



## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

### Marché de services

---

**Exploitation et maintenance technique des installations du DATA  
CENTER sur le site du CNRS à Vandœuvre-Lès-Nancy**

**CCTP\_AO\_2025\_007**

---

## Table des matières

|   |          |
|---|----------|
| ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE .....   | 5        |
| ARTICLE 2 : DEFINITIONS .....   | 5        |
| ARTICLE 3 : TEXTES REGLEMENTAIRES ET NORMES APPLICABLES .....                             | 6        |
| ARTICLE 4 : OBJECTIFS ET DEFINITION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE .....                  | 6        |
| <b>4.1 La conduite des installations et la maintenance préventive et corrective .....</b> | <b>7</b> |
| 4.1.1 Définition .....  | 7        |
| 4.1.2 La maintenance corrective .....   | 7        |
| 4.1.3 Gammes de maintenance .....   | 7        |
| <b>4.2 Les prestations associées .....</b>  | <b>8</b> |
| 4.2.1 Astreinte et interventions en dehors des heures ouvrables.....                      | 8        |
| 4.2.2 Les prestations connexes .....  | 8        |
| <b>4.3 Organisation postée ou non postée .....</b>  | <b>9</b> |
| <b>4.4 Montant forfaitaire de pièces détachées .....</b>                                  | <b>9</b> |
| ARTICLE 5 : PREPARATION ET DEMARRAGE DU MARCHE .....                                      | 10       |
| 5.1 Périmètre du contrat .....  | 10       |
| 5.2 Prise en charge du site .....   | 10       |
| 5.3 Réunion de démarrage .....  | 10       |
| 5.4 Etat des lieux contradictoire .....   | 10       |
| 5.5 Organisation des prestations et mise en place .....                                   | 11       |
| 5.6 Plan d'entretien.....   | 11       |
| 5.7 Plan de continuité de l'activité .....  | 12       |
| ARTICLE 6 : EXECUTION DU MARCHE .....   | 12       |
| 6.1 Généralités .....   | 12       |
| 6.2 Accès au site .....   | 13       |
| 6.3 Horaires de fonctionnement.....   | 13       |
| 6.4 Gestion de la documentation .....   | 13       |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>6.5 Gestion des demandes d'intervention et rapports d'intervention .....</b>                         | <b>14</b> |
| <b>6.6 Système de gestion des alarmes .....</b>   | <b>15</b> |
| <b>6.7 Astreinte .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>6.8 Délais et types d'interventions de maintenance corrective .....</b>                              | <b>15</b> |
| 7.8.1 En organisation non postée .....  | 15        |
| 7.8.2 En organisation postée .....  | 15        |
| <b>6.9 Délais de remise en état définitif / délai d'indisponibilité, en maintenance corrective.....</b> | <b>15</b> |
| <b>6.10 Travaux.....</b>  | <b>16</b> |
| <b>6.11 Fourniture des pièces détachées .....</b>   | <b>16</b> |
| <b>6.12 Valeurs de référence contractuelles .....</b>   | <b>16</b> |
| 6.12.1 Conditions extérieures de référence .....  | 16        |
| 6.12.2 Conditions de livraison des fluides sur les circuits de distribution .....                       | 16        |
| <b>6.13 Contrôles réglementaires .....</b>  | <b>17</b> |
| 6.13.1 Présence lors des contrôles réglementaires .....   | 17        |
| 6.13.2 Actions correctives.....   | 18        |
| <b>6.14 Mise à disposition de nacelles, d'échafaudage et équipements de levage .....</b>                | <b>18</b> |
| <b>6.15 Stockage des matériels .....</b>  | <b>18</b> |
| <b>6.16 Nettoyage dans le cadre des prestations de maintenance préventive et corrective .....</b>       | <b>19</b> |
| <b>ARTICLE 7 : SUIVI ET CONTROLE DES PRESTATIONS.....</b>   | <b>19</b> |
| <b>7.1 Carnet de maintenance électronique / émission de remarques.....</b>                              | <b>19</b> |
| <b>7.2 Réunions de suivi mensuelles .....</b>   | <b>19</b> |
| <b>7.3 Réunions de suivi trimestrielles .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>7.4 Réunion et rapport d'activité annuels .....</b>  | <b>21</b> |
| <b>7.5 Synthèse des réunions entre le Titulaire et le MAÎTRE D'OUVRAGE .....</b>                        | <b>21</b> |
| <b>7.6 Démarche d'amélioration continue, pérennité des installations .....</b>                          | <b>21</b> |
| <b>7.8 Contrôle des prestations .....</b>   | <b>22</b> |
| <b>7.9 Plan Assurance Qualité.....</b>  | <b>22</b> |
| <b>7.10 Repérage des équipements et des installations .....</b>   | <b>23</b> |
| <b>ARTICLE 8 : HYGIENE ET SECURITE -PREVENTION DES RISQUES.....</b>                                     | <b>23</b> |

|  |    |
|--|----|
| 8.1 Hygiène et sécurité .....                                  | 23 |
| 8.2 Règlement intérieur .....                                  | 24 |
| 8.3 Vigilance et devoir d'alerte.....                          | 24 |
| 8.4 Sécurité des occupants des locaux.....                     | 24 |
| 8.5 Balisage et protection des zones d'intervention .....      | 24 |
| 8.6 Nettoyage des locaux et protection des installations ..... | 25 |
| 8.7 Plan de prévention des risques.....                        | 25 |
| 8.8 Risque incendie - permis feu.....                          | 25 |
| ARTICLE 9 : OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE .....           | 25 |
| 9.1 Gestion de l'énergie et des consommables.....              | 26 |
| 9.2 Suivi des déchets issus de l'activité du Titulaire.....    | 26 |
| ARTICLE 10 : INTERLOCUTEURS .....                              | 27 |
| 10.1 Représentants du Titulaire .....                          | 27 |
| 10.2 Représentants du MAÎTRE D'OUVRAGE .....                   | 27 |

## ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) du marché portent sur des prestations de service pour l'exploitation et la maintenance multitechnique tous corps d'état des installations techniques et bâtementaires.

## ARTICLE 2 : DEFINITIONS

Pour l'application du présent marché, les mots et expressions mentionnés ci-dessous sont définis comme suit :

**Le site** : désigne le DATA CENTER où sont réalisées les prestations de maintenance.

**Conduite** : opérations de démarrage, d'arrêt et d'ajustement des consignes de fonctionnement, des équipements et installations, visant à optimiser leur usage.

**Maintenance préventive** : prestation programmée dans l'intention de réduire la probabilité de défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu et de maintenir dans le temps les performances de ce bien à un niveau proche de ses performances initiales, en vue d'assurer son utilisation optimale.

**Maintenance corrective** : prestation qui a pour objet de remettre le bien dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

**Maintenance bâtementaire** : prestation qui a pour objet de réaliser de petits travaux d'entretien pour la remise en état et la mise aux normes de locaux ou d'équipements.

**L'intervention** : l'ensemble des prestations réalisées au titre soit de la conduite et maintenance préventive soit de la maintenance corrective.

**Les consommables** : ensemble des fournitures de faible coût et de consommation fréquente (huiles, graisses, peintures, vernis, quincaillerie, ...) nécessaires à la réalisation des prestations de conduite et maintenance préventive et de maintenance corrective.

**Matériel** : ensemble des consommables, de l'outillage et des pièces détachées nécessaires à l'exécution des prestations.

**Organisation postée** : organisation de maintenance comprenant au minimum un technicien présent en permanence (posté), sur les heures ouvrées.

**Organisation non postée** : organisation de maintenance comprenant au minimum un technicien non posté intervenant, sur les heures non ouvrées (astreinte).

## ARTICLE 3 : TEXTES REGLEMENTAIRES ET NORMES APPLICABLES

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

Le Titulaire est responsable de son personnel qui doit se conformer à tous les règlements généraux et particuliers applicables aux sociétés intervenant dans le bâtiment (Code du travail, Hygiène, Sécurité incendie, etc..).

Les prestations doivent être réalisées conformément aux règles de l'art de la profession et aux textes réglementaires et normes applicables et notamment :

- NF EN 13306 (NF X60-319) – "Terminologie de la maintenance" en vigueur ou équivalent ;
- NF X60-000 - "Maintenance industrielle-Fonction maintenance" en vigueur ou équivalent ;
- NF X50-501 – « Maintenance - États de référence des biens : vocabulaire des activités de rénovation et de reconstruction » en vigueur ou équivalent ;
- la réglementation sur le Développement Durable : notamment la loi n°99-533 du 25 juin 1999 d'Orientation pour l'Aménagement et le Développement Durable du Territoire et la circulaire n° 5 102 SG du 28 septembre 2005 relative au rôle exemplaire de l'Etat en matière d'économie d'énergie
- la réglementation sur les déchets, notamment le Code de l'environnement
- les réglementations spécifiques aux domaines techniques concernés par le présent accord

En cas de contradiction entre les termes du contrat et des dispositions légales ou réglementaires (en raison notamment de leur modification), les dispositions légales et réglementaires prévalent.

