètre et contenu technique à charge du Titulaire. Cette liste est non exhaustive et en cas de manquement le matériel sera tout de même prit en compte par le titulaire.

Si tous les éléments et les composants nécessaires au bon fonctionnement des installations techniques et ouvrages, ne figurent pas dans cet inventaire, les compétences du professionnel à qui s'adresse ce marché doivent pallier ces manques pour qu'ils soient considérés comme inclus dans le marché.

Il s'agit à titre d'exemple :

- Les réseaux fluides, gaz frigorigène et les équipements associés,
- Les organes de mesure, de contrôle et de régulation,
- L'alimentation électrique,

Pour les installations de ventilation, sont compris tous les équipements techniques y compris les bouches d'extraction et de soufflage, registres de réglage, clapet coupe-feu, (SSI) etc. Les DOE de ces équipements seront remis au titulaire à la mise en place du marché.

Liste des sections techniques incluses dans le périmètre du multi-technique :

	SECTIONS TECHNIQUES
01	PLOMBERIE/SANITAIRES
02	CHAUFFAGE/VENTIL/CLIMATISATION/DESENF
03	COURANTS FORTS
04	COURANTS FAIBLES
05	GÉNIE CIVIL/SECOND-ŒUVRE
06	CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES

2.3 Objectifs principaux des prestations

Les objectifs principaux de ces prestations sont :

- D’optimiser les performances énergétiques,
- De maîtriser les coûts.
- D’assurer la continuité de service,
- De conserver la valeur patrimoniale,
- D’assurer la sécurité et sûreté du site.

Le niveau de performance détaillé attendu est défini dans l’annexe A07 - Prescriptions spécifiques par section technique , sachant que la sécurité des personnes demeure prioritaire à toute autre contrainte et applicable à tous les sujets, familles et sections techniques.

La réalisation complète des objectifs décrits dans le présent document et ses annexes, définit l’obligation de résultat fixée au Titulaire, à l’exception des prestations complémentaires sur commande qui font elles l’objet d’une obligation de moyen.

Le Titulaire est réputé prendre possession des installations techniques du site tel qu’en l’état au jour de sa prise en charge et doit en tirer le meilleur parti dans l’objectif d’atteindre les obligations de résultats fixées.

Cela concerne notamment l’obtention des températures, hygrométrie, ventilation, niveau d’éclairage, etc. dans les locaux dont il a la charge, selon les prescriptions du présent marché.

À l’issue de la première année de conduite des installations, un bilan contradictoire est réalisé entre les partis, afin de :

- Consolider les performances attendues en cohérence avec l’état effectif des installations (chauffage, climatisation, ventilation, etc.).
- Définir les consommations énergétiques cibles par bâtiment, en cohérence avec ces objectifs de performance et l’état des installations soit 3% d’économie énergétique par an pour un confort équivalent.

2.4 Prestations incluses dans le marché

Le Titulaire assure sous sa responsabilité, pour les installations listées ci-avant, les prestations suivantes :

- La prise en charge des installations, compris la participation aux opérations de réception,
- La conduite et surveillance des installations,
- La maintenance préventive (systématique et conditionnelle) selon les limites de prestations définies,
- La maintenance corrective et curative pour tout le périmètre technique objet du présent marché,
- L'astreinte,
- La mise en place et la gestion de stock,
- La gestion technique dont l'exploitation de la GTB,
- La gestion des énergies,
- Les vérifications périodiques réglementaires,
- La mise à disposition des éléments de reporting et de bilan périodicité en annexe 6 Liste doc exécution,
- La tenue à jour du reporting des données dans les outils de GMAO,
- L'état de propreté des locaux dont il a la charge,
- Les prestations complémentaires (hors forfait sur commande).

S'agissant d'un marché multi-technique, **le niveau de compétence et d'autonomie du technicien en poste sur site est fondamental**. La prestation pilotage coordination devra aussi contribuer fortement à la qualité des services dus aux usagers.

Le Titulaire met en œuvre, de sa propre initiative et sous sa seule responsabilité, pour les installations et les équipements dont il a la charge, tous les moyens qu'il juge utile pour l'accomplissement de ses missions.

Les interventions du Titulaire peuvent être contrôlées à tout moment et sans que celui-ci en ait été préalablement avisé, par le régisseur, la direction d'exploitation ou tout autre organisme mandaté (contrôleur technique, expert, pompiers).

Tout manquement au niveau de l'exécution des prestations du présent marché fait l'objet d'un constat par Inria qui est notifié au Titulaire et donne lieu, le cas échéant, à l'application de pénalités cumulables qui s'imputent sur le règlement de la période, et sont recouvrables sur toute somme due au Titulaire.

Il appartient au Titulaire de faire la preuve que les prestations non conformes ne lui sont pas imputables.

Si des dégâts sont occasionnés aux installations par sa faute, le Titulaire procède à ses frais à toutes réparations quel qu'en soit l'endroit, même s'il s'agit de canalisations en sous-sol, enterrées ou noyées dans les murs ou planchers, dans les délais imposés dans l'annexe « Criticité, performance », et si Inria le juge nécessaire, en dehors des heures ouvrées sans supplément de prix.

A défaut d'exécution rapide de ces réparations et après ordre de service resté sans effet, Inria peut, sans qu'il soit nécessaire de recourir à une mise en demeure, les faire exécuter aux frais du Titulaire par tous les moyens qu'il juge bon.

Il assure à ses frais la remise en service de l'exploitation après réparation et cela dans les meilleurs délais.

Il est précisé que les actions de maintenance préventive systématique ou conditionnelle et les essais ne doivent pas perturber le fonctionnement du site. En conséquence, certaines actions peuvent être effectuées en dehors des heures d'ouverture du bâtiment et notamment, de nuit ou les samedis et dimanches, après accord du pouvoir du Régisseur du site.

Le Titulaire met à disposition de l'exploitant les renforts ou la main d'œuvre qualifiée nécessaires en astreinte pour assurer la sécurité des personnes et des biens ou toute autre exigence de sécurité.

Il est rappelé que les interventions de maintenance sont au minimum celles définies par les constructeurs des équipements concernés.

2.5 Mise en place du Titulaire, prise en charge, état de santé et restitution des installations

2.5.1 Mise en place - période de recouvrement

La prestation de mise en place est à réaliser uniquement la 1ère année du marché et dès le début d'exécution du contrat.

L'objet de cette période est de permettre au nouveau Titulaire de prendre en charge le site et de mettre en place l'ensemble de son organisation pour l'exécution de ses prestations sans discontinuité et entre autres :

- Se former sur l'ensemble des équipements techniques,
- Relever l'ensemble des réglages et réaliser les essais,
- Identifier les indicateurs de consommation d'énergie et fixer les objectifs à maintenir
- Établir le PV de prise en charge décrit ci-après,

- Mettre à jour l'inventaire des installations en fonction du PV de prise en charge,
- Prise en main des outils Inria (plateforme documentaire et helpdesk pour les demandes d'intervention),
- Fourniture et mise en place de l'outil de GMAO
- Mettre en place les documents d'exécution,
- Préparer les programmes et planning de maintenance,
- Définir les prestations de conduite et surveillance des installations à sa charge et notamment les performances attendues par local et les régimes de chauffage et rafraîchissement (voir annexe A05)
- Organiser l'exécution des prestations (procédures - moyens humains - agréments des sous-traitants- ...),
- Préparer l'astreinte,
- Étudier en détail le DEM,
- Mettre en place le stock de première urgence et de maintenance,
- Mettre en place le PAQ (plan d'assurance qualité),
- Mettre en place le plan de prévention (du Titulaire et des sous-traitants),
- Rédiger et mettre en place les procédures d'intervention pour l'équipe d'astreinte,
- Et toutes actions nécessaires à la bonne prise en charge du contrat.

2.5.2 Prise en charge en début de marché et remise du matériel ou des équipements en fin de marché

Les caractéristiques des appareils et des équipements à entretenir, leur nombre, leur emplacement, sont mentionnés dans le présent document et les annexes. Ces renseignements sont donnés à titre indicatif.

Dans le cadre de la prise en charge du contrat, il appartiendra au Titulaire de connaître précisément les installations techniques des bâtiments et de vérifier l'inventaire des équipements. Il renonce d'autre part à faire état des éventuelles difficultés provenant de l'état et quantités des équipements ou installations qu'il a reconnu avoir pris en charge. De ce fait, le Titulaire ne peut se prévaloir de ces éventuelles difficultés pour ne pas accomplir tout ou partie des prestations décrites dans le présent marché.

Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des matériels ou équipements est établi dans un délai de **3 mois**. Ce procès-verbal mentionne également les durées de vie prévisionnelles du matériel après diagnostic du Titulaire.

Le contrôle de l'avancement de cette prise en charge se fait selon un rythme mensuel lors des réunions durant lesquelles le Titulaire présente les éléments techniques de sa prise en charge, les points de l'inventaire traités et ceux restant à effectuer ainsi qu'une projection de clôture des actions restant à mener.

Le procès-verbal de prise en charge est issu de la GMAO mise en place par le Titulaire.

Le Titulaire à l'issue de cette période de prise en charge est considéré comme ayant une parfaite connaissance de la constitution des locaux et des matériels ou équipements dont il assure la maintenance, ainsi que des règles de sécurité et des règlements applicables en pareil matière.

La mise en conformité des matériels ou des équipements à la réglementation en vigueur est à la charge de l'exploitant, après que le Titulaire lui ait fait connaître par écrit, la nature des mises en conformité qui lui paraissent nécessaires.

Passé le délai des 3 mois, seules les réserves indiquées sur ce procès-verbal sont prises en compte.

Le Titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution du marché les matériels ou équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement. Le PV établi lors de la prise en charge est mis à jour dans un délai de 3 mois avant la fin du marché (voir annexe 06 « Liste doc exécution »).

Toute dépense pour la remise en état des équipements et des installations, ou des documents, provenant d'un manquement du Titulaire aux obligations du marché, lui est retenue ou facturée.

En fin de contrat dans le cas d'une période de recouvrement avec un nouveau prestataire, le Titulaire garanti l'accès à toutes les données techniques et accès aux installations, nécessaires à ce nouveau prestataire pour assurer sa prise en charge.

2.5.3 État de santé

Sur la base du procès-verbal de prise en charge qui correspond à l'état de santé des équipements et installations relatifs aux sections techniques objet du présent CCTP, le Titulaire met à jour de façon périodique à minima 1 fois par an cet état de santé qui est consultable à tout moment et en particulier à chaque réunion de reporting de l'activité mensuel.

Cet état de santé comporte les informations suivantes :

- N° de section technique,
- Nature de l'installation,

- Équipement (nom, marque, type, référence, localisation),
- Date de mise en service,
- Note d'état de santé selon une échelle d'évaluation mise au point lors de la prise en charge entre le Titulaire et Les exploitants,
- Sous détail et description de l'état de santé,
- Proposition d'actions dont descriptions, coûts et niveaux d'urgence recommandés.

À la fin de l'exécution du marché, cet état de santé sert de base pour l'établissement du procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des matériels ou équipements entre le Titulaire et Inria.

2.5.4 Restitution des installations en fin de marché (réversibilité)

Le Titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution du marché les matériels ou équipements compris dans le périmètre du marché en état normal d'entretien et de fonctionnement.

Trois mois avant la fin du marché, il est demandé au Titulaire de :

- Mettre à jour l'ensemble de la documentation concernant la maintenance sur les outils Inria
- D'établir un état des lieux contradictoire des installations et des équipements dont il a la charge,
- D'établir un état des lieux contradictoire de la documentation mise à disposition au début et au cours du marché (DOE, notice d'utilisation des équipements, code d'accès et paramètres constructeur),
- D'établir un état des stocks contradictoire,
- D'effectuer le nettoyage complet des locaux techniques (PV contradictoire),
- De fournir les sauvegardes des différents logiciels d'exploitation dont le Titulaire à la charge de maintenir et/ou d'exploiter,
- De mettre à jour la base de données de l'outil de GMAO incluant l'inventaire technique, de façon exhaustive,
- De fournir un calendrier des opérations de restitution.

Le procès-verbal établi lors de la prise en charge des équipements sert de base aux contrôles des paramètres de fonctionnement et les valeurs contrôlées doivent être proches des valeurs de références du constructeur.

Toute dépense pour la remise en état des équipements et des installations compris dans le périmètre du marché, ou des documents, provenant d'un manquement du Titulaire aux obligations du marché, lui est retenue ou facturée.

2.6 Conduite et surveillance

Le Titulaire met en place tous les éléments nécessaires à la conduite des installations (Organisation, documents supports, etc.).

La conduite et la surveillance ont pour objet de détecter toute anomalie entre deux opérations de maintenance programmée. Ces contrôles font appel aux trois sens suivants :

- La vue,
- L'ouïe,
- L'odorat.

Ces types d'intervention n'ont pas pour objet de remplacer les actions de maintenance préventive étant donné qu'elles peuvent être exécutées par des techniciens de niveaux de qualification différents de ceux intervenant dans le cadre d'opérations préventives qui nécessitent généralement des outils et équipements spécifiques. Toutefois, ces actions permettent généralement d'adapter le programme de maintenance et de l'optimiser, soit en espaçant certains contrôles de maintenance préventive, soit en anticipant certaines actions préventives afin d'éviter une panne ou un désordre.

2.6.1 Surveillance des installations

Elle s'applique aux équipements, aux appareils de mesures et d'alarmes, afin de s'assurer du bon fonctionnement des installations afin de prévenir les dérèglements, les pannes ou les incidents.

Lors de cette surveillance, le Titulaire doit assurer :

- La lecture et le relevé des appareils enregistreurs et de mesure,
- L'inspection pendant le fonctionnement des différents équipements,
- L'observation des appareils de contrôle et de signalisation, leur maintien en bon état de fonctionnement et assurer régulièrement leur étalonnage.

Ces surveillances sont organisées sous forme de rondes des bâtiments et des installations techniques à des fréquences prédéterminées pendant la présence sur site du Prestataire. La GTB permet de confirmer les données relevées lors des rondes techniques.

Salle informatique	Autres installations
Les installations concourant au bon fonctionnement de la salle informatique (installations électriques, de CVC,) seront contrôlées au travers d'une ronde quotidienne .	Pour le reste du site, la fréquence des rondes devra assurer que l'ensemble des installations techniques objet du présent marché sont visitées au moins une fois par semaine .