## ARTICLE 4 : OBJECTIFS ET DEFINITION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE

Les objectifs de la maintenance multitechnique consistent à assurer et garantir :

- la continuité de service et la satisfaction du MAÎTRE D'OUVRAGE par la qualité de service, les conditions d'ambiance ;
- la fiabilité et la pérennité des installations et équipements par la mise en oeuvre d'un programme d'entretien préventif validé par le MAÎTRE D'OUVRAGE;
- la maintenabilité, la durabilité et les performances de fonctionnement des installations au niveau optimal, proches de celui des performances initiales ;
- le maintien des installations en conformité avec les diverses réglementations applicables, notamment les règlements de sécurité incendie et dans le respect des règles de l'art ;
- la gestion optimale des énergies et des fluides pour une exploitation économe et une amélioration des performances énergétiques ;
- la recherche permanente d'amélioration des résultats, par la mise en place et l'utilisation des moyens adaptés et des ressources ;
- la propreté des locaux techniques et des installations techniques.

Tous les moyens et modalités décrits dans le CCTP ou tous les documents qui y sont cités ne sont que des moyens minimaux nécessaires au Titulaire pour satisfaire à ses obligations.

## 4.1 La conduite des installations et la maintenance préventive et corrective

### 4.1.1 Définition

La conduite désigne les opérations de démarrage, d'arrêt et d'ajustement des consignes de fonctionnement, des équipements et installations, visant à optimiser leur usage.

La maintenance préventive a pour objet de réduire la probabilité de défaillance ou de dégradation des équipements et installations du MAÎTRE D'OUVRAGE. Son but est de maintenir les performances des équipements et des installations entretenues et d'en augmenter la durée de vie.

Le Titulaire doit assurer l'entretien préventif des installations techniques et au minimum toutes les opérations définies par la norme Afnor NF X60-000. La maintenance préventive s'effectue en fonction d'un planning annuel établi par domaines techniques validés par le MAÎTRE D'OUVRAGE.

Le Titulaire organise tous les essais, visites ou contrôles qu'il convient d'effectuer pour améliorer les performances et/ou contrôler le bon fonctionnement des équipements et installations, conformément aux prescriptions des constructeurs. Ces contrôles sont à la charge du Titulaire dans le cadre des prestations objet du marché.

Les opérations et manœuvres effectuées dans le cadre de la conduite et de la maintenance préventive sont consignées dans le carnet de maintenance électronique intégré dans le système de GMAO du maître d'ouvrage.

La mise en conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur est à la charge du MAÎTRE D'OUVRAGE. Le Titulaire s'engage à faire connaître au MAÎTRE D'OUVRAGE, par écrit, la nature des mises en conformité qui lui paraîtraient nécessaires.

### 4.1.2 La maintenance corrective

Les interventions effectuées pendant les heures ouvrables au titre de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état de fonctionnement des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance totale ou partielle, d'altération ou cessation de l'aptitude d'un bien à accomplir la fonction requise.

La maintenance corrective comprend notamment :

- Les opérations de dépannage des équipements et des installations provisoires et s'accompagnent, le cas échéant, de mesures conservatoires ;
- Les opérations de réparation qui correspondent à une intervention définitive permettant la remise en état de fonctionnement des équipements et des installations. Elles peuvent faire suite à une opération de dépannage ou être réalisées tout de suite.

Les prestations comprennent toutes les interventions nécessaires au maintien des installations en état de fonctionnement incluses dans le forfait annuel de maintenance corrective, ainsi que celles réalisées sur devis validés par le MAÎTRE D'OUVRAGE.

Les prestations relatives à des dégradations dues à des actes de vandalisme sont hors forfait. Celles-ci sont exécutées après présentation d'un devis et par l'émission d'un bon de commande.

### 4.1.3 Gammes de maintenance

Les gammes de maintenance (réglementaire ou qualitative) sont définies à l'annexe 1 – Gamme de maintenance du DATA CENTER du présent CCTP.

Les gammes de maintenance définies ne prévalent pas sur l'ensemble des dispositions que le Titulaire pourra mettre en œuvre pour respecter les obligations du marché. Elles ne sont ni exhaustives ni limitatives et peuvent être modifiées à la demande expresse du MAÎTRE D'OUVRAGE et/ou sur proposition du Titulaire. Ces modifications sont amenées par voie d'avenant au marché.

Lors de la prise en charge du site par le Titulaire, les gammes de maintenance sont analysées et complétées par ce dernier, en concertation avec le MAÎTRE D'OUVRAGE, dans le cadre de leur inscription dans l'outil GMAO.

## 4.2 Les prestations associées

### 4.2.1 Astreinte et interventions en dehors des heures ouvrables

Le Titulaire assure une astreinte en dehors des heures ouvrables, soit de 12h/8h du Lundi au Vendredi et 24h/24 les week-ends et jours fériés. Il indiquera clairement les dispositions adoptées pour intervenir sur toute les installations en s'assurant de la bonne connaissance des équipements et de leur localisation par le personnel d'astreinte.

Les interventions en astreinte sont à intégrer dans le forfait offre de base P2

### 4.2.2 Les prestations connexes

#### 4.2.2.1 GMAO

Le MAÎTRE D'OUVRAGE dispose d'une GMAO de marque COSWIN.

Le titulaire devra intégrer les installations, équipements et locaux, utiliser, et renseigner la GMAO COSWIN, qui sera utilisée pour tracer toutes les interventions préventives, curatives et réglementaires réalisées dans le cadre du présent marché, selon le fonctionnement actuel du MAÎTRE D'OUVRAGE (gestion des demandes d'intervention, des ordres de travail, gestion du stock, gammes de maintenance...).

Toutes les données présentées lors des différents rapports devront être issues de la GMAO.

Le MAÎTRE D'OUVRAGE met à disposition la licence COSWIN, mets à jours les versions du logiciel et assure la formation des techniciens du titulaire. Reste à charge du titulaire, la fourniture du matériel informatique pour utiliser le logiciel, qui devra être conforme aux directives du service informatique du maître d'ouvrage.

#### 4.2.3.2 GTC

Une GTC est actuellement en place.

Le titulaire devra prévoir, en collaboration avec les constructeurs, une reprogrammation si nécessaire des alarmes GTC afin de les hiérarchiser et éviter qu'elles remontent toutes vers la GMAO. Le titulaire devra également rediriger ces alarmes vers son centre de prise en charge en organisation postée comme non postée, et les traiter dans les délais définies dans le présent CCTP.

La maintenance préventive et le dépannage du système GTC sont à intégrer dans le prix du forfait offre de base P2 annuel.

Le titulaire devra réaliser des diagnostics des matériels de régulation et des analyses fonctionnelles de l'ensemble des installations de génie climatique dans le but d'optimiser la performance des systèmes contrôlés du point de vue du confort et de la réduction des consommations d'énergie. L'ensemble des installations fera l'objet de cette analyse la première année de contrat, un rapport reprenant les analyses fonctionnelles des installations, des paramètres de régulation programmés, des améliorations apportées sera établis et fera l'objet d'un suivi annuel.

Les abonnements et les coûts de communication relatifs aux installations GTC sont à la charge du titulaire (imputation P2).

### 4.3 Organisation postée ou non postée

Le dimensionnement de l'équipe postée est justifié et argumenté par le Titulaire au regard du nombre et de la technicité des équipements à maintenir et de l'étendue du site du MAÎTRE D'OUVRAGE.

La prestation d'organisation postée consiste notamment à :

- procéder aux actions de maintenance préventive et aux interventions immédiates et réparations courantes : petites pannes, dans le respect des consignes (mise en place des dispositifs de protection, de signalisation...) ;
- se munir des moyens nécessaires pour procéder aux interventions immédiates et contacter le Titulaire sans délai.
- effectuer une ronde quotidienne exhaustive des installations, avec prise de connaissance des informations notées sur le cahier de liaison ; en fin de ronde, un rapport d'inspection est établi, archivé dans un classeur, appelé registre de rondes, et contresigné par le MAÎTRE D'OUVRAGE ; les rapports du mois sont présentés à chaque réunion mensuelle ;
- établir un premier diagnostic en cas de panne des équipements et installations, et alerter le MAÎTRE D'OUVRAGE sur la nécessité de l'intervention d'une équipe de dépannage ;
- participer au tant que de besoin, à la demande du MAÎTRE D'OUVRAGE, aux essais réalisés par tout organisme extérieur mandaté par le MAÎTRE D'OUVRAGE ;
- répondre immédiatement à tout appel du MAÎTRE D'OUVRAGE, pendant la durée de leur présence dans l'établissement ;
- rendre connaissance des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent marché et des informations (défauts techniques et alarmes urgentes) renseignées sur le carnet de maintenance électronique (GMAO) et établir un rapport d'inspection ;
- organiser les actions de maintenance préventive avec la GMAO, en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention ;
- lancer les commandes de consommables et pièces détachées.
- s'assurer du respect des consignes de températures (ECS, chauffage...)

La prestation d'organisation non postée consiste à la prise en charge des interventions correctives.

Le titulaire aura l'obligation de remettre au MAÎTRE D'OUVRAGE, le nom et la qualification professionnelle du personnel affecté, ainsi qu'un planning prévisionnel mensuel de présence et d'astreinte.

Le titulaire assurera l'effectif minimum exigé pendant les périodes de congés annuels ainsi que pour toute absence

Le MAÎTRE D'OUVRAGE se réserve le droit d'exiger le remplacement de tout personnel qui ne donne pas satisfaction.

### 4.4 Montant forfaitaire de pièces détachées

Dans le cadre d'une intervention relative à des prestations de maintenance préventive, tous les matériels (pièces détachées, consommables, outillages) nécessaires à la réalisation de l'intervention sont inclus dans le prix du forfait offre de base P2 annuel.

Dans le cadre d'une intervention corrective, tous les matériels (pièces détachées, consommables, outillages) nécessaires à la réalisation de l'intervention sont inclus dans le prix du forfait offre de base P2 annuel.

# ARTICLE 5 : PREPARATION ET DEMARRAGE DU MARCHE

## 5.1 Périmètre du contrat

Les installations et locaux du Maître d'ouvrage concernés par le présent contrat sont détaillés dans l'annexe 2 – Inventaire du DATA CENTER.

## 5.2 Prise en charge du site

Le Titulaire est réputé prendre en charge le site à partir de la date de démarrage prévue par le marché.

Le titulaire s'est parfaitement informé de la constitution des bâtiments et de la consistance des installations dont il doit assurer l'exploitation.

Suite à l'acceptation de l'offre, le titulaire devra réaliser les opérations de maintenance et dépannage de l'ensemble des types d'équipement détaillé dans l'annexe 2 – Inventaire du DATA CENTER et ne pourra justifier de la méconnaissance des installations pour ne pas prendre en charge un équipement.

## 5.3 Réunion de démarrage

Une réunion est organisée entre le MAÎTRE D'OUVRAGE et le Titulaire, 20 jours ouvrés au plus tard après la notification du marché, afin de préciser les modalités de prise en charge des sites et l'organisation du déroulement des prestations en abordant à minima :

- la présentation de l'organisation ;
- la présentation des interlocuteurs ;
- la programmation de la date de l'état des lieux contradictoire ;
- la mise en œuvre du système de gestion informatisée des services.
- Une proposition de planification de la maintenance préventive et réglementaire

## 5.4 Etat des lieux contradictoire

Le Titulaire du marché et le MAÎTRE D'OUVRAGE dressent l'état des lieux initial des équipements et installations, de manière contradictoire, au plus tard dans les 30 jours ouvrés à compter de la notification du marché.

Cet état des lieux est saisi par le Titulaire sous format électronique dans la GMAO. Les informations relatives aux équipements du MAÎTRE D'OUVRAGE figurant dans la GMAO sont remises au MAÎTRE D'OUVRAGE, en fin de marché, sous un format exploitable pour réutilisation.

Rédigé et signé de manière contradictoire par le Titulaire et le MAÎTRE D'OUVRAGE, l'état des lieux contradictoire mentionne, en particulier :

- les caractéristiques techniques des équipements et des installations (marque, référence, numéro de série...) ;
- l'état des équipements et des installations (date de mise en service, garantie, vétusté, ...) ;
- les anomalies identifiées ;
- en cas de refus de remise à niveau, ces éventuelles réserves quant à l'objectif de maintenance requis ;
- l'inventaire du stock des pièces détachées du MAÎTRE D'OUVRAGE.

Dans le cas où des réserves mettraient en évidence un risque potentiel, une avarie ou un dommage préjudiciable à la future conduite des installations, le maître d'ouvrage subroge le titulaire dans ses droits et actions, né ou à naître à l'encontre des constructeurs, fournisseurs, installateurs, ou exploitants précédents, estimés responsables des dommages ou risques constatés et notamment dans le cadre de l'application de diverses garanties.

Dans le cas où le procès-verbal serait accepté sans réserve, le titulaire s'interdit alors tout recours ultérieur et prend la responsabilité du bon fonctionnement des installations.

Dans le cas où la prise en charge ne serait pas effectuée dans les temps, le titulaire ne pourra argumenter d'une découverte d'un quelconque dysfonctionnement de matériel et prendra la réparation à sa charge dans le cadre du présent marché.

A l'approche du terme du marché, le maître d'ouvrage pourra désigner un expert en charge de dresser un bilan des installations, afin de déterminer les éventuels travaux à exécuter sur les matériels qui ne seraient pas en état normal d'entretien et de fonctionnement. Le titulaire pourra réfuter les conclusions de l'expert. En tout état de cause, le titulaire s'engage à laisser, en fin d'exécution du marché, l'installation qualitativement et quantitativement en état normal d'entretien de fonctionnement.

## 5.5 Organisation des prestations et mise en place

Le Titulaire met en place les prestations lui permettant d'être totalement opérationnel à la date de démarrage du marché. Il doit notamment assurer :

- l'organisation et la mise en place des moyens prévus pour l'exécution du marché ;
- réflexion sur la mise en place et l'organisation de l'équipe opérationnelle future ;
- la préparation de la liste des sous-traitants et mise en place des contrats éventuels ;
- la mise en place des moyens matériels pour réaliser les prestations (outillage, matériels et équipements de bureautique, matériels spécifiques pour la mesure et l'analyse des réseaux électriques courants forts et courants faibles, hydrauliques et aérauliques, etc,...) ;
- la mise en place de l'astreinte ;
- la rédaction et l'exploitation des documents permettant le suivi et l'autocontrôle des prestations ;
- la mise en place et le démarrage de la GMAO ;
- l'établissement d'un stock minimum de matériels compatible avec les obligations du marché ;
- la mise en place, sur l'ensemble des équipements dont il a la charge d'étiquettes autocollantes comportant les coordonnées du Titulaire et le numéro d'inventaire de l'équipement.
- la transmission et la prise en charge des alarmes issues de la GTC en place.

## 5.6 Plan d'entretien

Le Titulaire remet au MAÎTRE D'OUVRAGE, 10 jours ouvrés au plus tard après l'état des lieux, un plan d'entretien annuel explicitant sa méthode de maintenance, conformément au bon de commande passé par le MAÎTRE D'OUVRAGE et à l'état des lieux réalisé.

Ce plan d'entretien doit préciser le contenu des vérifications en tenant compte :

- des caractéristiques du lieu ;
- des technologies spécifiques des équipements et des installations ;
- de la fréquence d'intervention ;
- du mode de transmission des demandes d'intervention corrective ;

- des prescriptions du constructeur ;
- des objectifs de maintenance énoncés dans le CCTP ;
- du planning annuel d'exécution des prestations de conduite et de maintenance préventive (dates et modalités des visites préventives programmées).

Le Titulaire présente un nouveau plan d'entretien chaque année, avant la date anniversaire de notification du marché.

## 5.7 Plan de continuité de l'activité

Afin de garantir la poursuite de ses opérations sans impact, le Titulaire et ses sous-traitants présentent et s'engagent sur le dispositif et les plans de continuité et de reprise d'activité (PCA / PRA) en cas de problèmes survenant dans son entreprise ou sur le site du MAÎTRE D'OUVRAGE tels que inondations accidentelles, crues exceptionnelles, pandémie, rupture prolongée des fournitures d'énergie, et qui le placerait dans l'incapacité partielle ou totale de répondre à ses obligations.