De plus un contrôle quotidien sera réalisé au travers des outils de supervision des installations techniques (SSI, GTB,), pour contrôler le bon fonctionnement :

- La production chaud/froid : contrôle dans la GTB des paramètres de fonctionnement des productions des salles informatiques et des bâtiments,
- De l'ensemble des installations gérées sous GTB : contrôle de toutes les alarmes présentes dans les outils de supervision,
- Des réseaux d'eau : contrôle des compteurs pour identifier toute consommation anormale d'eau (fuite, etc.)
- Toute installation dans le périmètre du présent marché et faisant l'objet d'un report d'alarmes et paramètres de fonctionnement sur la GTB.

Ce contrôle est réalisé en début de journée pour acquitter au plus tôt tout dysfonctionnement qui se serait produit la nuit précédente.

Enfin les rondes de surveillance doivent couvrir de manière exhaustive les installations objet du périmètre et permettre d'anticiper toutes actions de maintenance selon besoin. À titre d'exemple pour le présent marché :

- La vérification et le curage des réseaux d' EU/EV/EP,
- La vérification des installations techniques, des températures, des éclairages, des CTA
- Etc.

2.6.2 Conduite des installations

La conduite des installations assurée consiste à les faire fonctionner en optimisant leur rendement. Une économie de 3% des énergies à confort équivalent sera réalisée pendant toute la durée du contrat. Des pénalités seront demandées en cas de manquement.

À ce titre, elle implique :

- La surveillance telle que définie ci-dessus,
- Les permutations, les mises en services et les mises à l'arrêt des installations et équipements,

- Le contrôle régulier des paramètres et des conditions de fonctionnement et leur communication à Inria, afin de justifier l'optimisation des rendements et des coûts qui en découlent, tout en respectant le confort et les spécifications techniques,
- Le réglage et l'étalonnage des paramètres de fonctionnement, selon les besoins exprimés par Inria,
- Les mises en route et arrêts en fonction des besoins liés à la maintenance, aux travaux et aux demandes des utilisateurs,
- Les consignations et déconsignations nécessaires à l'exécution en toute sécurité de la maintenance, des travaux confiés à une entreprise tierce,
- Le relevé des compteurs et sous compteurs et des paramètres de fonctionnement,
- Les essais et manœuvres de vérifications courantes de bon fonctionnement, vannes d'alimentation en eau de ville et des réseaux mixtes CVC
- La tenue des documents de maintenance et des contrôles réglementaires (Registres de sécurité).
- La mise à jour de la documentation relative aux installations. Dossier informatique DOE

Le Titulaire assure totalement la conduite des installations. Cela comprend l'obtention des températures, hygrométrie, ventilation, niveau d'éclairage, etc. dans les locaux dont il a la charge, selon les prescriptions du présent marché à l'annexe 04 Gamme de maintenance.

Le Titulaire est réputé prendre possession des installations techniques des sites tel qu'en l'état au jour de sa prise en charge et doit en tirer le meilleur parti dans l'objectif d'atteindre les obligations de résultats fixées.

La conduite des installations va de pair avec le suivi des énergies. Et notamment tout au long de la première année de marché, jusqu'à la fin d'un premier cycle complet d'exploitation et maintenance.

À l'issue de la première année de conduite des installations, un bilan contradictoire est réalisé entre les partis, afin de :

- Consolider les performances attendues en cohérence avec l'état effectif des installations (chauffage, climatisation, ventilation, etc.).
- Définir les consommations énergétiques cibles par bâtiment, en cohérence avec ces objectifs de performance et l'état des installations, dans une optique d'optimisation.

Cette consolidation se fera de manière coordonnée et contradictoire entre les parties (Inria et mainteneur). Un bilan au moins annuellement sera ensuite fait tout au long du marché.

2.6.3 Infogérance de la GTB

L'infogérance du serveur de GTB et du réseau informatique est assurée par la DSI de Inria.

2.7 La maintenance préventive (systématique et conditionnelle / prédictive)

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 / prédictive.

La maintenance préventive a également un objectif important celui d'optimiser les dépenses curatives, tant celles incluses au forfait que celles hors forfait qui entraînent des bons de commande sur présentation de devis.

La maintenance préventive est gérée dans la GMAO fournie par le titulaire (programme, planning, ordres d'intervention, retours d'intervention, etc.).

2.7.1 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.

Les gammes de maintenance préventive jointes en annexe A04 Gamme de maintenance sont données à titre indicatif.

Les prescriptions particulières par section technique sont jointes en annexe A07 du présent CCTP.

Si nécessaire elles doivent être complétées par le Titulaire afin de répondre aux exigences d'un programme de maintenance préventive complet (constitué des gammes) qui doit inclure à minima :

- Les préconisations des constructeurs,
- La réglementation complémentaire éventuelle,
- Les usages du mainteneur pour atteindre la performance telles que définie dans le présent CCTP,
- Les visites annuelles par les constructeurs sur les installations techniques sensibles ou les équipements complexes (PAC, Groupe froid, , etc.)
- L'état de santé des installations dans un objectif de maintien en condition opérationnelle et de conservation du patrimoine.

À ce titre, les opérations de maintenance plus conséquentes et ayant un impact sur le fonctionnement normal du site, doivent être réalisées en période creuse. Ces périodes sont à identifier avec Inria.

Ces gammes peuvent si nécessaire évoluer dans la mesure où le Titulaire fait une proposition argumentée à Inria pour validation avant mise en œuvre.

Le respect du planning de maintenance qui traduit les gammes de maintenance préventive systématique dans un calendrier, est vérifié périodiquement. Le retard est analysé dans le rapport d'activité. Un plan d'action y est obligatoirement proposé par le Titulaire, qui précise les actions correctives qu'il compte mettre en œuvre pour combler les éventuels retards constatés et compenser ceux qui ne peuvent pas être rattrapés. Tout manquement à cette règle peut donner lieu à des pénalités.

2.7.2 Maintenance préventive conditionnelle ou prédictive

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, auto-diagnostic) 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.

Chaque fois que cela s'avère nécessaire et, notamment à la suite des opérations de réglage et d'enregistrement, il est procédé aux actions préventives rendues utiles par la situation.

En fonction de l'urgence et des éventuels délais de commande, les interventions sont, soit exécutées immédiatement, soit planifiées en accord avec Inria.

La maintenance conditionnelle doit être privilégiée par le Titulaire car elle se rapproche au plus près des spécificités d'utilisation des installations et donc d'une bonne optimisation et rationalisation des actions de maintenance.

La maintenance préventive prédictive est une maintenance préventive subordonnée à l'analyse d'un composant en vue de déterminer l'état de fatigue ou d'usure de l'équipement (exemple : analyse d'huile, contrôle de vibratoire, etc...). les analyses d'huile est la charge du titulaire (huile fluide frigorigène)

Ce type de maintenance ne doit pas être envisagé sur les équipements reconnus sensibles ou stratégiques mais peut être proposé pour ceux dont les criticités sont faibles. Dans une logique d'optimisation, le Titulaire du présent marché a la possibilité de planifier des opérations de maintenance prédictive à l'unique condition que le principe d'analyse soit soumis par écrit à l'approbation de Inria.

2.7.3 Consommables

Dans le cadre de la maintenance préventive, le Titulaire doit la fourniture et le remplacement à des fréquences pré-programmées et selon une procédure définie, de l'ensemble des consommables ou équipements nécessaires à l'exécution de ses prestations et en particulier ceux listés ci-après :

Consommables	Commentaires
Filtres	Les filtres à remplacer sont ceux des CTA, des terminaux, des réseaux aérauliques, et des réseaux hydrauliques selon les limites du périmètre technique.
Traitement d'eau	<p>Les ingrédients de détartrage, de désinfection et de désembouage. Les ingrédients antigel, . Les ingrédients de traitement d'eau des réseaux de chauffage et d'eau chaude sanitaire, selon les limites du périmètre technique.</p> <p>ECS – Boucle chauffage ECS Adoucisseur - Maintenance annuelle constructeur et réglages. Consommables (Sel de régénération)</p>

Consommables	Commentaires
	<ul style="list-style-type: none"> – Analyse légionelles + traitement d’eau (Y compris les contre-analyses en cas de non conformités) Boucle change-over <ul style="list-style-type: none"> – Analyse et proposition de traitement spécifique sur commande.
Produits frigorigènes	Tout produit frigorigène nécessaire aux appoints dans le cadre de la maintenance préventive. l’appoint ce sera en fonction du fluide et le pourcentage à rajouter avec accord d’ Inria
Piles et batteries	Le remplacement des piles et batteries <u>est à charge du Titulaire</u> et notamment pour les alimentations secourues des installations. Remplacement tous les 4 ans soit une fois sur la durée du contrat. <i>Cela ne comprend pas le remplacement des batteries des équipements tels que les onduleurs.</i>
Huissierie et serrurerie	Le remplacement de tous les organes de verrouillage et fonctionnement des portes, portails, fenêtres. Poignées, cylindres, gâches, ect.

2.8 La maintenance corrective et curative

Les interventions qui relèvent de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état des matériels, mobiliers ou équipements à la suite d'une défaillance ou d'une dégradation constatée soit par le Titulaire, soit par Inria.

La maintenance corrective incluse dans le forfait est définie comme suit :

Tout 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 ».

Toutes les réparations :

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

Pour chaque intervention, le Titulaire doit donner les éléments suivants via l'outil de ticketing ou mail:

- Les causes de l'incident, de la panne, ou du désordre,
- Les dispositions prises, tant provisoires que définitives,
- Dans le cas de travaux hors forfait, la description des travaux et/ou des solutions techniques envisageables, associés à une estimation financière

Ces éléments doivent être renseignés directement sur l'outil de ticketing dans le cas d'une réponse à un ticket.

Interventions inférieures ou égales à un montant donné en fourniture

Les interventions curatives ou correctives simples nécessitant le remplacement d'une pièce dont le montant (Prix unitaire HT) de fourniture est inférieur ou égal aux montants indiqués dans le tableau ci-après sont à la charge du Titulaire et incluses dans son forfait de rémunération.

Codes	SECTIONS TECHNIQUES	MONTANT UNITAIRE DES PIECES €HT
01	PLOMBERIE/SANITAIRES	300
03	CHAUFFAGE/VENTIL/CLIMATISATION/DESENF	300
04	COURANTS FORTS	100
05	COURANTS FAIBLES	100
06	GENIE CIVIL/SECOND OEUVRE	100

2.9 L'astreinte

L'objet de l'astreinte est de définir les modalités d'intervention du Titulaire en cas de dysfonctionnement.

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

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

- De prendre connaissance et de gérer les incidents 24h/24 et 7j/7,
- D'intervenir sous un délais maximum de 2h,
- De prendre les mesures d'urgences et conservatoires qui s'imposent,
- De se reposer sur un responsable joignable afin de guider les interventions qui le nécessitent,
- De dépêcher, dans les délais prévus ci-dessous, une équipe d'astreinte constituée de personnel connaissant parfaitement le site, les installations et ouvrages concernés et donc capable de prendre les mesures conservatoires et les remises en service provisoires en cas de défaillance sur quelque installation que ce soit incluse au Bon de Commande.

Ce service, ainsi que les interventions des spécialistes, dans les créneaux horaires définis au paragraphe « jours et horaires d'interventions », est inclus dans le forfait de rémunération du Titulaire.

Pour chaque intervention en astreinte, le Titulaire réalise un compte-rendu écrit par e-mail en décrivant la nature et les causes du problème, les actions réalisées et celles restant à mettre en œuvre.

Le Titulaire doit, dès la phase de démarrage de l'exploitation, établir la procédure d'intervention de l'astreinte qui doit être validée par Inria.

Transmission des alarmes techniques :

Le forfait du Titulaire est réputé intégrer tous les moyens nécessaires permettant à Inria ou à son représentant de joindre le Titulaire pour lui signaler un dysfonctionnement (centre d'appel, numéro unique, disponibilité H24, etc.)

La transmission des alarmes techniques se fait aussi via la GTB du site.

Conditions applicables :

L'astreinte se décompose en trois étapes principales qui sont :

- Mise en sécurité : s'entend comme la première action à mener suite à tout dysfonctionnement (y compris pour les prestations hors forfait) et qui a pour objet de :
 - Sécuriser les lieux du dysfonctionnement par rapport aux occupants,
 - Éviter l'amplification du dysfonctionnement et de ses conséquences néfastes sur l'équipement (exemple : fuite d'eau).
 - Assurer la continuité de fonctionnement de l'établissement en évitant la fermeture d'une zone en activité, voire de l'établissement
- Remise en service : réparation provisoire/transitoire pour atteindre le niveau de performance normale.
- Remise en état définitif : le dysfonctionnement est traité définitivement dans le cas où la remise en service précédente l'était par une solution provisoire/transitoire.

Pour chacune de ces étapes, des délais de réalisation sont définis en fonction de la sensibilité du service concerné et des locaux ou installations concernées et traduisent donc les exigences en termes de rétablissement du service en cas de dysfonctionnement.

Trois niveaux de criticité sont définis :

- **100% :** le service ne doit faire l'objet d'aucune défaillance et doit en permanence atteindre les performances exigées.

- Uniquement applicable aux installations le permettant, notamment grâce à la redondance des installations
- Par exemple, l'alimentation du data-center en courant ondulé est un service de criticité 100% car la conception de la production et de la distribution ondulée assure que la défaillance d'un équipement ne peut entraîner la perte du service.
- **Critique :** le service peut faire l'objet d'une défaillance mais son importance pour la continuité de fonctionnement du site nécessite une intervention et un rétablissement rapide.
 - Sont notamment concernés tous les services concourant à la sécurité et la sûreté des personnes et des biens.
- **Ordinaire :** le service peut faire l'objet d'une défaillance et son rétablissement ne revêt pas un caractère d'urgence.

L'astreinte demandée n'est pas de type « dédié », en revanche les agents affectés au service d'astreinte de secteur concerné doivent participer à une formation spécifique au site. Le contrôle des connaissances est trimestriel, tout nouvel agent participant à l'astreinte doit également être formé et ne peut intervenir qu'après validation dossier d'habilitation et d'accord de Inria (le nom et les coordonnées des agents d'astreinte doivent être communiqués selon un planning mensuel au moins une semaine avant le début de chaque mois). Le Titulaire est tenu de fournir les attestations de formation initiale et de contrôle.