Le Titulaire et ses sous-traitants doivent s'engager sur un délai de prévenance et de déclenchement du PCA / PRA et en expliquer les étapes site par site pour le périmètre qui leur est confié. En cas de défaillance du Titulaire, le MAÎTRE D'OUVRAGE conserve la faculté de faire appel à une autre entreprise pour la réalisation de ces prestations, et ceci aux frais et risques du Titulaire en cas d'échec du PCA / PRA.

De concert avec le MAÎTRE D'OUVRAGE, le Titulaire et ses sous-traitants recensent les risques impactant les personnes ou les activités du MAÎTRE D'OUVRAGE et établit le plan de continuité d'activité :

- L'analyse, l'étude et la description des moyens humains et matériels mis en œuvre pour réagir face à toute anomalie (avec propositions d'investissement le cas échéant, outils de suivi ou d'émission d'alarme, ...) ;
- En fonction du risque, les pièces détachées nécessaires à un rétablissement rapide ;
- Les procédures concernant la mise en place de solutions de contournement en cas de pannes ou dysfonctionnements majeurs et les procédures d'escalade au sein de l'entreprise du Titulaire ou de ses sous-traitants, faisant état des moyens mobilisables et de la mise en place d'une cellule de crise ;
- Les procédures concernant la mise en place de solutions de contournement en cas de pannes ou dysfonctionnements majeurs et les procédures d'escalade sur les sites du MAÎTRE D'OUVRAGE, faisant état des moyens mobilisables et de la mise en place d'une cellule de crise ;
- Les procédures concernant la mise en place de solutions de contournement en cas de défaillance d'un sous-traitant ;
- Les procédures concernant la mise en place de solutions de contournement en cas de grève de son personnel ou de celui de ses sous-traitants

Le Plan de continuité d'activité intègre la description du processus de retour d'activité et la fin du mode dégradé.

## **ARTICLE 6 : EXECUTION DU MARCHE**

### 6.1 Généralités

Le Titulaire a pour mission d'assurer la conduite et la maintenance des équipements et locaux répertoriés dans l'annexe 2 – Inventaire du DATA CENTER du présent CCTP, par des inspections périodiques et de prévenir ainsi toute anomalie ou baisse de qualité par rapport au niveau de maintenance choisi par le MAÎTRE D'OUVRAGE.

Le Titulaire doit effectuer l'entretien dans un souci permanent de qualité de service, de maintien des performances, d'optimisation de fonctionnement, d'augmentation de la durée de vie des équipements et d'économie en fonction des objectifs et contraintes du site.

Le Titulaire effectue donc sur le site, les visites de conduites systématiques et les traitements préventifs et correctifs nécessaires au fonctionnement correct des installations, validées dans le planning des prestations.

Le personnel employé par le Titulaire doit avoir reçu une formation appropriée pour l'exécution des prestations du marché, y compris les habilitations nécessaires pour intervenir sur les équipements électriques, les équipements frigorigènes ainsi que les matériaux pouvant contenir de l'amiante et du plomb.

Le personnel du Titulaire doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis à vis d'un tiers, qu'il soit du personnel du MAÎTRE D'OUVRAGE ou visiteur du MAÎTRE D'OUVRAGE.

Le Titulaire possède l'ensemble des moyens matériels nécessaires (outillage courant ou spécialisé, etc.) à la bonne exécution de son marché. Il emploie les techniques d'intervention appropriées pour limiter les durées d'intervention et la perturbation des activités du MAÎTRE D'OUVRAGE.

Faute de réalisation des visites programmées au titre de la conduite et de la maintenance préventive, le Titulaire encourt les pénalités prévues au CCAP.

## 6.2 Accès au site

Un contrôle d'accès est en place dans l'établissement. Des badges seront remis au titulaire suite à l'inscription de ces agents auprès du service sécurité du site.

L'accès à l'enceinte dans laquelle se trouve l'établissement est aussi sujet à restrictions, et les agents du titulaire ne pourront accéder au site qu'après inscription auprès du service sécurité du site.

Le Titulaire est responsable de l'utilisation des clés et badges remis à son personnel et de leur garde. Ces clés et badges sont restitués à tout moment sur simple demande du MAÎTRE D'OUVRAGE. L'absence de restitution peut donner lieu à poursuites et à rupture du marché. Dans ce cas, il peut être demandé de remplacer toutes les serrures concernées à la charge du Titulaire. Toute copie de ces clés et badges est interdite et peut donner lieu à poursuites et à rupture du marché.

Le Titulaire est tenu de signaler immédiatement au MAÎTRE D'OUVRAGE toute perte de clé ou badge.

Aucun agent du Titulaire et de ses sous-traitants ne peut être admis s'il ne s'est pas présenté aux personnes dûment désignées par le MAÎTRE D'OUVRAGE à la prise d'effet du marché.

Le Titulaire s'assure du re-verrouillage des locaux après intervention et veille à éteindre l'éclairage des locaux y compris techniques au départ des agents.

## 6.3 Horaires de fonctionnement

Les opérations de maintenance préventive systématique ou conditionnelle, se déroulent pendant les heures ouvrables, sous réserve que ces opérations n'entraînent pas de nuisances susceptibles d'empêcher l'usage des locaux et le travail du personnel.

Dans le cas de nuisances susceptibles d'occasionner un dysfonctionnement pour la sécurité des occupants des locaux, les prestations devront être exécutées de nuit ou le samedi ou dimanche, à charge du Titulaire de prendre l'ensemble des dispositions nécessaires dans le cadre du présent contrat sans coûts supplémentaires.

La maintenance corrective est réalisée pendant les heures ouvrables et en dehors des heures ouvrables dans le cadre de l'astreinte.

Heures ouvrables : du Lundi ou Vendredi de 8h à 12h sans interruption.

## 6.4 Gestion de la documentation

Le Titulaire est dépositaire et responsable, sur place, de l'ensemble de la documentation.

Cette documentation, constitutive de résultats, est la propriété du MAÎTRE D'OUVRAGE, à qui sont cédés les droits de propriété littéraire et artistique nécessaires pour utiliser ou faire utiliser les résultats, en l'état ou modifiés, de façon permanente ou temporaire, en tout ou partie, par tout moyen et sous toutes formes, pour les besoins d'utilisation découlant de l'objet des prestations commandées dans le cadre du marché. Les besoins d'utilisation de l'acheteur comprennent le droit de : - publier et utiliser les résultats consistant en des documents préparatoires, tels que plans, études préalables ou spécifications, pour la mise en œuvre des besoins auxquels ils répondent ; - évaluer ou faire évaluer par tout tiers à tout moment les résultats ; - pouvoir procéder aux opérations d'archivage public ; - permettre à tout service au sein de la même personne morale que l'acheteur de pouvoir utiliser les résultats dans les mêmes conditions et finalités d'utilisation ; - transférer les droits sur les résultats à tout tiers MAÎTRE D'OUVRAGE d'un transfert de compétences de l'acheteur.

Elle est tenue à disposition du MAÎTRE D'OUVRAGE, qui peut la consulter à tout moment.

Le Titulaire assure la gestion de la documentation générale remise par le MAÎTRE D'OUVRAGE et qui doit comprendre, le cas échéant :

- l'ensemble des pièces écrites et documents graphiques relatifs aux marchés,
- l'ensemble des pièces écrites et documents graphiques relatifs aux ouvrages exécutés y compris les comptes rendus de chantier, les procès-verbaux de réception et levées de réserves,
- l'ensemble des pièces écrites et documents graphiques relatifs au présent marché,
- la documentation historique : tous documents relatifs à la maintenance émis au cours de l'exécution du présent marché (mises à jour, ordres de travaux, comptes rendus, rapports, plans,...),
- le carnet de maintenance électronique.

Le Titulaire établit la liste des documents et gère l'évolution de ceux-ci : classement, création et mise à jour, même dans le cas où les travaux sont réalisés par une autre entreprise.

Lorsque le Titulaire exécute une modification sur les installations dont il a la charge, il est tenu de mettre à jour les plans, schémas ou notices d'entretien et d'exploitation et de les présenter pour avis au MAÎTRE D'OUVRAGE.

Aucun document ne peut être supprimé sans accord préalable du MAÎTRE D'OUVRAGE.

## 6.5 Gestion des demandes d'intervention et rapports d'intervention

Les informations contenues dans les formulaires « demandes d'intervention » et « rapport d'intervention » sont présentées pour avis au MAÎTRE D'OUVRAGE qui peut demander des adaptations dans la limite des possibilités offertes par la GMAO proposée par le Titulaire.

Les demandes d'interventions sont transmises au Titulaire via le module de demande d'intervention de la GMAO.

A la réception de la demande d'intervention, le Titulaire adresse, au MAÎTRE D'OUVRAGE, un accusé de réception et de prise en charge de la demande d'intervention précisant les délais d'intervention et de remise en état applicables en vertu du Marché.

Un rapport d'intervention est établi et mis à jour dans le système de GMAO, dans un délai maximal de 24h après la fin de l'intervention.

Dans une organisation postée, lorsque l'intervention a lieu en dehors des heures de présence sur le site, les délais d'interventions appliqués sont ceux d'une organisation non postée.

Le MAÎTRE D'OUVRAGE dispose d'une GMAO de marque COSWIN.

La GMAO sera utilisé pour tracer toutes les interventions préventives, curatives et réglementaires réalisées dans le cadre du présent marché, selon le fonctionnement actuel du MAÎTRE D'OUVRAGE (gestion des demandes d'intervention, des ordres de travaux, gestion du stock, gammes de maintenance...).

Toutes les données présentées lors des différents rapports devront être issues de la GMAO.

Le système est renseigné et géré par le Titulaire. Le maître d'ouvrage assure pendant la durée complète du marché :

- la maintenance des logiciels ;
- la mise à jour des versions ;
- la formation des Bénéficiaires.

## 6.6 Système de gestion des alarmes

L'exploitant devra prendre en compte et gérer les alarmes techniques 24h/24 7j/7 et informer la cellule de surveillance du MAÎTRE D'OUVRAGE pendant les heures ouvrées et le pc sécurité du MAÎTRE D'OUVRAGE en horaire d'astreinte pour tout incident technique et de sécurité.

## 6.7 Astreinte

Le Titulaire assure un service d'astreinte garantissant une intervention rapide sur site par un technicien compétent.

Pour ce faire, le Titulaire maintient une permanence téléphonique, avec un numéro de téléphone unique, 365 jours par an, en dehors des heures ouvrables.

Il devra fournir un document justifiant de l'organisation de l'astreinte au MAÎTRE D'OUVRAGE lors du premier jour de la mise en place du marché.

Horaire de l'astreinte : du Lundi au Vendredi de 12h à 8h, et 24h/24 les week-ends et jours fériés

## 6.8 Délais et types d'interventions de maintenance corrective

En maintenance corrective, le délai d'intervention est le délai compris entre le moment où le Titulaire est averti d'une panne (Alarme / ticket d'incident / demande d'intervention) et le moment où il se trouve sur les lieux ou devant l'équipement dans le cas d'une organisation postée.

La demande du MAÎTRE D'OUVRAGE est effectuée par l'intermédiaire d'une alarme transmise par la GTC ou d'un ticket d'incident / demande d'intervention via la GMAO. Le délai d'intervention court à partir de l'émission de la demande.

Cette hiérarchisation est décidée de manière contradictoire entre le Titulaire et le MAÎTRE D'OUVRAGE.

Lorsque le Titulaire est dans l'impossibilité de respecter le délai d'intervention du fait du MAÎTRE D'OUVRAGE ou d'un évènement ayant le caractère de force majeure, le délai d'intervention peut être prolongé.

Faute de respect des délais d'intervention, le Titulaire encourt les pénalités prévues au CCAP.

### 7.8.1 En organisation non postée

Une heure à partir de la réception de la demande d'intervention.

### 7.8.2 En organisation postée

30mn à partir de la réception de la demande d'intervention.

## 6.9 Délais de remise en état définitif / délai d'indisponibilité, en maintenance corrective

La remise en état définitive comprend les opérations de dépannage et de réparation.

Les délais de remise en état définitifs peuvent être prolongés des éventuels délais d'approvisionnement des pièces détachées, à condition que le Titulaire ait effectué les mesures conservatoires nécessaires.

Dans ces cas, les délais d'approvisionnement sont communiqués, par écrit, au MAÎTRE D'OUVRAGE.

A l'issue de l'intervention, le Titulaire complète le carnet de maintenance en mentionnant, la date, l'heure et l'auteur de l'appel, la nature de l'incident, l'intervenant, le temps passé, les pièces détachées utilisées, les remarques éventuelles en vue d'une amélioration lors d'une prochaine intervention, etc...

Le titulaire s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour réduire au maximum les délais de remise en état définitif, tout en assurant la continuité de l'activité.

## 6.10 Travaux

Quelle que soit les procédures retenues pour effectuer les transformations (travaux exécutés par le titulaire ou intervention d'une autre entreprise), le titulaire sera tenu de :

- De fournir un support (expertise, main d'œuvre, mise à disposition de matériel ou transmission de documents) sur demande du MAÎTRE D'OUVRAGE.
- Remettre un avis et éventuellement des réserves quant au contenu du cahier des charges, des incidences sur l'exploitation des futures installations
- D'assister à la réception des travaux.

## 6.11 Fourniture des pièces détachées

Pour la conduite, la maintenance préventive et la maintenance corrective, les pièces détachées défectueuses sont remplacées par des pièces détachées neuves et, au minimum, de caractéristiques identiques (matériau, aspect, dimensions, fonctionnement, technologie, etc.).

Chaque prestation comprend également l'élimination hors du site des matériels usagés et des déchets de tous types (DEEE, ordinaires, ...) : huiles, piles et batteries, chutes de câbles et filerie, etc..., jusqu'à la fourniture du bordereau de suivi des déchets, le cas échéant.

## 6.12 Valeurs de référence contractuelles

### 6.12.1 Conditions extérieures de référence

- Température de référence hiver : -15°C ;
- Température de référence été : 40 °C ;
- Station météo de référence NANCY - ESSEY - TOMBLAINE

### 6.12.2 Conditions de livraison des fluides sur les circuits de distribution

#### 6.12.2.1 Chauffage

La température des réseaux de chauffage doit être conforme à la réglementation en vigueur sur les réseaux d'eau chaude à basse pression.

#### 6.12.2.2 Froid

La température des réseaux d'eau glacée doit être conforme à la réglementation en vigueur. D'une façon générale :

- eau glacée à 8°C au départ pour 40°C extérieur ;

#### 6.12.2.3 Eau chaude sanitaire

- température constante au départ des productions à définir selon les circuits et l'usage.
- la température de l'ECS sera maintenue en permanence à une valeur de 60°C au départ des installations de production avec une tolérance de +5°C ou -5°C
- la température peut être modifiée à la demande du MAÎTRE D'OUVRAGE ;

En cas de contamination des réseaux ou de la production, la température est montée au-delà de la température normale de production pendant les opérations de chocs thermiques (température de l'ordre de 70°C, sauf pour les installations en acier galvanisé 60°C maximum).

La procédure par choc chimique ne peut être utilisée qu'après validation de la méthodologie par le MAÎTRE D'OUVRAGE.

- qualité d'eau :

En cas de présence d'adoucisseur, la valeur nominale du TH (Titre Hydrotimétrique) à respecter est de : 12°F ± 2°F.

### 6.13 Contrôles réglementaires

La réglementation impose des visites périodiques des équipements. Ces prestations sont susceptibles d'entraîner des travaux de préparation (avant la visite) et de remise en état (après la visite). L'intégralité des contrôles réglementaires des équipements entrant dans le périmètre du marché sont à la charge du titulaire.

Le Titulaire avertit le MAÎTRE D'OUVRAGE de la nature et de la périodicité des essais et contrôles réglementaires à effectuer et qui ne font pas partie des prestations forfaitaires et se prête aux sujétions qu'ils entraînent.

Le Titulaire, pour les essais qui le concernent, remet les comptes rendus des contrôles réglementaires effectués par ses soins dans le registre de sécurité. Il incorpore dans le registre de sécurité les rapports des contrôles effectués par des organismes agréés mandatés par le MAÎTRE D'OUVRAGE.

Le Titulaire est tenu de signaler au MAÎTRE D'OUVRAGE les contrôles et mises en conformité qui lui semble nécessaires en complément de ceux qui lui sont indiqués par l'organisme de contrôle.

Le Titulaire veille à :

- organiser les interventions préalables aux visites afin d'obtenir de bons résultats ;
- assurer un accompagnement des organismes de contrôle lors de leur intervention et à réaliser les opérations telles que les consignations, les ouvertures de panneaux d'accès, etc ;
- assurer le suivi des observations formulées ;
- mettre en place les actions correctives pour répondre aux observations lui incombant (dysfonctionnement, repérage, défaut d'isolement ...) ;
- établir des propositions chiffrées pour répondre aux autres observations (mise en conformité ...).

Le titulaire devra fournir la liste des contrôles réglementaire à effectuer dans le cadre du présent marché lors de la remise de son offre.