Cas particulier relatif à la section technique 04 Courant fort :

Relamping :

Le remplacement des lampes et/ou appareils d'éclairage est à la charge du Titulaire.

Le coût des lampes et de la main d'œuvre pour le remplacement est inclus dans la maintenance préventive. Cela comprend aussi toute sujétion pour l'accès aux luminaires (notamment extérieur type nacelle) et toutes les dispositions nécessaires en matière de sécurité.

Les lampes sont systématiquement de type Led

Le Titulaire gère le stock de lampe ou de luminaires LED(cf. § Stocks)

Le délai de remplacement d'une lampe après constatation de défaillance est de 48 heures.

2.10 Consommables, pièces de rechange et stock

2.10.1 Consommables et pièces 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.

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 : filtres, courroies, roulements, garnitures, pochettes de joints, sources lumineuses (y compris éclairage portatif), etc.

L'ensemble des pièces de rechange est dû au titre du présent marché dans les conditions mentionnées au paragraphe « maintenance corrective et curative » (seuils maximums des montants des pièces dues dans le cadre du marché par section technique).

Une partie de ces pièces de rechange constitue le stock de maintenance ou d'astreinte pour permettre d'exécuter les travaux d'urgence ou sous astreinte, sans être pénalisé par un délai d'approvisionnement, et également d'avoir à disposition les pièces de rechange de première urgence nécessaires au fonctionnement des différentes "sections techniques", qui se rapportent essentiellement à la sécurité du bâtiment, et à la continuité du service.

2.10.2 Stock de pièces

Le stock de pièces détachées a pour objet d'assurer la continuité du fonctionnement de l'ensemble des installations, de la sécurité, de l'hygiène du site et du confort des utilisateurs. Il doit permettre au Titulaire de répondre en termes de correctif et curatif aux délais de remise en service imposés. Le Titulaire ne peut donc 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.

Ce stock est constitué de pièces :

- Servant à la maintenance des installations,
- Servant au remplacement de pièces dans le cadre des interventions curatives ou correctives et en particulier sous astreinte,
- Relevant de consommables nécessaires au bon fonctionnement du site.

La répartition des rôles entre le Titulaire et les exploitants relatifs au stock de pièces détachées est la suivante :

Sujets	Sous-détails	Acteurs et responsables	Prise en charge financière
Identification du stock	Pièce dans la limite du forfait unitaire du Titulaire : L'identification du stock de pièces détachées qui lui est nécessaire pour assurer l'exécution de ses prestations et en particulier son obligation de résultat dans le respect du plan d'assurance qualité. Ce stock est proposé à Inria pour validation, en quantité et qualité ; les pièces de rechange sont conformes aux pièces d'origine, pour autant qu'elles existent toujours sur le marché. Tout changement de caractéristique doit être signalé à Inria. Il est argumenté de la part	Titulaire	Inclus dans le forfait du contrat du Titulaire

Sujets	Sous-détails	Acteurs et responsables	Prise en charge financière
	du Titulaire pour permettre à Inria de faire sa propre opinion de la pertinence de cette proposition par rapport au résultat attendu		
	<u>Pièce hors limite du forfait unitaire du Titulaire</u> : même procédure que ci-dessus. Il appartient à Inria une fois le stock proposé validé, de procéder à l'approvisionnement à ses frais de ce stock, soit via la partie à commande du marché, soit par tout autre moyen.	Titulaire pour l'identification et Inria pour mise en stock éventuelle	Inria
Livraison et mise en stock	Concerne la livraison des pièces détachées, qu'elles soient dues au forfait ou non du Titulaire. Le Titulaire en assure la réception et la mise en stock, ainsi que le renseignement dans la GMAO.	Titulaire	Inclus dans le forfait du contrat du Titulaire
Gestion du stock	Concerne la gestion totale du stock et les besoins de réapprovisionnement. Le Titulaire assure le suivi de l'état du stock et son constant réassortiment, pour les pièces dues au forfait comme celle sur commande. Dans ce cas, il prévient Inria de la nécessité de réapprovisionner une pièce dès que nécessaire pour garantir la continuité de sa disponibilité en stock.	Titulaire	Inclus dans le forfait du contrat du Titulaire
Conservation de ces pièces	Conservation de ces pièces et des matériels en qualité et quantité soit dans le lieu de stockage mis à disposition par Inria soit dans un lieu de stockage du Titulaire Il assure le déplacement des pièces sur site selon besoin pour ses interventions préventive comme curative.	Titulaire	Inclus dans le forfait du contrat du Titulaire

Le Titulaire prend en charge sous sa seule responsabilité les pièces et matériels qui sont livrés par Inria. Le matériel manquant ou dégradé est déduit de la rémunération du Titulaire après établissement d'un constat de perte ou de dégradation au contradictoire par les deux parties au prix d'achat justifié à la date du constat de la perte, à moins que le Titulaire ne se réserve de réapprovisionner le matériel incriminé à sa charge. Les pièces remplacées sont mises à la disposition de Inria qui se réserve le droit de les faire expertiser.

Le Titulaire tient à disposition de Inria les copies des certificats de garantie des pièces installées.

En fin de marché, le Titulaire remet à Inria le stock des pièces détachées tenu à jour et conforme à l'inventaire établi en début de marché.

2.11 Vérifications périodiques réglementaires

Vérifications périodiques

Le Titulaire a à sa charge l'ensemble des contrôles réglementaires à effectuer sur le site en fonction de leur fréquence (< annuelle et > annuelle) et dans le respect de la dernière date de réalisation.

Les documents applicables sont ceux en vigueur lors du dépôt de l'offre :

- Les normes Européennes et Françaises,
- Code de la construction et de l'habitation,
- Code du travail.

L'ensemble des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires et tous les textes administratifs nationaux ou locaux applicables dans le cadre de l'exécution du présent Marché.

Le Titulaire ne peut se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance de ces textes et, d'une manière générale, de tout texte et de toute la réglementation intéressant son activité pour l'exécution du présent Marché.

Si sur la durée du marché, de nouveaux textes réglementaires viennent à modifier ou augmenter de manière substantielle les vérifications réglementaires obligatoires sur les sites objet du présent marché, Inria et le Titulaire se coordonnent pour définir l'évolution des prestations dues au marché. En cas d'accord des parties sur les modifications à apporter au marché, il est établi un avenant. En cas de désaccord, Inria pourra résilier le présent marché (cf. CCAP clauses de résiliation)

Les contrôles réglementaires concernent en particulier (liste non exhaustive donnée à titre informatif et concernant principalement les contrôles devant être réalisés par un organisme agréé ou accrédité) :

Technique	Réglementation	Fréquence contrôle technique
Installations électriques	Code du travail et de la réglementation ERP	1 an
Paratonnerre	Réglementation ERP	1 an
Recherche Légionnelle réseaux ECS	A. du 01/02/10	1 an

Rappel général des contrôles réglementaires :

Contrôle	Fréquence
Vérifications annuelles des installations électriques	Conformément aux obligations du code du travail
Vérifications de l'installation Haute tension	Conformément à la réglementation
Contrôle semestriel des portes et portes piétonnes...	Conformément à la réglementation Articles R.4224-9 à R.4224-12 du Code du Travail Arrêté du 21 décembre 1993
Contrôle des installations consommant de l'énergie thermique	<i>Contrôle selon la puissance et la périodicité imposées par la réglementation</i>
Vérification complète des dispositifs de protection contre la foudre	<i>Conformément à la réglementation</i>
Vérification des systèmes de climatisation et pompes à chaleur réversibles supérieurs à 12kW	<i>Contrôle quinquennale conformément à la réglementation</i>
Aération des locaux	<i>Vérification annuelle en fonction de la réglementation</i>
Appareil sous pression	<i>Triennale et décennale en fonction de la réglementation</i>

Contrôle	Fréquence
Echelles	<i>Annuelle en fonction de la réglementation</i>
Cuves	<i>En fonction de la réglementation</i>
Légionelles	<i>En fonction de la réglementation</i>
Étanchéité des locaux informatiques	<i>En fonction de la réglementation</i>
Analyse eau et air	<i>En fonction de la réglementation</i>
Points d'ancrage et ligne de vie	Recommandation CNAMTS R430 - visite annuelle
Équipements de protection individuelle contre les chutes de hauteur	Visite annuelle

L'initialisation du programme annuel de vérification périodique ne devra provoquer aucune rupture dans le respect des fréquences réglementaires de contrôle des équipements.

Restitutions

Le Titulaire doit tout au long de son contrat :

- Un rapport de vérification par type de vérification,
- Le dépôt sous l'outil Alfresco/ DOE des rapports au format PDF dans le module documentaire,
- La présence à une réunion pour la présentation/restitution du bilan des vérifications.

Rapport de vérification par type de vérification

Le Titulaire transmet le rapport de vérification périodique du site, dans un délai de 15 jours maximum après réalisation de la dernière visite sur le site pour le type d'installation considérée.

Réunion de restitution

Lors de ces réunions, Inria fait part de ses observations et peut demander des précisions quant aux réserves émises par le vérificateur. Le pilote du marché est présent lors de cette restitution.

Le Titulaire dispose alors d'un délai de 15 jours pour la mise à jour éventuelle de son rapport qui devient le rapport définitif.

Procédure d'urgence

En cas de constatation par le vérificateur, de réserves majeures pouvant compromettre la sécurité des usagers du site, ce dernier ne doit pas quitter le site sans s'être assuré que son alerte a bien été prise en compte et sans avoir donné conseil sur les actions préventives à mettre en œuvre pour empêcher tout risque.

Le Titulaire informe par ailleurs sans délai Inria oralement et par écrit, en apportant toutes les précisions nécessaires à une prise en charge rapide (lieu précis, détail de la non-conformité constaté, risque associé à cette non-conformité, etc.)

Conseil

Le Titulaire informe Inria sur l'évolution éventuelle de la réglementation dans les domaines techniques liés à son périmètre de marché et propose à Inria l'adaptation de ses prestations lorsque l'évolution de la réglementation le justifie.

Levée des non-conformités selon rapport des vérifications périodiques :

Dans le cadre des vérifications périodiques réalisées par un organisme agréé et faisant l'objet de la remise d'un rapport, il sera réalisé les travaux nécessaires à la levée des réserves et non-conformités relevées.

Ces réserves et non conformités seront gérées au travers de demandes d'intervention spécifiques, selon le même mode de gestion que les interventions curatives. Il est attendu que le Titulaire s'auto-saisisse de toutes les non-conformités concernant son périmètre technique de marché (création d'une demande d'intervention pour chaque non-conformité). Il doit apporter tout conseil et avis sur les réserves et non-conformités relevées et les prestations à prévoir pour les traiter.

Les non-conformités dans le montant unitaire HT de pièce détachée est inférieur aux montants indiqués au §2.2.4 seront traités de manière forfaitaire par le Titulaire. Les non-conformités au-delà des seuils seront traités sur commande.

Ces demandes seront traitées dans les délais suivants :

- Réserve ou non-conformité relevant d'une intervention curative forfaitaire : sous 1 mois.
- Réserve ou non-conformité relevant d'une intervention curative hors forfait : selon délai spécifié à la commande

2.12 Pilotage

2.12.1 Généralités

Le pilotage et la coordination regroupent les prestations intellectuelles nécessaires à l'organisation générale des opérations d'exploitation et de maintenance telles que définies dans le présent CCTP, ainsi que toutes les actions de coordination contribuant à la cohérence des prestations d'exploitation et de maintenance des sections techniques à la charge du Prestataire.

Le Titulaire du présent marché, assure la prestation de coordination et conduite technique, ainsi que le Pilotage général de toutes les prestations exécutées dans le cadre de son marché.

À ce titre il supervise les prestations de maintenance et d'exploitation exécutées sur le site dans le cadre de l'exécution de son marché, il assure la coordination générale de tous les prestataires intervenant sur les sites pour son compte (personnel propre, sous-traitants, cotraitants...), que ce soit à titre ponctuel ou récurrent.

Lorsque le Titulaire doit faire intervenir des entreprises, ou tout autre prestataire, extérieurs à sa société (dans le cadre strict de sous-traitants déclarés), il prend toutes les dispositions, en accord avec Inria, pour assurer la coordination de leurs interventions et l'exécution de celles-ci conformément aux clauses contractuelles du présent marché.

Il assure l'assistance de Inria vis-à-vis des autorités et des services de secours (police, pompiers...), et gère les contacts techniques avec les concessionnaires en énergie (demande d'arrêts, gestion des incidents...).

Lorsque le Titulaire doit intervenir en assistance technique pour l'exécution de la maintenance ou autre service, et dont la responsabilité incombe au Titulaire d'un autre marché, ou encore lorsqu'il fait appel à un de ces prestataires pour l'assister techniquement, il lui appartient, et sous sa responsabilité, de s'organiser et de se coordonner avec ce ou ces prestataires afin d'exécuter les prestations dont il a la charge conformément à son marché.

Le représentant du Titulaire, dénommé « pilote », interlocuteur privilégié de Inria, est désigné avec l'agrément préalable de ce dernier.

Le pilote possède la qualification et les compétences pour ce type de prestation. Le Titulaire dans le cadre de l'agrément de son personnel devra justifier ces éléments.

Afin d'assurer sa mission, le pilote sera présent sur les sites selon les modalités décrites dans le paragraphe « jours et horaires d'intervention ».

En dehors des horaires de présence, le Titulaire doit répondre à toute sollicitation de Inria nécessitant ou pas sa présence sur site.

Le pilote doit la restitution de ses prestations et une assistance technique à Inria tout au long de son contrat. Il lui doit notamment :

- La bonne exploitation et la mise à jour des outils et documents (Alfresco/DOE, renseignement de tous les documents réglementaires - La traçabilité horodatée de toutes les actions - mise à jour du DEM)
- L'organisation et présence aux réunions et le reporting à l'avancement,
- L'accompagnement à la bonne gestion technique des prestations des contrôleurs techniques,
- La gestion des énergies,
- Une proposition d'un plan de GER (Gros Entretien et Renouvellement) et un accompagnement à la détection du curatif hors forfait contractuel et nécessaire à la pérennité des installations,
- La veille normative,
- L'accompagnement à la mise en place de la gestion de crise,
- L'accompagnement dans le cadre de travaux réalisés par une autre entreprise,
- L'accompagnement dans le cadre des visites de commission de sécurité notamment pour les essais demandés par cette dernière.
- Le plan de progrès.

L'annexe A6-Liste doc exécution, fournit une synthèse des documents et informations à fournir pour l'ensemble des prestations objet du présent marché, et la fréquence à laquelle ils sont à fournir.

Tous les documents d'exécution qui y sont listés, sont à déposer sur une plateforme documentaire. Cette liste est une synthèse des éléments exigés dans le présent CCTP. Elle n'est pas exhaustive. Le Titulaire doit la fourniture de tout document nécessaire à la validation de ses prestations, notamment pour l'établissement du service fait.

2.12.2 La bonne exploitation et la mise à jour des outils et documents

Le Titulaire doit notamment :

- La mise à jour permanente de sa GMAO avec accès complet attribué à Inria,

- La traçabilité de toutes les actions dans l'outil de gestion du patrimoine mais également de toutes les autres actions non prises en charge directement par les fonctionnalités de cet outil. Dans ce dernier cas, elles sont intégrées à minima dans la plateforme documentaire Alfresco/DOE de Inria,
- La gestion des demandes d'intervention via l'outil Helpdesk de Inria,
- Le renseignement de tous les documents réglementaires et tout particulièrement ceux liés à la sécurité et aux garanties,
- La mise à jour du DEM (Dossier d'Exploitation et de Maintenance) suite à ses interventions sur la plateforme documentaire de l'INRIA.

2.12.3 Restitution des prestations

TYPE DE REUNION ET THEMES ABORDES	Pilote	Permanence technique	Inria ou son représentant désigné	Rapports
Point occasionnel A la demande de l'une des parties	Si besoin	X	X	Si besoin
Réunion technique hebdomadaire	X	X	X	X
Réunion mensuelle	X		X	X
Réunion annuelle	X		X	X

Le contenu des rapports ci-dessous définit le niveau de qualité minimum souhaité par Inria.

Inria privilégie le reporting permanent via les outils de gestion du patrimoine dont GMAO, plateforme documentaire Alfresco et demandes d'interventions helpdesk. Ainsi il est privilégié une restitution au travers de l'outil durant les réunions, permettant une prise de connaissance dynamique et d'acter en séance avec renseignement immédiat, les décisions prises ou les constatations effectuées.

Rapport hebdomadaire technique

Pendant la période de prise en charge, le Titulaire propose à Inria pour validation, la structure du rapport hebdomadaire, adaptée aux exigences et aux besoins, avec les indicateurs de performance adéquat.

Selon les exigences et les besoins de Inria, le rapport hebdomadaire doit comprendre au minimum les éléments suivants :

- Pointage des interventions de maintenance réalisées semaine précédente, validation du retour des bons d'interventions, reporting des éventuels désordres constatés et actions proposées,
- Bilan des contrôles techniques de bonne exécution des prestations de maintenance réalisés durant les réunions techniques, observation de Inria et actions correctives éventuelles décidées,
- Pointage des demandes d'intervention en cours, de leur avancement, des éléments en attente de décision par Inria (autorisation, avis sur devis, etc.), des causes en cas de retard éventuel et actions correctives,
- Point organisationnel vis-à-vis des interventions préventives ou curatives programmées dans la semaine suivante,
- Tous points ayant fait l'objet d'échange et d'une décision.

Rapport mensuel d'activité

Pendant la période de prise en charge, le Titulaire propose à Inria pour validation, la structure du rapport mensuel, adaptée aux exigences et aux besoins, avec les indicateurs de performance adéquat.

Selon les exigences et les besoins d' Inria, le rapport d'activités doit comprendre au minimum les éléments suivants :

- Le bilan des interventions réalisées, détaillées par type d'intervention (conduite - exploitation, préventif, correctif et astreinte), par section technique, en nombre de demandes d'intervention et en heures,
- Le point sur l'avancement du planning de maintenance préventive et des travaux en cours (avec listes des interventions du mois écoulé (mois M), des interventions toujours en suspens et des interventions prévues pour le mois à venir (mois M+1)),
- Le suivi des demandes d'intervention et l'étude des modes et des causes de pannes survenues et le point sur les événements importants,
- Un bilan sécurité (incident, accident, ...) et des actions entreprises,
- Un bilan financier des interventions hors contrat,
- Le point sur les contrôles qualité effectués (notamment les résultats des autocontrôles),
- Procédure d'astreinte : présentation des comptes rendus d'activité d'astreinte, avec transmission de la liste des personnes ayant tenu l'astreinte le mois écoulé et la liste des personnes prévue pour le mois à venir,

- Le planning de présence des intervenants et la mise à jour du dossier d'accès au bâtiment (information aux services généraux des personnes devant intervenir sur le site pour leur autorisation d'accès par Inria),
- Le suivi et analyse des consommations des énergies, avec comparaison par rapports aux deux années précédentes (sous forme de tableau et de diagramme),
- Le suivi et analyse du stock (mouvements, inventaire annuel...),
- Le suivi et analyse des principaux travaux et suivi des devis (en attente, validé, en cours de réalisation...),
- Le suivi et analyse des contrôles réglementaires et des levées de réserve,
- Le suivi et la mise à jour des DEM,
- Le suivi et la mise à jour des actions définies dans le cadre du plan de progrès.

Afin de préparer les réunions mensuelles, le rapport d'activité doit être transmis à Inria au minimum trois jours ouvrés avant la réunion.

Rapport annuel d'activité

Le Titulaire transmet annuellement à Inria un rapport d'activité lui permettant de contrôler le respect des engagements, la qualité de la prestation et les progrès réalisés. Ce rapport, d'une part effectue une synthèse des rapports mensuels, d'autre part présente les éléments complémentaires suivants :

- Le plan de prévention réactualisé,
- Les performances des principaux équipements,
- Les conditions spécifiques de fonctionnement (durée de marche des principaux équipements, incidents de fonctionnement, actions effectuées),
- Un état général des équipements, incluant notamment l'obsolescence du matériel, et les difficultés d'approvisionnement en pièces détachées,
- Une planification pluriannuelle de travaux,
- Des propositions d'optimisation de la maintenance,
- Le bilan quantitatif et financier des consommables et pièces détachées,
- Les mouvements et l'état du stock de pièces détachées, le coût de chacune des pièces et le total,

- Le bilan énergétique,
- Les prestations hors forfait, leur coût et le coût total, ainsi que le bilan des devis,
- Le bilan DEM, mises à jour effectuées,
- Les documents de maintenance mis à jour,
- La liste des sous-traitants et leurs périmètres respectifs,
- Au regard de la réglementation : la nature de tout ce qui n'est pas conforme. (Nota : si l'urgence le justifie, les anomalies de cet ordre sont signalées à Inria sans attendre le rapport annuel),
- Ce bilan doit déboucher sur l'énoncé des conséquences qui découleraient du fait de ne pas en tenir compte et sur des propositions de solutions adaptées aux défauts qu'il aura permis de mettre en évidence,
- Une proposition argumentée d'un plan de GER,
- Le plan de progrès.

2.12.4 Gestion des énergies (eau, électricité)

La gestion et le suivi des énergies du site sont assurés par le Titulaire qui doit notamment :

- Le relevé des compteurs sur la GTB,
- Les relevés de compteurs/ sous comptages non reportés en GTB,
- L'analyse mensuelle des consommations (% de chaque consommateur, comparaison avec les objectifs),
- Les actions correctives (paramétrage, correctives, réglages, investissement, etc.),

Après la première année de conduite des installations (1 période complète de chauffe et de rafraîchissement), le Titulaire établit un bilan des consommations par site. Il produit un rapport qui synthétise les consommations relevées, les dates de démarrage et arrêt des périodes de production chaud et froid, les constatations quant aux usages énergivores ou au contraire bénéfiques constatés sur les sites, l'impact des installations techniques ou des aménagements et de leur état sur le bilan des consommations, l'impact des conditions climatiques (bilan des DJU), etc.

Sur la base de ce constat, le Titulaire propose un plan de progrès avec des objectifs de consommations énergétiques fixés pour l'année suivante.

Ce plan est validé de manière contradictoire. Il est ensuite consolidé chaque année, pour définir les objectifs de l'année suivante.

Mensuellement, tout écart (sur ou sous-consommation constatée par rapport à la situation « cible ») doit faire l'objet d'un retour immédiat à Inria. La cause des écarts fait l'objet d'un diagnostic du Titulaire et s'accompagne de propositions d'actions (limiter les surconsommations, pérenniser les optimisations, etc.)

Quoiqu'il en soit, l'utilisation des énergies se fait dans un souci d'économie. Ainsi, les régulations et différentes horloges ou programmeurs des centrales de ventilation doivent être réglés de façon optimale, en particulier en ce qui concerne les réduits et les arrêts, de nuits et jours de fermeture.

Les moteurs doivent être entretenus de manière à limiter la dérive des cosinus phi (ou tangente phi), et l'éclairage des différents locaux est optimisé en fonction des équipements existants. L'éclairage des locaux techniques doit être éteint lors de leur inoccupation.

Le Titulaire assure les réglages et équilibrages des installations et leur maintien.

L'annexe A04 Gamme de maintenance (tableau des performances à atteindre) définit les paramètres (température, ...) à respecter

À l'issue de la première année d'exploitation et à partir des données enregistrées (consommation, rigueur climatique, occupation des locaux), le Titulaire propose un plan de progrès d'économies d'énergie.

Onduleur

Le Titulaire assure le relevé des consommations liées aux utilisations des onduleurs en cas de secours du site ainsi que des essais mensuels.

Il veille à ce qu'à tout moment, les installations garantissent le délai de fonctionnement nécessaire.

2.12.5 GER (Gros Entretien et Renouvellement) et Curatif hors forfait contractuel

Afin de garantir la pérennité et le maintien des performances, le Titulaire dans le cadre de son marché et au travers de ses prestations d'assistance technique et d'opérations préventives, se doit de prévenir Inria de tout vieillissement, obsolescence, dysfonctionnement important dans le fonctionnement d'un matériel ou équipement dont il a la charge et qui pourrait nuire à la continuité du service.

Le Titulaire se doit enfin de prendre toutes dispositions conservatoires assurant la continuité de fonctionnement éventuellement en mode dégradé en attendant la réalisation de la remise à niveau qu'il propose.

2.12.6 Veille normative

Le Titulaire informe Inria sur l'évolution de la réglementation dans les domaines techniques liés à sa prestation et propose à Inria, l'adaptation de ses prestations lorsque l'évolution de la réglementation la justifie.

2.12.7 Gestion de crise et continuité de fonctionnement

Le plan de crise définit les actions à mener et les dispositions à prendre pour assurer la continuité des services en cas de crises comme inondations, crues exceptionnelles, pandémie, rupture prolongée des fournitures d'énergie etc.

Le Titulaire doit déléguer un cadre de l'entreprise (service méthode gestion des risques etc.) pour participer, la première année, à l'élaboration du plan crise et des procédures associées, puis, une fois par an, il participe à la mise à jour du plan.

Ses équipes dédiées participent aux exercices simulant une crise (nuit totale, pandémie, grande crue, incendie, etc.) programmable annuellement.

La participation du Titulaire s'étend à la présence des équipes dédiées pour mener les actions que la procédure lui aura dévolues.

En cas de crise, tous les permanents passent en priorité sur les procédures de crise en liaison avec les autorités.

Cette prestation est incluse dans le forfait du prestataire compris sa présence lors d'une crise. Cette dernière considérée exceptionnelle, ne doit pas faire l'objet de coût supplémentaire dans la mesure où elle est compensée par la suppression ponctuelle d'autres prestations considérées mineures. Cette compensation fera l'objet d'un accord entre le Titulaire et Inria et consigné dans un PV.

2.12.8 L'accompagnement dans le cadre de travaux réalisés par une autre entreprise

Lors de travaux exécutés par une autre entreprise sur le site et lorsque ces travaux concernent des installations contractuelles du Titulaire, ce dernier doit accompagner Inria et notamment :

- Assister et donner un avis à Inria dans les phases de définition et de préparation des travaux pour vérifier leur cohérence avec l'installation en place, ses performances et la continuité du service,
- Réaliser toutes actions d'exploitation nécessaires à la réalisation des travaux (consignation par exemple),
- Assister Inria dans l'établissement du procès-verbal contradictoire de l'état des lieux de l'installation avant la réalisation de travaux,
- Assister Inria dans la phase de réception de travaux par l'établissement du PV de prise en charge dans la mesure où ces installations après travaux sont incluses dans le périmètre contractuel du Titulaire. A ce titre, la totalité des prestations du présent marché sont à mettre en œuvre pour ces nouvelles installations (prise en charge dont initialisation GMAO, conduite et surveillance, maintenance préventive...),
- Prévenir Inria dès la détection d'un dysfonctionnement dont l'entreprise tierce serait l'origine,
- Participer au transfert de compétences,
- Mettre en place en commun accord avec Inria la procédure d'intervention dans la période des garanties et tout particulièrement de la GPA (Garantie de Parfait Achèvement). À ce titre, il ne peut pas mener une intervention qui ne permettrait plus de mettre en jeu les garanties à moins que Inria lui en ait fait la demande express. Toutefois, il doit mettre en œuvre tout moyen compensatoire et mesures conservatoires pour assurer dans la limite du possible, la continuité de fonctionnement ou toute action évitant une dégradation de la situation,
- Assister Inria à la gestion des levées de réserves formulées dans le cadre de la GPA,
- En complément, voir le paragraphe suivi des garanties des installations.

Inria met à disposition du Titulaire via la plateforme de gestion documentaire ALFRESCO, les DEM/DOE des travaux qui doit modifier ses prestations en conséquence.

Seules les évolutions majeures des installations peuvent faire l'objet d'un avenant au contrat qui fera l'objet d'une phase préalable d'étude et de négociation entre Inria et le Titulaire.