#### 6.13.1 Présence lors des contrôles réglementaires

Le Titulaire assiste les organismes de contrôle réglementaires lors des visites. Cette présence ne se justifie que pour les installations objet du marché.

Sur demande du Maître d'ouvrage, le Titulaire assiste les organismes de contrôle lors de visites supplémentaires.

### 6.13.2 Actions correctives

L'analyse ainsi que la mise en place des actions correctives et l'établissement des propositions suite aux contrôles réglementaires, se font en fonction de la criticité des réserves et anomalies après réception du rapport de contrôle.

|          | NATURE DU RISQUE<br>pour les biens et les personnes | DELAÏ D'INTERVENTION  |
|----------|---|---|
| Risque 1 | Risque majeur                                       | Anomalies à lever immédiatement                                 |
| Risque 2 | Risque moyen  | Anomalies à lever sous 3 mois à la date de réception de rapport |
| Risque 3 | Risque mineur                                       | Anomalies à lever sous 6 mois à la date de réception du rapport |

Le Titulaire informe mensuellement le MAÎTRE D'OUVRAGE au moyen d'un tableau de suivi sur l'avancement des levées de réserves.

Pour chacune des réserves émises, le Titulaire précise :

- le numéro d'identification de la réserve ;
- le libellé de l'observation ;
- la nature et la date des interventions réalisées ;
- chaque observation fera l'objet d'un ordre de travail à intégrer dans la GMAO du MAÎTRE D'OUVRAGE.

En tout état de cause, toute réserve émise durant la période du marché doit être levée avant l'échéance de ce dernier.

## 6.14 Mise à disposition de nacelles, d'échafaudage et équipements de levage

Dans le cadre des prestations de conduite, de maintenance préventive ou d'action corrective (dépannage ou suite à observations réglementaires), le Titulaire peut avoir à utiliser une nacelle, un échafaudage ou tout autre équipement de levage pour exécuter des prestations à une hauteur supérieure à 3 mètres. Ces prestations sont intégrées dans le forfait offre de base P2.

## 6.15 Stockage des matériels

Le Titulaire assure l'approvisionnement, la réception physique, la manutention et le rangement des consommables et pièces détachées, nécessaires à la bonne exécution du marché.

Pour assurer la continuité et la sécurité du service, les matériels sont stockés dans les locaux mis à la disposition du Titulaire par le MAÎTRE D'OUVRAGE. En cas d'impossibilité de mise à disposition, le Titulaire entrepose le stock dans ses locaux. Dans la mesure du possible, le Titulaire doit mettre en stock toutes les pièces détachées dont le délai d'approvisionnement est incompatible avec l'urgence de la réparation.

Le Titulaire ne doit abandonner ou laisser sans rangement après chaque intervention, aucun matériel en dehors des emplacements autorisés, sous peine de leur évacuation à ses frais sans préavis, par le MAÎTRE D'OUVRAGE.

## 6.16 Nettoyage dans le cadre des prestations de maintenance préventive et corrective

Le Titulaire veille en permanence à la propreté du site. Il est responsable de l'enlèvement ou du déplacement de tous les déchets qu'il peut générer dans l'exécution des prestations et qui nuiraient à la qualité esthétique de l'aménagement.

Il veille également au balayage et au nettoyage en intérieur des planchers et passerelles et en extérieur des parkings, chaussées, trottoirs qui seraient souillés accidentellement par des déchets, engendrés par l'exécution des prestations.

## **ARTICLE 7 : SUIVI ET CONTROLE DES PRESTATIONS**

### 7.1 Carnet de maintenance électronique / émission de remarques

Le Titulaire renseigne la GMAO du MAÎTRE D'OUVRAGE après chaque prestation.

Les visites, opérations et interventions effectuées en exécution des prestations de maintenance font l'objet de comptes rendus consignés dans la GMAO.

Celui-ci contient la date de la visite, les noms et signatures des techniciens, et comporte notamment les informations suivantes (conforme aux procédures du MAÎTRE D'OUVRAGE) :

- les références du marché de maintenance ;
- la date d'échéance du marché ;
- les dates, heures d'arrivée et de départ des techniciens (temps passé);
- le type d'intervention : maintenance préventive et/ou corrective ;
- le coût des interventions des sous-traitants ;
- le coût des fournitures.

L'utilisation de codes et acronymes dans la rédaction des informations devant figurer sur le carnet de maintenance électronique est formellement interdite. Les causes et conséquences des événements doivent être mentionnés dans un langage compréhensible pour des lecteurs ne disposant pas de connaissances techniques étendues.

Le carnet de maintenance électronique est accessible en permanence au MAÎTRE D'OUVRAGE via la GMAO. Les données saisies alimentent les rapports d'activité et servent à établir des indicateurs et des statistiques.

Le Titulaire dispose des délais d'intervention et de remise en état définis aux articles 6.7 à 6.9 du présent CCTP, suivant l'émission de la remarque pour réaliser les actions correctrices. Au-delà de ce délai, si les actions correctrices n'ont pas été mises en œuvre, le MAÎTRE D'OUVRAGE établit un constat d'anomalies des prestations qu'il transmet au Titulaire pour application de pénalités. Toutefois, pour certains domaines techniques, les textes réglementaires imposent un suivi papier « traçable » et le Titulaire se conforme aux dispositions réglementaires, en poursuivant le document rédigé par l'ancien prestataire.

### 7.2 Réunions de suivi mensuelles

Mensuellement, une réunion de suivi est organisée entre le représentant du Titulaire et le représentant du MAÎTRE D'OUVRAGE dans le cadre du forfait annuel de conduite, de maintenance préventive et de maintenance corrective.

L'ordre du jour des réunions de suivi est notamment le suivant :

- bilan des prestations de conduite, de maintenance préventive et corrective réalisées ;
- bilan des prestations connexes réalisées ;
- bilan des pièces détachées hors forfait commandées ;
- respect des délais d'intervention, des délais de remise en état et de la disponibilité des équipements ;
- remarques de dysfonctionnement et/ou de défaut de qualité ;
- suivi des actions correctrices à réaliser dans un délai de 10 jours ouvrés suivant la date d'émission par le MAÎTRE D'OUVRAGE de la remarque de dysfonctionnement ;
- pénalités appliquées ;
- suivi des consommations en énergies et fluides ;
- suivi des levées de réserves des bureaux de contrôle ;
- recommandations et propositions du Titulaire ;
- suivi et respect du planning de mise en œuvre du plan d'amélioration continu ;
- organigramme du personnel présent sur le site du MAÎTRE D'OUVRAGE et pour le mois à venir.

Le compte rendu de la réunion, rédigé par le Titulaire est transmis par mail au MAÎTRE D'OUVRAGE.

Cette liste est non exhaustive et peut être amenée à être modifiée par le MAÎTRE D'OUVRAGE.

### 7.3 Réunions de suivi trimestrielles

Selon le planning établi en début de chaque année, le Titulaire organise une réunion trimestrielle avec le MAÎTRE D'OUVRAGE. Cette réunion a pour but d'optimiser et de réajuster la maintenance préventive et le nombre de recours à la maintenance corrective, sur la base du trimestre écoulé.

Les sujets à analyser et traiter sont :

- les comptes rendus mensuels ;
- les dates de visite de conduite, de maintenance préventive et de maintenance corrective, leur durée exacte, le temps passé en maintenance préventive et en maintenance corrective (GMAO) ;
- les interventions visant à réduire les consommations énergétiques, de fluide ou la production de déchets ;
- le respect des délais d'intervention, des délais de remise en état et de la disponibilité des équipements ;
- les actions réalisées au cours des visites ;
- les problèmes et incidents particuliers ;
- les devis de pièces détachées hors forfait ;
- le récapitulatif de prestations connexes et de maintenance bâtementaire ;
- la liste des pièces détachées utilisées comprises dans le forfait et les mouvements de stocks ;
- les travaux urgents conseillés identifiés lors d'un contrôle réglementaire ;
- les plannings et modifications éventuelles à apporter ;
- le respect de l'obligation de résultat ;
- le suivi des énergies et des fluides ;
- le respect de la mise en œuvre du plan d'amélioration continu.

Le compte rendu de la réunion, rédigé par le Titulaire est consultable via le système GMAO. Il est transmis par mail au MAÎTRE D'OUVRAGE.

La tenue de la réunion trimestrielle intègre les sujets de la réunion de suivi mensuelle du dernier mois dudit trimestre.

Cette liste est non exhaustive et peut être amenée à être modifiée par le MAÎTRE D'OUVRAGE.