2.12.9 Suivi des garanties des installations

Les installations sous garantie peuvent être :

- Des matériels achetés directement par Inria,
- Des installations nouvelles réceptionnées à la date de prise d'effet du Marché,
- Des installations nouvelles réceptionnées après la date de prise d'effet du Marché.

En cas de défaillance sur des équipements ou de désordres sur des ouvrages durant leur période de garantie (parfait achèvement, biennale ou décennale), le Titulaire assure :

- Un diagnostic précis et argumenté du défaut ; ce diagnostic détermine l'origine du défaut et établit la responsabilité technique d'un ou plusieurs intervenants,
- L'information des conclusions de son diagnostic,
- Les mesures conservatoires nécessaires et la mise en service des équipements de remplacement ou de secours éventuels existants sur site ou extérieurs, après accord de Inria,
- D'une façon générale, les actions nécessaires au maintien du fonctionnement des installations et activités du site,
- Toutes les démarches demandées par Inria pour préserver ses droits nés ou à naître à l'encontre des constructeurs, des fournisseurs, des installateurs et de tout tiers responsable ou estimé responsable,
- Le suivi de toutes les interventions relatives au désordre, des réparations définitives et de leur réception.

Ces dispositions ne doivent pas être un frein à la continuité du service à laquelle le Titulaire est obligé.

Le Titulaire 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 de Inria.

Le Titulaire est réputé connaître les clauses de garanties légales et particulières attachées aux installations et ouvrages.

Le Titulaire assiste Inria dans l'exercice de ses droits de recours en garantie auprès des installateurs et fournisseurs.

Le Titulaire prend toutes les dispositions en accord avec le constructeur ou l'installateur pour assurer la coordination de leurs interventions. Après réparation par les intervenants en garantie, il vérifie le bon fonctionnement de l'équipement et en informe Inria.

Le Titulaire informe Inria des dates d'expiration des garanties, dresse un état des équipements et ouvrages dans des délais suffisants pour engager des recours et assiste Inria en cas de visite contradictoire.

2.12.10 Plan de progrès - rationalisation et optimisation de la maintenance

En s'appuyant sur la connaissance des installations, acquises au cours de la réalisation de sa prestation, le Titulaire s'engage en priorité à l'amélioration de la qualité de la prestation et des performances des installations.

L'amélioration des performances comprend également la réduction des consommations énergétiques.

Les propositions sont présentées dans le rapport annuel qui après validation par Inria sont mises en œuvre par le Titulaire.

Ces propositions couvrent la totalité de ses prestations.

Le Titulaire se doit de ne pas attendre le bilan annuel pour proposer les évolutions à progrès important.

2.13 Prestations hors forfait

Inria se garde la possibilité de commander au Titulaire des prestations complémentaires qui ne sont pas comprises dans le cadre du forfait de son marché et sans exclusivité.

Le Titulaire a une obligation de moyen pour répondre à ces sollicitations.

Ces prestations peuvent concerner :

- La mise en stock de pièce au-delà du forfait contractuel objet du paragraphe maintenance corrective et curative,
- La réalisation de maintenance curative mettant en œuvre des pièces au-delà du forfait contractuel objet du paragraphe maintenance corrective et curative,
- La réalisation de petits travaux de mise aux normes des installations concernées par le présent marché,
- La réalisation de travaux d'améliorations ou optimisation des installations existantes en charge du Titulaire.

Elles seront rémunérées conformément au BPU.

En tout état de cause, Inria peut faire intervenir toute entreprise ou prestataire de son choix pour toutes les prestations autres que celles confiées au Titulaire du présent marché. Il n'y a pas d'exclusivité pour les prestations sur commande.

3 MODALITÉS ET CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

Ce paragraphe a pour objet de définir en complément au paragraphe « *Prestations à la charge du Titulaire* » et en préparation à l'établissement des procédures et du plan d'assurance qualité, l'ensemble des modes et modalités d'exécution des prestations du Titulaire.

3.1 Organisation du Titulaire

3.1.1 Gestion et coordination interne et des sous-traitants

Le Titulaire porte seul la responsabilité des sous-traitants qu'il a choisis et qu'il a fait valider administrativement et-préalablement à leurs interventions.

Il est responsable de la qualité des prestations effectuées par ceux-ci.

Cette responsabilité nécessite que le Titulaire dirige les prestations sous traitées et non qu'il les subisse en se cantonnant à un rôle de transmission.

Le Titulaire se doit de :

- Établir son plan de prévention avec ses sous-traitants
- Établir une demande précise servant de directive à l'attention des sous-traitants,
- Identifier dans l'outil de GMAO les prestations effectuées en sous-traitance,
- Organiser et piloter l'intervention des sous-traitants,
- Contrôler les opérations effectuées par les sous-traitants,
- Vérifier la pertinence des travaux hors forfait qu'ils sollicitent,
- Présenter les diagnostics aboutis à soumettre à l'arbitrage de Inria, avec les estimations et analyses en coût global sous le nom du Titulaire,
- Les rapports de visites des sous-traitants et les fiches d'intervention sont des annexes aux documents à établir par le Titulaire qui prend la responsabilité des écrits de son sous-traitant. La transmission sèche de documents du sous-traitant ne sera pas acceptée,
- Fournir des diagnostics pour que Inria puisse arbitrer,
- Etc.

3.1.2 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 de Inria.

Inria 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, l'organigramme nominatif et la liste du personnel d'intervention et de remplacement accompagnée d'un CV et d'une copie de la carte d'identité. Cette liste est mise à jour à chaque changement du personnel.

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

Tout changement dans le personnel d'exécution du Titulaire doit être signalé à Inria dans la semaine qui suit l'affectation du nouvel agent.

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

Le Titulaire se doit d'assurer les compétences et les disponibilités de l'équipe mise en place, en totale cohérence avec ses engagements contractuels. Les absences pour indisponibilité et congés des membres de cette équipe, ne doivent pas dégrader la qualité des prestations exigées.

L'accès permanent au ZRR (zones à régime restrictif) est soumis à un délai de 2 mois pour l'obtention de l'autorisation. Le Titulaire est prévenu qu'il devra prendre ses dispositions en conséquence pour à tout instant disposer de personnel autorisé pour les interventions dans ces zones.

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

- Interviennent sous la direction de la cellule de gestion de Inria,
- Participent autant que de besoin, à la demande de Inria, aux essais réalisés par tout organisme extérieur mandaté par Inria,
- Répondent immédiatement à tout appel de Inria ou de son représentant désigné, pendant la durée de leur présence dans l'établissement et contactent Inria dès que nécessaire.
- Se présentent systématiquement auprès d'un personnel Inria avant toute intervention.

3.1.3 Obligation de discrétion

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

Le prestataire s'engage à respecter et à faire respecter, par son personnel et par toute personne intervenant sur les installations du pouvoir adjudicateur, les obligations suivantes :

- Ne pas utiliser les documents et informations qui lui seront délivrées par le pouvoir adjudicateur, ou auxquels il aura accès à d'autres fins que celle de l'exécution du marché ;
- Ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales de droit public ou de droit privé ;
- Limiter la divulgation des informations strictement nécessaires aux seules personnes qu'il aura chargées de l'exécution de la prestation ;
- Recueillir l'engagement écrit des personnes chargées de la prestation de respecter le secret professionnel.

Inria peut procéder, à tout moment, à toute vérification qui lui paraît utile pour constater le respect de ces obligations par le Titulaire.

3.1.4 Tenue du personnel - Équipement de protection - Autres équipements - Comportement - Discipline

L'ensemble des intervenants, sous la responsabilité du Titulaire, doit porter un badge ou une tenue l'identifiant en tant que tel. Les tenues sont propres et correctes. Les exploitants peuvent refuser l'accès aux personnes ne respectant pas ces conditions. En cas de litige, Inria est le seul arbitre.

3.1.4.1 Équipements de protection

Chaque intervenant doit être équipé des EPI obligatoires (équipements de protection individuels), à savoir :

- Gants et Vêtements de travail suivant les règles en vigueur,
- Chaussures de sécurité,
- Casques et lunettes de protection,
- Protections auditives, etc.
- Masques de protection,

De plus, afin de respecter la réglementation encadrant le travail isolé, le Titulaire doit affecter au personnel susceptible de présenter cette situation un équipement spécifique et homologué de type “homme mort”.

3.1.4.2 Équipements informatiques, téléphoniques

Inria met à disposition le matériel suivant :

- Un poste de travail informatique, configuré et relié au réseau Inria pour l'accès aux outils de gestion mis à disposition

Le Titulaire fournit :

- Les matériels informatiques nécessaires à l'exécution de ses prestations, permettant notamment l'exploitation par son personnel du logiciel de GMAO et du portail de gestion des demandes d'intervention, ainsi que la réalisation des travaux de bureautique,
- Un téléphone portable pour l'agent assurant la permanence quotidienne, permettant notamment à Inria de pouvoir le joindre en tout instant pendant les heures de présence sur le site,
- A l'ensemble de son personnel, y compris celui de l'astreinte, l'ensemble des moyens de communications nécessaires en nombre suffisant pour assurer les prestations, respecter ses obligations de résultats et assurer la sécurité de son personnel (système PTI par exemple).

Le Titulaire prend en charge l'ensemble des consommables nécessaires au fonctionnement de ces matériels dans le cadre de son activité ainsi que les frais associés (frais abonnement téléphonique, FAI...).

Le Titulaire doit fournir les applications et outils qu'il juge utile pour assurer ses prestations (reporting, gestion des énergies, commandes, devis...).

Les moyens de communication du Titulaire doivent être opérationnels au plus tard un mois après la date de prise d'effet du Marché.

3.1.4.3 Moyens matériels

L'obligation de résultat imposant une obligation de moyens, le Titulaire devra mettre à disposition de son personnel tout le matériel nécessaire (outillage manuel, outillage électroportatif, échafaudages, plateformes individuelles, balisage, EPI vérifiés etc...) à l'exécution dans les règles de l'art des prestations qu'il est supposé réaliser. En aucun cas, le matériel de Inria ne pourra être sollicité.

3.1.4.4 Comportement

Le personnel du Titulaire doit démontrer en toute occasion :

- Un dynamisme et une motivation dans l'exercice de ses prestations,
- Une courtoisie à l'égard des occupants,
- Une écoute et une réactivité face aux doléances des occupants,
- Une distance et un respect vis-à-vis de Inria et des occupants,
- Une discrétion et la confidentialité vis-à-vis des activités des occupants.

3.1.4.5 Discipline

Le Titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité, propres au site.

Il est interdit au personnel du Titulaire :

- De pénétrer dans les locaux sans se présenter à l'interlocuteur désigné de Inria,
- D'utiliser, sauf urgence (pompiers, secours), le téléphone de Inria sans son autorisation ou celle ou de son représentant,
- De manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux et notamment les matériels informatiques, sauf demande expresse de Inria,
- De prendre des repas ou casse-croûte à l'intérieur des locaux non dédiés à cet effet,
- De provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances,
- De se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise du Titulaire,
- D'introduire dans les locaux, des personnes autres que le personnel assurant les prestations du Bon de Commande,
- De ne pas respecter les consignes de sécurité,

En cas d'infraction aux dispositions ci-dessus, Inria demande le retrait de l'ensemble immobilier de l'auteur de l'infraction, sans préjudice des dommages qui peuvent être demandés au Titulaire.

3.1.5 Jours et Horaires d'intervention

3.1.5.1 Horaires d'ouverture

Les horaires d'ouverture du site sont les horaires pendant lesquelles les locaux doivent pouvoir être utilisés suivant leur destination, dans les conditions de sécurité et de confort correspondant aux obligations du CCTP.

Les horaires d'ouverture sont précisés dans l'annexe 01 « fiche d'identité du site » du présent CCTP.

3.1.5.2 Heures ouvrées

Les heures ouvrées sont celles pendant lesquelles le Titulaire doit pouvoir intervenir pour toute demande d'intervention, urgente ou non. Ces horaires servent de référence dans l'ensemble des documents contractualisés avec le Titulaire et notamment pour les différents délais. Sauf indications particulières au Marché, les heures ouvrées sont définies ainsi : de 7h à 19h du lundi au vendredi, hors jours fériés.

3.1.5.3 Horaires de fournitures

Les horaires de fournitures sont les horaires pendant lesquels un service doit être assuré. Par principe, les installations techniques doivent être disponibles 24h/24 et 7j/7.

Le Titulaire a la charge d'optimiser les horaires de fournitures en fonction des besoins (occupation, process...).

3.1.5.4 Permanence sur site

Inria impose une permanence d'un technicien sur site permettant de respecté le devoir de résultat du titulaire de 20 heures en semaine.

Durant cette permanence, le Titulaire répond à l'ensemble des dysfonctionnements et points ayant éventuellement fait l'objet d'une demande d'intervention, il réalise les rondes techniques.

Cette permanence servira :

- À faire des points techniques et organisationnels avec la cellule de gestion Inria selon besoin,
- À la tenue des réunions techniques hebdomadaires,
- À la tenue des réunions mensuelles.

Le candidat peut, lors de sa présence, s'organiser comme il l'entend pour exécuter d'autres prestations (maintenance préventive, suivi des sous-traitant, etc.)

En dehors des heures de présence du Titulaire sur site, il est fait appel à l'astreinte du Titulaire.

3.2 Planification des interventions programmées

3.2.1 Conduite et surveillance

Le Titulaire élabore et fournit, dans un délai maximum de quatre semaines à compter de la notification du marché, le programme des rondes techniques qu'il met en place pour permettre la conduite et la surveillance selon la fréquence maximale de visite mensuelle.

Ces rondes sont programmées hebdomadairement et doivent donc assurer que tous les équipements sont visités au moins une fois par mois. Pour la salle informatique un contrôle journalier est à réaliser.

Il appartient au Titulaire, en fonction des besoins de conduite et surveillance propre à chaque section technique de matériel, d'adapter la fréquence et durée de ses rondes en conséquence, dans le respect d'un mois maximum entre deux visites d'une installation.

Ce programme est soumis à l'accord préalable de Inria.

En tout état de cause, la date de reprogrammation d'une ronde qui ne n'est pas réalisée la semaine prévue, ne doit pas anticiper ou dépasser la date prévisionnelle initiale du taux de tolérance suivant, afin qu'une reprogrammation ne conduise pas à la non-réalisation de certaines rondes ou à des délais entre deux rondes non conformes avec la fréquence de visite mensuelle exigée :

Fréquence	Délais en plus ou en moins
Journalière	Aucune tolérance. Contrôle en arrivant le matin
Hebdomadaire	2 jours ouvrés

En cas de non-respect de ce délai de tolérance, la ronde concernée peut faire l'objet d'une pénalité (cf. modalités définies dans le CCAP).

3.2.2 Interventions systématiques de la maintenance programmée

Les interventions préventives à exécuter par le Titulaire dans le cadre du présent marché sont définies et décrites dans les annexes, sous forme de gammes d'opération type.

Planification générale des interventions

Le Titulaire élabore et fournit, dans un délai maximum de **quatre semaines** à compter de la notification du marché, un planning général annuel des interventions à exécuter conformément aux programmes de maintenance de son marché qui est soumis à l'accord préalable de Inria.

Ces interventions sont hebdomadaires et précisent pour chaque poste (équipement et/ou composant suivant programme) et pour chaque type de prestation, le numéro de la semaine où celle-ci doit être exécutée.

Le Titulaire doit tenir compte des contraintes inhérentes aux sites et notamment aux activités des entités hébergées.

Le planning du mois m+1 est inclus au rapport bimensuel et il précise les jours d'interventions de maintenance préventive.

Reprogrammation d'une intervention

Si l'une des deux parties désire déplacer une intervention, elle en informe l'autre au moins quarante-huit heures avant la date prévue.

En tout état de cause, la date de reprogrammation d'une intervention planifiée ne doit pas anticiper ou dépasser la date prévisionnelle initiale des taux de tolérance suivants, afin qu'une reprogrammation ne conduise pas à la non-réalisation de certaines interventions ou à des délais entre deux interventions, non cohérents avec les fréquences nécessaires :

Fréquence	Délais en plus ou en moins
Hebdomadaire	2 jours ouvrés
Bimensuelle	3 jours ouvrés
Mensuelle	5 jours ouvrés
Trimestrielle	10 jours ouvrés
Semestrielle	10 jours ouvrés
Annuelle	20 jours ouvrés

Fiche d'intervention / Compte rendu d'exécution

À chaque intervention, le personnel d'exécution atteste que les opérations systématiques prévues sont bien effectuées par mention sur la fiche d'intervention prévue à cet effet et par saisie sur l'outil de GMAO.

Sont reportés la date, la durée de l'intervention et le nom du ou des intervenants.

De plus, si nécessaire, le Titulaire établit un compte rendu où sont consignées ses observations telles qu'anomalies constatées, usures de certains composants, risques de détériorations, mauvais fonctionnement, etc., ainsi que la liste exhaustive des pièces détachées qu'il a utilisées. Ce compte rendu est saisi par le Titulaire sur l'outil de GMAO afin que Inria puisse s'informer à tout moment de l'évolution et du suivi de la maintenance telle que prévue.

Sont aussi à déposer sur l'outil de GMAO ou la plateforme documentaire Alfresco, tous les documents de type rapport (sous -traitants, constructeurs, analyse d'eau, etc.)

Par contre, si au cours d'une intervention, le Titulaire constate un désordre, une anomalie ou tout autre dérangement qui risque de mettre en péril le fonctionnement de l'installation et/ou de l'équipement dont il assure la maintenance, ou de remettre en cause la sécurité en général et les garanties qui y sont associées, dans des conditions normales d'exploitation et de fonctionnement, il doit avertir par tout moyen dont il dispose, Inria, dans les délais les plus brefs et consigner les événements dans l'outil de GMAO.

Proposition d'intervention

Suite à des interventions concluant à des anomalies, le Titulaire formule les propositions d'interventions qu'il juge indispensables et nécessaires d'exécuter (liste des travaux, temps d'intervention et d'immobilisation), y compris celles qui ne sont pas de la compétence du personnel chargé de la maintenance programmée systématique, en indiquant les conséquences que peut entraîner une décision négative ou un retard dans la prise de décision ou son exécution.

Il donne tout conseil qu'il juge utile sur l'utilisation des matériels et les améliorations à apporter. Il est tenu, sauf à engager sa responsabilité, de signaler toute non-conformité des matériels et équipements à la réglementation en vigueur.

Pour formaliser ces propositions, il crée et renseigne dans l'outil de GMAO, les demandes d'interventions correspondantes.

3.2.3 Maintenance curative

Planification et délais d'intervention

Les interventions curatives et correctives ne pouvant être planifiées, et a fortiori programmées, doivent toutefois être intégrées dans le planning d'exécution prévu pour la maintenance préventive. En conséquence, dès que le Titulaire réceptionne une telle demande d'intervention, il procède aux contrôles ci-après :

- Vérifier si l'intervention ou les prestations demandées ne font pas l'objet de futures interventions prévues dans le cadre de la maintenance préventive. Si cela était, il se doit d'en avertir immédiatement Inria, afin de prendre les dispositions qui s'imposent, notamment en avançant la date d'intervention qui était prévue.
- Intégrer au mieux la date d'intervention dans le planning d'exécution de la maintenance préventive, afin notamment de réduire au maximum les délais d'indisponibilité ou d'interruption de service.
- Dans le cas d'une demande d'intervention d'urgence, notamment téléphonique, contrôler que l'intervention, bien qu'urgente, n'entraîne pas des difficultés d'exploitation et/ou de fonctionnement supérieur à la panne, ou l'impossibilité d'assurer la sécurité tant des personnes que des biens. S'il en était ainsi, le Titulaire doit en avertir immédiatement Inria et lui proposer d'intervenir dans les meilleures conditions de date et heure.

Prestation	Délai
Prise en charge d'une demande d'intervention sur l'outil Helpdesk Inria	24 heures
Remise du devis correspondant après prise en charge de la demande si hors forfait (sur commande)	15 jours
Réalisation des travaux après notification de la commande par Inria si hors forfait (sur commande)	Selon délai défini dans la commande
Dépose du compte-rendu d'intervention et fermeture de la demande d'intervention	Sous 1 semaine après fin de l'intervention sur site
Mise à jour du DEM, inventaire gammes et du programme de maintenance préventive (si nécessaire après réalisation des travaux),	Sous 1 mois après fin de l'intervention sur site

Ces délais s'entendent pour la tenue à jour sur l'outil de GMAO du suivi des demandes d'intervention. Les délais sont en jours calendaires ouvrés.

Exécution des interventions / Compte rendu de travail

Les interventions qui relèvent de la maintenance curative ou corrective sont gérées via l'helpdesk Inria.

Après exécution des prestations ayant fait l'objet d'une demande d'intervention curative ou corrective, le Titulaire complète cette dernière dans l'helpdesk avec les renseignements ci-après :

- Le repère ou les repères et le lieu des équipements ayant fait l'objet d'interventions, avec précision, la nature exacte des prestations exécutées,
- La liste et les quantités des pièces détachées utilisées,
- La quantité, par qualification, des heures de main d'œuvre passées,
- Tous autres éléments nécessaires à déterminer le montant des prestations, à condition que ceux-ci soient aisément et sans contestation vérifiables,
- La date et l'heure de début d'intervention, la date et l'heure de la fin d'intervention et de remise en état de fonctionnement de l'équipement ou de l'installation.

Le Titulaire édite la fiche de travail et joint à celle-ci, si nécessaire, (demande d'urgence notamment) un compte rendu précisant les causes de l'incident et les dispositions prises, tant provisoires que définitives, pour remédier aux désordres ou pannes, permettant ainsi une remise en état et/ou une remise en fonctionnement de l'installation ou de l'équipement concerné. L'ensemble des "tâches" constituant la procédure ainsi définie est exécutée par saisie informatique dans l'outil de Inria (Helpdesk).

Proposition d'intervention

Suite à ce type d'intervention et notamment dans le cadre de remise en état provisoire, le Titulaire doit, comme pour les interventions programmées, proposer à Inria les dispositions à prendre en ce qui concerne les travaux à entreprendre pour une remise en état définitive de l'installation ou de l'équipement en parfait ordre de fonctionnement. Il assortit son descriptif technique d'une estimation financière.

Initiative des interventions - accord du responsable du marché

Le remplacement des pièces d'un montant inférieur ou égal au seuil défini dans le paragraphe 2.8 « Prestations à la charge du Titulaire - Maintenance corrective / curative » est à la charge du Titulaire (pièce et main d'œuvre). Le Titulaire agit de sa propre initiative. Il doit simplement informer préalablement Inria notamment au travers des outils helpdesk et/ou mail.

Le remplacement des pièces d'un montant supérieur au seuil défini dans le paragraphe 2.8 « Prestations à la charge du Titulaire - Maintenance corrective / curative » est à la charge de Inria

Dans ce deuxième cas, le Titulaire doit avant toute intervention, faire valider par Inria le devis des prestations curatives proposées et recevoir le bon de commande correspondant. Cf. ci-après la procédure pour les prestations complémentaires sur commande.

Néanmoins, afin de faciliter et raccourcir le délai des interventions curatives hors forfait, notamment lorsque cela peut avoir un caractère d'urgence, où si la sécurité des personnes et des biens est en jeu, le Titulaire le Titulaire peut être amené à intervenir sur simple accord téléphonique de Inria ou de sa propre initiative après avoir essayé par tout moyen de joindre le représentant de Inria.

En fin de prestation, le Titulaire consigne, pour validation par Inria, le nombre d'heures de main d'œuvre exécutées et, éventuellement, la liste des pièces détachées et des ingrédients fournis dans l'outil de gestion patrimoniale. Il établit son devis selon les délais prévus pour toute demande et le soumet à Inria pour régularisation.

Évolution des prestations

Lorsqu'en cours d'exécution, le Titulaire constate que des prestations supplémentaires sont à effectuer, ou au contraire, que des opérations prévues peuvent être réduites ou évitées, il doit demander et obtenir l'accord exprès de Inria avant toute modification dans l'exécution des prestations.

Validation des interventions par Inria

Après chaque intervention, le Titulaire termine la demande concernée dans l'outil de gestion des demandes d'intervention. INRIA réalise alors les contrôles de bonne exécution jugés nécessaires.

- Si l'intervention est jugée satisfaisante, INRIA clôt la demande dans l'outil de gestion ce qui vaut validation de la bonne exécution de la demande.
- Si l'intervention est jugée non satisfaisante, la demande est réactivée. Le Titulaire doit alors procéder aux reprises ou compléments d'intervention nécessaires.

Ce déroulement se poursuit jusqu'à la pleine validation des prestations par Inria. Seule la date de fin définitive d'une demande est considérée dans le contrôle du respect des délais pour le service fait.

3.2.4 Procédures pour les prestations complémentaires sur commande

3.2.4.1 Gestion des demandes de prestations complémentaires

La gestion des prestations complémentaires sur commande est réalisée sous l'outil Helpdesk dans le module de gestion des demandes d'intervention ou simplement par e-mail.

Les délais devant être assurés par le Titulaire dans le cadre du traitement des demandes d'interventions au travers du système informatique, sont identiques à ceux listés ci-avant pour la maintenance curative, dans le cadre d'une intervention hors forfait.

3.2.4.2 Demande d'intervention

La demande comporte à minima les informations suivantes et est transmise sous l'outil Helpdesk ou e-mail:

- L'objet de la demande,
- La date de la demande,
- Le nom du demandeur,
- Le descriptif technique de la demande,
- Le lieu d'intervention,
- La date d'intervention et délais souhaités,
- La nature des rendus attendus et délais de remise souhaités.

Le prestataire répond à toute sollicitation de Inria pour la tenue de réunions et visites sur site pour la définition du besoin et du périmètre des prestations.

3.2.4.3 Devis

Le Devis comporte à minima :

- Le numéro et les références de la demande,
- Le nom du demandeur,
- Un quantitatif estimatif précis des prestations avec une référence systématique aux articles du BPU (taux horaire et le temps prévu de main-d'œuvre)

- Les justificatifs pour l'adaptation des prix remises et majorations notamment en cas d'intervention en horaire décalés,
- La liste des pièces et les justificatifs des prix public catalogue de pièces
- Un sous-total ht et un total général ttc
- Un planning prévisionnel d'intervention et de remise des rendus de mission.
- Le devis d'un éventuel sous-traitant devra être joint/ Paiement direct
- Le ou les coefficients applicables du BPU suivant la nature de l'opération devront être mentionnés

Les conditions du BPU s'appliquent au prestataire comme à l'ensemble de ses sous-traitants.

Ainsi les taux horaires applicables aux sous-traitants sont ceux du BPU auquel peut s'ajouter le coefficient de vente sur prix de prestations sous-traitées.

De même, le prix public catalogue s'entend comme le prix public du commerce hors marge éventuelle du sous-traitant

Le Titulaire accompagne son devis d'un mémoire qui détaille au minimum l'organisation et les moyens mis en place pour répondre à la demande et garantir le respect du planning exigé.

Le Maître d'Ouvrage peut demander modification de ce devis au Titulaire jusqu'à obtention d'une offre correspondant au besoin.

Le délai de remise d'un devis est fixé 3.2.3 « maintenance curative »

3.2.4.4 Commande

Les prestations sont commandées par émission de bons de commande.

La date de démarrage des prestations est fixée dans le bon de commande qui vaut ordre de service sauf indication contraire.

3.2.4.5 Pour la définition des conditions d'exécution

Le Titulaire se doit de prendre connaissance des éléments de la demande mais aussi de prendre connaissance sur site de toutes les contraintes et particularités avant la remise de son devis.

Le devis remis est contractuellement réputé comprendre :

- Toutes les sujétions d'exécution, compte tenu des conditions particulières du ou des sites d'intervention

- Toutes les incidences en fonction des impératifs techniques nécessaires aux prestations (disposition, état des lieux, accès, etc.).

Le Titulaire apprécie sous sa responsabilité, les difficultés résultant de ces conditions et fait toutes prévisions en conséquence afin que les travaux ne donnent lieu à aucune majoration du devis remis.

3.2.4.6 Réception des travaux

Après chaque commande, le Titulaire clôture la demande d'intervention associée dans l'outil de gestion des demandes d'intervention HELPDESK. Inria réalise alors les contrôles de bonne exécution des prestations jugés nécessaires.