## 7.4 Réunion et rapport d'activité annuels

A l'issue de chaque année d'exécution du contrat, Le Titulaire organise une réunion annuelle avec le MAÎTRE D'OUVRAGE, 10 jours ouvrés au plus tard avant la date de début d'exécution des prestations de maintenance de l'année suivante. Il remet un rapport annuel d'activité, présentant notamment :

- le respect du planning effectif d'exécution des prestations,
- le montant annuel et le détail par mois des dépenses effectuées sur le ou les site(s) : distinction préventif / correctif, bilan quantitatif et financier des consommables et pièces détachées hors forfait et des prestations associées commandées, etc.,
- le montant annuel et le détail par mois des dépenses effectuées sur le ou les site(s) pour les prestations connexes et les prestations de maintenance bâtementaire ;
- le respect des délais d'intervention, des délais de remise en état et de la disponibilité des équipements ;
- les pénalités ;
- les mouvements et l'état du stock des pièces détachées ;
- la durée de vie probable des installations ;
- une statistique des pannes établissant des relations de causes à effets ;
- le respect de l'obligation de résultat ;
- le suivi des énergies et des fluides ;
- le plan d'amélioration continu ;
- le cas échéant, le nouveau planning d'intervention lié au plan d'amélioration continu ;
- le respect de l'obligation de résultat et du ratio maintenance corrective / maintenance préventive ;
- les travaux à réaliser.

Le compte rendu de la réunion, rédigé par le Titulaire est consultable via le système GMAO. Il est transmis par mail au MAÎTRE D'OUVRAGE.

Cette liste est non exhaustive et peut être amenée à être modifiée par le MAÎTRE D'OUVRAGE.

## 7.5 Synthèse des réunions entre le Titulaire et le MAÎTRE D'OUVRAGE

A l'issue des réunions décrites dans les articles 7.2, 7.3 et 7.4 du présent CCTP, le titulaire devra remettre un compte-rendu au format électronique modifiable (.doc, .xls...) et non modifiable (.pdf), dans les 5 jours ouvrés sous peine d'application des pénalités prévues dans le CCAP.

## 7.6 Démarche d'amélioration continue, pérennité des installations

Dans une démarche d'amélioration continue et dans le cadre du rapport d'activité devant être remis chaque année au MAÎTRE D'OUVRAGE, le Titulaire propose au MAÎTRE D'OUVRAGE des actions économiques, organisationnelles et qualitatives.

Le Titulaire propose les axes de progrès possibles, les indicateurs de mesure, une quantification des gains potentiels, ainsi qu'un planning de mise en œuvre des actions pouvant engendrer ces progrès sur l'exécution de l'ensemble des prestations liées au marché.

De manière générale, le Titulaire s'engage :

- à accroître la satisfaction des utilisateurs ;

- à fournir un travail de qualité en réduisant autant que possible ;
  - les coûts d'exploitation, de maintenance et de réparation des appareils ;
  - les consommations d'énergie et de fluides ;
  - à améliorer en permanence les aspects sécurité, qualité et environnement liés à la réalisation des prestations ;
- à faire profiter le MAÎTRE D'OUVRAGE de tous les progrès technologiques, ainsi que de toutes les améliorations possibles en termes de méthodes, de matériaux et d'outillages.

La démarche d'amélioration continue proposée par le Titulaire est soumise à l'approbation du MAÎTRE D'OUVRAGE.

Les actions de progrès et les gains qui en résultent sont constatés conjointement par le MAÎTRE D'OUVRAGE, le Titulaire, à l'occasion de la réunion de suivi annuel des prestations de maintenance qui a pour objet l'analyse et la validation du rapport d'activité annuel et de son contenu.

## 7.8 Contrôle des prestations

Les contrôles périodiques du MAÎTRE D'OUVRAGE, sont effectués, par sondage, de manière contradictoire avec le Titulaire, et sont inscrits dans le carnet de maintenance, disponible sur le site.

Ces contrôles sont considérés comme représentatifs de l'état général, et sont prévus sans préjudice du système de contrôle interne qui doit permettre au Titulaire de s'assurer régulièrement de la bonne exécution des prestations. La date de ces contrôles est à définir conjointement entre le MAÎTRE D'OUVRAGE et le Titulaire.

Les critères retenus pour l'appréciation du bon déroulement des prestations sont notamment :

- la fonctionnalité : la surveillance de la fonctionnalité des équipements incombe au Titulaire ; sa prestation sera donc permanente ; de ce fait, le respect des délais d'intervention ainsi que les délais de remise en état définitive seront retenus comme critères ;
- l'aspect visuel : l'aspect visuel est la première impression de netteté et de propreté qu'offre un immeuble ; il doit être en adéquation avec le niveau de service et le planning d'intervention ;
- les techniques utilisées : les produits, matériels et procédés doivent répondre à la fois au développement durable et aux exigences de sécurité. Si l'application de techniques conformes aux principes du développement durable contrevient à la performance des prestations, il en sera tenu compte lors du contrôle.

## 7.9 Plan Assurance Qualité

Le Titulaire est tenu de mettre en oeuvre une politique de gestion de la qualité. Cet engagement doit être traduit par l'élaboration d'un Plan Assurance Qualité, mis à jour trimestriellement.

Le Titulaire définit avec le MAÎTRE D'OUVRAGE un tableau de bord qualité et le mode d'analyse qualité de ses prestations sur des critères tels que les temps de réponse, les nombres d'interventions, les causes, les durées, les succès et les échecs dans les interventions.

Le Plan Assurance Qualité comprend :

- l'organisation de la structure prenant en charge la maintenance de l'établissement, les effectifs et les moyens disponibles, maintenance programmée, astreinte, et les moyens et personnels assurant les vérifications ;
- l'inventaire initial et sa mise à jour continue des équipements constituant les installations prises en charge, et les objectifs en termes de fiabilité, disponibilité, sûreté, sécurité ;
- les moyens de gestion en matière de : dossier de maintenance, documents de conduite et de suivi réglementaire ;
- la politique d'achat : mode d'évaluation des fournisseurs et des sous – traitants, définition des exigences propres en délai, conditions de livraison, emballage, garantie, standardisation, SAV ;

- l'entretien de la conformité des biens confiés : installations, documents de maintenance ;
- la maîtrise des procédés : les procédures d'intervention en méthode, fréquence et consistance sont normalement définies par les dossiers de maintenance (notice constructeurs). Le Titulaire doit toutefois apporter son expérience en matière de procédés, en tenant compte entre autres des spécificités d'installation, d'environnement et de temps de fonctionnement ;
- les moyens de maintenance prédictive ;
- les moyens de maintenance des équipements de contrôle, de mesure et d'essais ;
- les actions correctives : les dysfonctionnements qu'ils soient internes à l'entreprise ou liés aux installations, font l'objet d'analyses, afin de définir les causes, les conséquences et leur traitement,
- le stockage : définition du stock, avec l'évaluation de sa pertinence, sa gestion propre, les moyens de manutention, les conditionnements la vérification des approvisionnements ;
- la formation de ses agents et le cas échéant du MAÎTRE D'OUVRAGE.

## 7.10 Repérage des équipements et des installations

Dans le cadre du présent marché, le Titulaire assure :

- la mise à jour des plans synoptiques des installations affichés dans chaque local technique ;
- la mise à jour des plans existants en cas de modification des installations, notamment des plans d'évacuations ;
- la mise à jour des plans des locaux ;
- le repérage physique de chaque installation ou équipement (en concordance avec les plans synoptiques existants ou à créer et la GMAO).

# **ARTICLE 8 : HYGIENE ET SECURITE -PREVENTION DES RISQUES**

En complément des mesures prévues au 6.2 du CCAG-FCS, le Titulaire doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le code du travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des prestations.

## 8.1 Hygiène et sécurité

Le Titulaire prend les précautions nécessaires pour éviter les accidents à son personnel et à celui du MAÎTRE D'OUVRAGE.

Le personnel du Titulaire est tenu de respecter l'ensemble des dispositions de sécurité prescrites dans les réglementations en vigueur et les recommandations des constructeurs tant sur le plan de l'utilisation des outils et matériels que sur les modes d'exécution :

- balisage ;
- consignation ;
- mesures conservatoires de sécurité des biens et des personnes.

## 8.2 Règlement intérieur

Dès la notification du marché, le Titulaire prend connaissance du règlement intérieur du site ainsi que du règlement incendie et en informe les équipes placées sous sa responsabilité, susceptibles d'intervenir sur le site.

Il assure le respect des consignes et règlements de sécurité et le maintien en état des matériels de sécurité (signalisation, mise en place des matériels et contrôle des révisions), des règlements d'hygiène, et des consignes données par le MAÎTRE D'OUVRAGE. En cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens, le Titulaire avertit immédiatement le MAÎTRE D'OUVRAGE.