- Si l'intervention est jugée satisfaisante, le Titulaire peut clore la demande dans l'outil de gestion en y déposant au préalable un PV de réception signé par Inria.
- Si l'intervention est jugée non satisfaisante, les réserves sont consignées dans le PV de réception et déposé dans l'outil de gestion. Le Titulaire doit alors procéder aux reprises ou compléments d'intervention nécessaires.

Ce déroulement se poursuit jusqu'à la pleine validation des prestations par Inria. Seule la date de fin définitive d'une demande est considérée dans le contrôle du respect des délais pour le service fait.

3.2.4.7 Documents à remettre

Le Titulaire remet les rendus définis lors de la commande, dans les délais fixés là aussi lors de la commande.

Si l'intervention nécessite une mise à jour du DEM (plan, note, notice, etc.), de l'inventaire, des gammes de maintenance préventives et/ou du programme de maintenance, le Titulaire met tous ces éléments à jour dans l'outil de GMAO et dans le dossier DOE situé sur la plateforme ALFRESCO de Inria selon le délai défini ci-avant.

3.3 Contrôle qualité

Afin, notamment, de contrôler ses prestations et de fournir aux exploitants la qualité de service attendue, le Titulaire doit mettre en place un plan d'assurance qualité. Le Régisseur participe à l'établissement du PAQ.

Le plan d'assurance qualité correspond à celui présenté dans l'offre du Titulaire et qui est consolidé pendant la période de prise en charge des installations.

Le Titulaire précise notamment les moyens et l'organisation qu'il met en place pour effectuer un autocontrôle de l'ensemble de ses prestations.

Le Titulaire doit mettre à jour de manière quotidienne l'outil de GMAO qu'il met en place ainsi que les outils Helpdesk et Alfresco/DOE mis en place par Inria. Il doit permettre à Inria un contrôle continu.

Par ailleurs, Inria peut mettre en place des moyens de contrôles des prestations du Titulaire et procéder elle-même à tout contrôle.

3.3.1 Autocontrôle

Les procédures d'autocontrôle (organisation, méthode, outils, points de contrôle, etc.) sont transmises pour avis à Inria.

Les auto-contrôles sont mis à disposition de Inria via le module « DOE documentation » de l'outil de Alfresco.

Inria peut demander au Titulaire de renforcer, de faire évoluer, et d'améliorer ses autocontrôles dans la mesure où il les juge insuffisants par rapport à la qualité et au résultat des prestations contractuelles.

3.3.2 Contrôle de la qualité des prestations

Inria procède ou fait procéder, à tout moment, par tout représentant de son choix, aux opérations de vérification qu'il estime nécessaires. Ces opérations peuvent être des contrôles ou des essais de fonctionnement. Le Titulaire communique à cette personne tous les documents qu'il estime nécessaires et qui ne seraient pas présents dans l'outil de GMAO. Les opérations de vérification ont lieu à l'occasion des interventions du Titulaire ou indépendamment de celles-ci.

Le Titulaire doit se soumettre à l'organisation de suivi de la maintenance que Inria met en place.

Une fiche sera mise au point au début du marché et pourra évoluer en cours du contrat au contradictoire entre Inria et le Titulaire.

Pour exemple les contrôles pourront porter sur les éléments suivants :

- La disponibilité des installations et des équipements,
- La mesure des différents paramètres caractérisant la performance des installations,
- Les mesures des caractéristiques de fonctionnement effectuées lors de bilans techniques de certains équipements et leurs spécifications portées sur les notices techniques des constructeurs,
- Les délais d'intervention du personnel du Titulaire pour le diagnostic et le dépannage du matériel défectueux et ensuite la durée de réparation définitive,
- Les tests et contrôles positifs permettant d'être assuré du fonctionnement normal des installations vis-à-vis des obligations réglementaires relatives à la qualité des conditions de travail,
- La qualité des bases de données issues de l'outil de GMAO,
- Un taux de défaillance faible après réparation,
- Le respect des plannings de maintenance préventive,
- Le respect des procédures,
- La qualité de l'assistance technique portée à Inria,
- Etc.

3.3.3 Plan assurance qualité

Le projet de PAQ tenant compte des spécificités du site, est proposé par le Titulaire au Régisseur, à la fin de la période de prise en charge des installations. Elle tient compte des résultats de la prise en charge.

L'application des 6 premiers mois ne concerne que le bouclage définitif du PAQ tenant compte de toutes les spécificités du site et des observations du Régisseur ou de la direction d'exploitation sur la totalité des prestations du contrat.

Elle doit permettre de transcrire une notion subjective du bon entretien en une notion OBJECTIVE, MESURABLE donc acceptable par tous.

La méthodologie du contrôle qualité repose sur la mise en œuvre de tests conduisant à une notation.

Cette approche permet au Titulaire de s'engager sur le niveau de qualité à atteindre et de décider des moyens à mettre en œuvre pour y parvenir afin de respecter les exigences du Régisseur et de la direction d'exploitation.

Les résultats du contrôle qualité font l'objet d'une analyse pour en justifier le niveau et les tendances d'évolution depuis la précédente réunion ou par rapport à une période équivalente lors d'un exercice précédent. La comparaison des résultats obtenus par rapport aux objectifs constitués par les obligations de résultat, les délais imposés pour les remises en route après défaillance, permet de déterminer les mesures correctives à adopter.

Le Titulaire s'engage activement à cette mission avec Inria.

Les indicateurs qualités qui sont arrêtés et validés par Inria font l'objet, par le Titulaire, d'un suivi qui vient enrichir les rapports périodiques que le Titulaire doit produire. Ces indicateurs sont donc à minima présentés lors de chaque réunion mensuelle et sont synthétisés dans le rapport mensuel.

Enfin, le principal intérêt du plan qualité est d'apporter un niveau de communication maximum entre le Titulaire et Inria, ce qui peut avoir pour but de rendre suspensive l'application des pénalités au vu des mesures correctives présentées qui sont parties intégrantes de la démarche qualité.

Le plan d'assurance qualité formalise le contenu détaillé :

- Des engagements contractuels,
- De l'organisation mise en place,
- Des méthodes et procédures validées,
- Des performances attendues autant des installations que des prestations d'exécution sur site que des études d'exécution, reporting et exploitation des outils informatiques,
- Des points d'alerte notamment la matrice des défauts,
- De toutes les procédures nécessaires à la bonne exécution des prestations,
- Etc...

3.4 Hygiène - sécurité- environnement

3.4.1 Généralités

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

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

En concertation avec Inria, il prend 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.

Le Titulaire assiste Inria 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.

3.4.2 Plan de prévention

Au titre de la législation sur la prévention des risques, notamment le code du travail et le décret du 20 février 1992, le Titulaire doit remettre au pouvoir adjudicateur les éléments concourant à l'établissement du plan de prévention avant le début de ses interventions. Ce plan de prévention définit toutes les mesures de prévention mises en place lors d'interventions à risques d'interférences, non seulement vis-à-vis de l'entreprise utilisatrice (EU), mais des usagers et également des autres entreprises extérieures (EE) :

- 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 ...
- 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.

Le Titulaire se conforme au modèle de plan de prévention imposé par Inria auquel il participe pour sa rédaction en tant qu'entreprise extérieure.

Concernant les permis feu : Les interventions nécessitant l'utilisation d'outils source de chaleur (ou de feu), seront déclarés préalablement à Inria et doivent obtenir le permis feu. Les permis feu sont établis pour chaque tâche et chaque jour.

Concernant les risques liés à la pandémie de COVID 19, cf. annexe 08 du présent CCTP pour les consignes à appliquer sur le site de Inria. Le Titulaire est tenu d'appliquer ces consignes, d'adapter ses méthodes de travail et de fournir à son personnel les moyens de protection adéquats.

3.4.3 Signalisation des chantiers - Consignes

Pour toute intervention de travaux ou d'entretien impliquant de consigner tout ou partie de la surface, le Titulaire a la responsabilité de la mise en place à ses frais, après approbation par Inria, 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, Inria 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 Inria 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.

3.4.4 Accès au site - dispositions particulières relatives aux moyens d'accès

Inria élabore au plus tard dans le mois suivant le début d'exécution un protocole de mise à disposition et de restitution des clés ou instruments d'accès aux locaux, mettant clairement en évidence la responsabilisation à un niveau ou un autre du Titulaire quant à la conservation des clés ou aux autres instruments d'accès. Le Titulaire a l'obligation stricte de signaler immédiatement toutes pertes et de prendre en charge sans délai les changements de serrures venant à se révéler nécessaires.

En cas de perte ou de destruction de clé, de badge ou de tout autre dispositif remis par Inria au Titulaire pour l'exécution de ses prestations dans l'établissement, le coût de remplacement de l'appareil est retenu sur les sommes dues au Titulaire. Dans le cas de perte, le Titulaire prend en outre à sa charge le coût de l'ensemble des modifications rendues nécessaires par cette perte, y compris le cas échéant le remplacement de toutes les serrures concernées.

Certains espaces peuvent être accessibles uniquement sur autorisation préalable du pouvoir adjudicateur et selon un calendrier à définir en amont. Cela peut concerner certains locaux spécifiques : chambres et logement privés, bureaux médicaux, etc. La liste précise pourra être définie dans le cadre de la période de prise en charge du Titulaire, qui adaptera notamment son planning de maintenance préventive en fonction de ces contraintes d'accès.

3.4.5 Mesures de consignation

Le Titulaire met 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 bâtiment. Il transmet 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.

En conséquence, le Titulaire se charge de procéder à toutes les opérations d'isolement électrique et de consignation à partir des tableaux électriques d'alimentation nécessaires à l'exécution des opérations de maintenance.

A la demande pouvoir adjudicateur, le Titulaire peut avoir à effectuer le même type d'opération afin de permettre l'exécution d'opération de maintenance dont il n'a pas la charge.

3.4.6 Arrêt technique

Pour ses interventions lourdes de maintenance, le Titulaire peut demander des arrêts techniques généraux. Ces arrêts auront lieu pendant les périodes de fonctionnement réduit de l'établissement (prévu une semaine durant l'été, dates précisées en début de chaque année) ou, si impossibilité ou urgence, obligatoirement un week-end, pour minimiser l'impact sur la continuité de fonctionnement du site. Il a essentiellement pour but :

- La maintenance des équipements électriques (rendez-vous avec le concessionnaire à charge du Titulaire),
- La remise à niveau des installations qui n'auraient pas pu être effectuées sous tension,
- Et d'une manière générale tous travaux qui nécessitent un arrêt total d'un équipement (eau glacée, réseaux...).

Le descriptif détaillé des tâches ainsi que le planning des interventions prévues est effectué par le Titulaire un mois avant l'arrêt technique et transmis à Inria pour accord.

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens humains et techniques adéquats pour réaliser ces interventions dans les délais impartis et assurer la continuité de fonctionnement des installations et de fournitures des énergies.

3.4.7 Dégâts causés par le Titulaire

Si des dégâts sont occasionnés aux installations par sa faute, le Titulaire procède à ses frais à toutes réparations quel qu'en soit l'endroit, même s'il s'agit de canalisations en sous-sol, enterrées ou noyées dans les murs ou planchers, dans les délais prescrits par ordre de service, et si Inria le juge nécessaire, en dehors des heures ouvrées sans supplément de prix.

A défaut d'exécution rapide de ces réparations et après ordre de service resté sans effet, Inria peut, sans qu'il soit nécessaire de recourir à une mise en demeure, les faire exécuter aux frais du Titulaire par tous les moyens qu'il juge bon.

Il assure à ses frais la remise en service de l'exploitation après réparation et cela dans les délais imposés dans l'annexe A05 « Criticité du service ».

3.4.8 Produits et matériels utilisés

Le Titulaire a l'obligation de communiquer à Inria, préalablement à leur approvisionnement, la fiche de sécurité des produits dangereux utilisés, le lieu et la quantité maximale stockée ainsi que les modalités de livraison.

Ces fiches doivent être répertoriées dans le module « DOE Documentation » de l'outil Alfresco afin d'être accessibles à tout moment. Tout manquement à cette obligation peut donner lieu à l'application d'une pénalité.

3.4.9 Démarche environnementale & gestion des déchets liés à l'activité du Titulaire

Le Titulaire doit détailler dans le cadre de sa prise en charge, la politique environnementale et les exigences principales qu'il se fixe dans le cadre de ses prestations. Cette politique est traduite dans le PAQ et est validée par Inria à l'issue de la période de prise en charge.

Ensuite, le Titulaire doit participer activement à l'évolution de cette démarche en accompagnant l'exploitant : d'une part en étant force de proposition et d'autre part en intégrant les évolutions des exigences apportées par Inria.

Notamment pour les énergies (électricité, eau), le conseil sur le suivi et la surveillance réguliers des consommations est attendu (voir paragraphe « gestion des énergies »).

Le Titulaire assure régulièrement le conditionnement, l'enlèvement et la destruction de tous les déchets, matériels, matériaux, équipements et matériels usagés que son activité génère dans le cadre du présent marché.

Le conditionnement, l'enlèvement et la destruction devront respecter les normes et réglementation en vigueur durant toute la période d'exécution du marché, notamment celles relatives à l'environnement.

À tout moment, le Titulaire apporte la preuve de la parfaite traçabilité du processus de traitement des déchets (Certificats de destruction, Agréments de transport, Bordereaux de suivi des déchets, etc.).

Tous les documents relatifs à la gestion des déchets doivent être répertoriés et accessibles à tout moment dans le module « Documentation » de l'outil de GMAO. Tout document ne pouvant être produit selon les besoins du Régisseur donne lieu à l'application d'une pénalité.

INRIA peut faire évacuer par toute entreprise de son choix et ce, à la charge du Titulaire, tout dépôt constaté en un lieu interdit.

3.4.10 Nettoyage des locaux et matériels

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 groupement de commande pour l'exercice de sa mission.

3.4.11 Mise à disposition de locaux

Inria met à la disposition du Titulaire un local qui pourra faire office de :

- Bureau/atelier,
- Local de stockage,

- Local vestiaire,

Le Titulaire aura accès aux locaux suivants selon ses besoins :

- Restaurant d'entreprise,
- 1 local sanitaires/douches.

Le Titulaire a en charge l'aménagement de ces locaux. Il met en place les moyens qui lui sont nécessaires tel que poste informatique, outillage, etc.

Inria met à disposition un Poste informatique relié au réseau informatique du site et permettant l'accès aux outils de **GTB** (Panorama), supervision du contrôle d'accès (Excalibur), supervision des BAES (URAvision), documentation DOE(Alfresco) et demandes d'intervention (Helpdesk). Cet accès est nominatif et doit respecter la charte informatique Inria.

Inria met à disposition les énergies nécessaires pour les prestations de maintenance : fourniture de l'eau et de l'électricité.

Le Titulaire doit l'entretien des locaux et équipements qui lui sont mis à disposition.

3.4.12 Coupures Concessionnaires

Dans le cadre des arrêts de fourniture des énergies organisés par les concessionnaires, le Titulaire doit prendre toutes les dispositions avant et après ces coupures afin de préserver les installations et permettre leur redémarrage effectif (mise à l'arrêt, remise en route, contrôle du bon fonctionnement...).

Le Titulaire doit assurer ces prestations quels que soient le jour et l'heure de la coupure.

3.4.13 Outillage

Le Titulaire fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire, courant ou spécialisé, et les appareils de mesure et de contrôle ainsi que les équipements de protection individuelle conformes et vérifiés.

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 entretenus, par le Titulaire, 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 respect avec les normes et réglementations en vigueur.

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

3.4.14 Travaux à risques, en hauteur, définition des mesures de protection,

Pour les moyens d'accès mis à sa disposition sur site (nacelles de façade, lignes de vie, points d'ancrage...), le Titulaire doit s'assurer de la conformité de ces moyens d'accès (rapport de vérification réglementaire satisfaisant, contrôle préalable...), de l'état de conservation et que son personnel dispose des habilitations nécessaires.

Si le Titulaire constate l'absence ou des manques dans les équipements fixes de sécurité (ligne de vie, point d'ancrage, garde-corps, etc.), il doit en informer Inria et proposer les installations complémentaires qu'il juge nécessaire. Inria peut commander les éventuels travaux de mise en sécurité nécessaire au travers des prestations complémentaires sur commande.

Tous les autres moyens autre que fixes, concourant à la sécurité des intervenants, sont réputés à charge du Titulaire et compris dans le prix de ses prestations.

3.4.15 Dispositions particulières concernant les matériaux comprenant de l'amiante

Les bâtiments dans lesquels sont implantés les installations objet du présent marché sont susceptibles de contenir des matériaux amiantés.

Le pouvoir adjudicateur a communiqué aux candidats les dossiers technique amiante des bâtiments concernés en annexe du règlement de la consultation.

Le Titulaire n'est pas autorisé à intervenir sur les matériaux amiantés sauf s'il démontre pouvoir satisfaire aux exigences réglementaires en la matière.

Si des opérations sur des matériaux amiantés sont réalisées dans le cadre du dépannage et de la maintenance, le Titulaire doit justifier de toutes les conditions pour répondre aux exigences réglementaires pour l'intervention sur des matériaux susceptibles de libérer des fibres d'amiante. Cette opération fait alors l'objet d'un plan de prévention spécifique avec le représentant du maître d'ouvrage.

Les attestations de formation (encadrement, opérateur) à l'intervention sur les matériaux amiantés susceptibles de libérer des fibres d'amiante (sous-section 4) doivent être communiquées par le Titulaire dans le cadre du plan de prévention s'il dispose lui-même de cette qualification ou pour son sous-traitant, lors de la demande d'agrément auprès de Inria.

L'entreprise doit être agréé SS4 : interventions limitées dans le temps et l'espace, ponctuelles et susceptibles de comprendre un enlèvement partiel de Matériaux Produits Contenant Amiante lors de travaux sur un équipement ou un matériau non amianté. Elle doit rédiger un mode opératoire pour l'intervention, incluant les mesures de protection individuelles et collectifs, et les mesures d'empoussièrement avant et après chantier (principalement).

Sans ces obligations légales, le mainteneur ne doit pas intervenir ;

3.5 Documentation et Outils informatiques de gestion

3.5.1 Gestion de la maintenance sur outil informatique

Le Prestataire se doit de mettre en place un outil de gestion de la maintenance préventive (GMAO).

Il est libre d'utiliser le logiciel de suivi de son choix, cependant il est exigé un accès complet à l'outil pour Inria et ce afin de lui permettre d'effectuer son suivi et contrôle.

3.5.1.1 Caractéristiques de l'outil

Le logiciel sera de type service web en ligne accessible depuis un navigateur internet, et ne nécessitera aucune installation particulière ni aucun équipement d'infrastructure informatique pour être utilisé par Inria et les prestataires de Inria.

Les données seront sauvegardées au moins quotidiennement. Il sera possible de restaurer une base de données endommagée.

La gestion des accès se fera par des comptes utilisateurs disposant de profils de droits personnalisés, avec des niveaux d'accès paramétrables. Le logiciel permettra la création d'un nombre illimité de compte.

Le logiciel devra permettre à minima 5 connexions simultanées. Ce nombre de connexion sera extensible si nécessaire par des tranches successives de connexions complémentaires.

Il sera prévu en base, une capacité de stockage pour la base de données et les documents de 10 Go, extensible par tranches successives complémentaires.

3.5.1.2 Formation à l'utilisation de l'outil

Le Titulaire prévoira les formations nécessaires suivantes au démarrage de sa prestation :

- Formation du personnel de Inria :
 - Nombre de personnes à former : 2
 - Fonctionnalités de l'outil : toutes

Les formations se dérouleront sur le site de Inria de Sophia-Antipolis. Elles devront permettre une parfaite maîtrise par les usagers de l'outil. Des supports de type tutoriels seront fournis lors des formations et seront envoyés sous forme dématérialisée dans la semaine suivant la formation.

Le Titulaire pourra être amené à former d'autres personnes en cas de changement des équipes de Inria.

Inria pourra solliciter la formation de personnes supplémentaires par l'envoi d'un bon de commande au Titulaire, en respectant le formalisme stipulé dans le CCAP.

Une assistance sera disponible pour le support technique aux utilisateurs.

3.5.1.3 Initialisation de la base de données

La mise en place du logiciel et son initialisation devra être effective sous 3 mois maximum après notification et démarrage de la prestation.

La mise en place comprend l'implémentation dans l'outil :

- Des codifications et paramétrages nécessaires au fonctionnement de l'outil après validation de leur constitution avec Inria (codifications, comptes utilisateurs, profils et droits, paramètres divers nécessaires) ;
- De l'inventaire existant des équipements ;
- Des gammes et leur affectation aux équipements de l'inventaire ;
- La génération du programme annuel de maintenance préventive.

L'historique des données du ou des ancien(s) outil(s) sera entièrement repris afin d'assurer un suivi des prestations. Il sera remis au Titulaire par Inria, le détail des interventions de maintenance préventive du marché précédent afin que le Titulaire initialise au mieux son programme annuel de maintenance, en respectant les fréquences des interventions.

L'initialisation du programme annuel de maintenance ne devra provoquer aucune rupture dans le respect des fréquences de maintenance des équipements entre les interventions de l'ancien Titulaire et le nouveau.

3.5.1.4 Fonctionnalités de l'outil

Gestion de la maintenance préventive :

L'outil devra permettre au Titulaire de s'assurer du bon déroulement des prestations de maintenance préventive dues par le mainteneur :

- Tenue à jour de l'inventaire des équipements : notamment l'intégration des PV de prise en charge et l'état de santé des installations ;
- Renseignement des gammes d'opérations et de leur pertinence avec les installations de Inria (contenu, fréquence et durée des opérations) ;
- Établissement du programme annuel de maintenance préventive : notamment une ventilation des temps de maintenance en cohérence avec l'organisation et les moyens en place, la sous-traitance, etc. ;
- Établissement puis renseignement après réalisation de l'ensemble des bons d'intervention de maintenance préventive.

En outre l'outil devra permettre de chiffrer l'impact sur les temps et coûts de la maintenance préventive, d'une modification de l'inventaire (rajouts ou suppression de matériels) pour permettre au Titulaire d'assister Inria dans le cadre de la définition budgétaire d'éventuels avenants nécessaires.

Pour cela il sera possible dans l'outil :

- De renseigner l'inventaire des équipements du site comprenant l'ensemble des données des équipements (nature, quantité, marque, référence, date de mise en service, garantie, etc.) ;
- De gérer l'état de santé des équipements et générer des fiches d'événement sur les équipements ;
- D'organiser l'inventaire au travers d'une arborescence technique (classification des équipements) et d'une arborescence topologique (localisation géographique des équipements) ;
- De gérer une liste de gammes de maintenance (opération, fréquence, qualification, durée, etc.) ;
- De générer un programme annuel de maintenance et permettre sa ventilation en fonction des moyens humains et organisation en place ;
- De planifier et générer des bons d'intervention de maintenance préventive ;
- De valider la réalisation des bons d'intervention et suivre le bon déroulement du programme de maintenance.

Reporting :

Afin de permettre le suivi au quotidien autant que le reporting mensuel et annuel, le système devra proposer des vues de type tableau de bord et synthèse pour l'ensemble des fonctionnalités ci-avant et notamment le suivi de l'avancement et de l'historique des bons d'intervention de maintenance préventive

3.5.1.1 Restitution des données

Inria restant propriétaire de ses données il pourra demander au Titulaire de restituer à tout moment les éléments contenus dans l'outil de GMAO.

Le Titulaire devra communiquer les éléments demandés par Inria dans un délai de 10 jours ouvrés maximum.

Les éléments propres à la base de données (inventaire, gammes, état de santé, préventif, fiches problèmes, planning, etc...) seront à communiquer dans un format exportable sous Excel.

3.5.2 Gestion des demandes d'intervention sur outil informatique

La gestion des demandes d'intervention se fait via l'helpdesk Inria auquel le Titulaire aura accès. Ce dernier fournira à Inria une adresse mail de contact pour la gestion de toutes les demandes d'interventions lui incombant.

L'outil permet d'assurer le suivi de la bonne prise en charge et réalisation des demandes d'interventions par le mainteneur.

Pour cela il permet de suivre les demandes émises par les agents Inria, de s'assurer que le titulaire prenne en charge et réalisent les interventions nécessaires dans les délais impartis, d'assister Inria pour valider techniquement l'adéquation de l'intervention avec le besoin.

Pour cela il sera possible dans l'outil :

- De créer des demandes d'intervention depuis une plateforme en ligne accessible par les agents habilités de l'Inria ;
- D'orienter les demandes d'intervention vers les différents intervenants et prestataires ;
- Pour le prestataire de prendre en charge la demande qui le concerne, puis de la réaliser en renseignant l'ensemble des données liées à son intervention (date, heure, événements, durée, etc.) ;
- De répondre directement et courtoisement aux agents Inria pour les informer de l'avancement de leur demande ;

- De gérer les demandes forfaitaires, comme celles hors forfait ;
- Pour les hors forfait notamment, de gérer des fiches d'événements permettant :
 - Le diagnostic ;
 - La définition des mesures proposées ;
 - Les solutions envisagées ;
 - Leur coût financier ;
 - Le versement de toute pièce, y compris des photos, permettant d'illustrer ou compléter les éléments fournis ;
 - Le renseignement des éléments de commande ou la demande de travaux associée (voir ci-après la gestion des commandes par bon de commande).

Inria assurera auprès du Titulaire les formations nécessaires à sa parfaite connaissance de l'outil. Les séances de formations seront mises en place dès la période de démarrage des prestations. Après cette période, il appartiendra au Titulaire d'assurer la formation de ses agents selon le turn-over de son personnel.

3.5.3 Gestion de la documentation sur outil informatique

Les documents techniques numériques existants sont mis à disposition du Titulaire au démarrage du marché via la plateforme ALFRESCO de Inria.

La plateforme permettra de centraliser l'ensemble des documents de gestion patrimoniale :

- DEM (DOE sur support numérique, notice, fiches techniques, cahiers fonctionnels, etc.)
- Rapports de vérification périodique,
- Diagnostic amiante, plomb, etc.,
- Bon d'intervention du prestataire,
- Rapports techniques hebdomadaires,
- Rapports mensuels du prestataire,
- Tout document en rapport avec la gestion et la maintenance des bâtiments et des équipements.

Pour cela il est possible dans l'outil :

- De déposer des fichiers en ligne avec une gestion du versionning (suivi des versions successives d'un document),
- D'organiser en arborescence libre de dossier et sous-dossier les fichiers,
- De gérer des droits d'accès aux répertoires et fichiers,
- De partager des documents, lien de téléchargement et partage,

La documentation concernée est :

- Celle mise initialement mise à disposition du Titulaire sur le site et constituée principalement (non exhaustif) :
 - Des DOE existants sur support informatique,
 - Du registre de sécurité,
 - Des rapports des bureaux de contrôle,
- Celle qui sera constituée au cours de l'exécution du marché :
 - Pour compléter la documentation initiale,
 - Pour tenir à jour la documentation en fonction de ses interventions par le Titulaire,
 - Pour assurer la traçabilité des interventions (documents réglementaires et documents prévus au titre du présent CCTP),
 - Des DOE de l'ensemble des travaux qui seront réalisés par Inria sur son patrimoine (travaux de rénovation, gros entretien, etc. dans le cadre des programmes pluriannuels de travaux mise en œuvre par Inria)

Le Titulaire réalisera l'inventaire de ces documents dans le cadre de sa prise en charge et informera Inria des éventuels manques pour la réalisation de ses prestations ou les documents dont la numérisation est souhaitée.

La documentation reste la propriété de Inria et n'est utilisée par le Titulaire qu'aux strictes fins d'exécution des prestations décrites dans le présent document. L'ensemble de la documentation papier restera sur site.

Si le Titulaire le souhaite, il peut reproduire ces documents sous format papier à ses frais à condition d'en prévenir préalablement Inria et d'obtenir son accord. Les copies réalisées deviendront propriété de Inria à l'expiration du marché.

Les délais suivants devront être assurés par le Titulaire dans le cadre de la mise à jour des documents du DEM au travers du système informatique :

Prestation	Délai
Mise à jour suite intervention nécessitant une modification des documents du DEM	1 mois
Intégration dans le DEM d'un nouveau DOE remis par Inria suite à des travaux hors prestations du présent marché	1 mois