## 8.3 Vigilance et devoir d'alerte

Si au cours d'une visite de maintenance d'un site, le Titulaire est amené à constater un désordre, une anomalie ou tout autre dérangement de quelque nature que ce soit pouvant mettre en péril la conservation des immeubles et équipements dont il assure la maintenance, ou remettant en cause la sécurité et les garanties qui y sont associées, il a pour obligation d'en avertir par tout moyen dont il dispose le MAÎTRE D'OUVRAGE dans les plus brefs délais et en tout état de cause avant son départ du site avec consignation sur le carnet de maintenance.

## 8.4 Sécurité des occupants des locaux

Lorsque la sécurité des occupants des locaux est susceptible d'être mise en défaut, notamment par l'émission de poussière, par l'emploi de gaz comprimés, par l'emploi de matériaux présentant un danger pour le public, un procès-verbal d'ouverture de chantier est rédigé entre le Titulaire ou toute autre entreprise intervenant pour le Titulaire ou non et le MAÎTRE D'OUVRAGE avant exécution de tout travail, avec l'obligation de la délivrance d'un permis feu pour chaque tâche et chaque jour qui le nécessite (soudure, meulage, ...).

Ces mêmes types de travaux peuvent être exécutés selon les mêmes procédures dans les locaux techniques sans restriction d'occupation des locaux.

Tous les autres travaux d'entretien courant et de maintenance ne présentant pas de risques particuliers, sont exécutés en accord avec le MAÎTRE D'OUVRAGE.

## 8.5 Balisage et protection des zones d'intervention

Des dispositifs de protection doivent être installés lors des travaux et des opérations de maintenance pour la protection du personnel du Titulaire et des occupants des locaux, et afin d'empêcher l'accès des personnes et des véhicules, à l'intérieur ou à l'extérieur du site de MAÎTRE D'OUVRAGE.

Le Titulaire prend toutes dispositions, en accord avec le MAÎTRE D'OUVRAGE et fait son affaire des autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes pour les interventions extérieures au site, en voirie en particulier.

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

Chaque fois que cela sera nécessaire, le Titulaire doit, à ses frais et après approbation par le MAÎTRE D'OUVRAGE, prendre toutes dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers de la présence de zones dangereuses ou interdites.

En cas de carence du Titulaire ou en cas de danger, le MAÎTRE D'OUVRAGE se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du Titulaire sans mise en demeure préalable et sans pour autant dégager la responsabilité du Titulaire en cas d'accident.

## 8.6 Nettoyage des locaux et protection des installations

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastique, doivent être évacués par le Titulaire sans délai des lieux d'exécution des prestations intéressées et au plus tard à la fin de chaque vacation.

Le Titulaire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

Chaque fois que cela s'avère nécessaire pour les prestations dont il a la charge, en particulier en cas d'opérations sur les installations électriques, le Titulaire doit, après avoir recueilli l'approbation du MAÎTRE D'OUVRAGE, poser les éléments de signalétique et prendre toutes les dispositions pour assurer la prévention et la sécurité des personnes (visiteurs, personnel et autres Titulaires) du MAÎTRE D'OUVRAGE.

## 8.7 Plan de prévention des risques

Dès la notification du marché, le titulaire devra réaliser un plan de prévention.

Pendant toute la durée du marché, le Titulaire assure la parfaite adéquation du Plan de Prévention avec les conditions d'exécution des prestations susceptibles d'évoluer.

Pour s'assurer de l'application des mesures décidées et coordonner les mesures nouvelles qui peuvent être nécessaires, le MAÎTRE D'OUVRAGE organise avec le Titulaire selon une périodicité qu'il définit, des inspections et réunions périodiques aux fins d'assurer la coordination générale sur le site des mesures de prévention (qu'il s'agisse des mesures pour des prestations récurrentes ou pour une opération donnée).

Le Titulaire est informé de la date à laquelle doivent avoir lieu les inspections et réunions mentionnées à l'alinéa précédent.

## 8.8 Risque incendie - permis feu

Les demandes de permis de feu sont à réaliser par le titulaire auprès du PC Sécurité pour tous travaux par points chauds :

- travaux avec présence d'une flamme (soudage au chalumeau, oxycoupage, lampe à souder, ...) ;
- travaux avec formation d'étincelles ou projection de métal en fusion (meulage, tronçonnage, découpage, soudage et brasage au chalumeau, oxycoupage, soudage à l'arc...) ;
- travaux entraînant une élévation de température d'un objet (meulage, tronçonnage, soudage, découpage, décapage thermique, brûlage, façonnage à chaud de conduits en matière plastique, perçage, pistolet de scellement...).

## **ARTICLE 9 : OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE**

La maintenance préventive doit être privilégiée car elle induit le maintien en bon état et donc la performance des installations, et la correction à la source des dysfonctionnements éventuels (déperditions d'énergie).

Le Titulaire participe à la recherche d'amélioration des installations du MAÎTRE D'OUVRAGE, entre autres, au regard des économies d'énergie. L'optimisation des consommations énergétiques figure donc parmi les obligations contractuelles du Titulaire.

Dans la conduite des opérations, le Titulaire assure le pilotage des outils de gestion technique des bâtiments (GTB, GTC...) dans un souci de maintenance préventive, maîtrise les températures, procède à un relevé des consommations énergétiques dans une optique de détection et de correction des anomalies.

Les opérations de maintenance sont réalisées dans les conditions optimales de confort et de sécurité des personnes et des biens, et également dans les meilleures conditions d'hygiène et de respect de l'environnement :

- les gravats, les déchets (en particulier les déchets dangereux) produits par le Titulaire, les équipements vétustes et emballages divers sont évacués, dans le respect de la réglementation concernant l'environnement. Ils font l'objet d'un tri sélectif et sont recyclés dans les filières appropriées avec remise d'un bordereau de suivi des déchets au MAÎTRE D'OUVRAGE.
- la recherche des fuites de fluide frigorigène pour la lutte contre les gaz à effet de serre, ainsi que le contrôle des installations d'aération ;
- le remplacement de appareils d'éclairage classiques par des dispositifs plus économes en énergie en fonction de l'évolution technologique ;
- une bonne gestion de l'eau : absence de gaspillage, non déversement de produits nocifs à l'égout, réglage des flotteurs de réservoirs de WC, contrôle du réglage des robinetteries, optimisation des pressions en sortie des points de puisage, équipement en mousseurs hydro économes ;
- la limitation des nuisances acoustiques et olfactives en réalisant notamment certains travaux en dehors des horaires d'activité du site ;
- la sensibilisation des occupants par la promotion des éco gestes, en accord avec le MAÎTRE D'OUVRAGE affichage sur le site des indicateurs de consommation et des bonnes pratiques à adopter.

Le Titulaire doit une veille réglementaire au MAÎTRE D'OUVRAGE. Il alerte pour tout changement de la réglementation relative au développement durable, sur les incidences techniques et financières d'une éventuelle mise en conformité.

## 9.1 Gestion de l'énergie et des consommables

Au cours des visites de conduite et de surveillance, le Titulaire procède aux relevés de tous les paramètres de fonctionnement et des compteurs.

Le Titulaire assure le suivi et l'analyse des consommations de fluides, énergies et consommables des sites et le suivi des performances des matériels.

Les consommations d'eau sont relevées et analysées au moins une fois par semaine.

Le Titulaire doit tous les réglages permettant l'utilisation des énergies au moindre coût.

Les consommations de fluides et des consommables sont communiquées chaque mois au MAÎTRE D'OUVRAGE en rappelant l'historique des consommations à un an.

## 9.2 Suivi des déchets issus de l'activité du Titulaire

Le Titulaire assure l'évacuation et l'élimination en filière agréée de tous ses déchets (ex : lampes, tubes fluorescents, huiles, liquides de refroidissement, etc...) Il doit en assurer la traçabilité au travers des bordereaux de suivi et d'élimination des déchets. Ces bordereaux sont à classer sur site dans un registre spécialisé. Un tableau de suivi est mis en place. Ils peuvent être demandés à tout moment par le MAITRE D'OUVRAGE ou par un agent représentant des autorités compétentes.

Le Titulaire s'engage à trier ses propres déchets ainsi que ceux dont il a la charge pour le compte du MAITRE D'OUVRAGE. Il s'engage à éliminer ou valoriser l'ensemble des déchets, il doit rechercher des centres de traitement agréés pouvant accueillir et traiter ces déchets.

Les dépôts de déchets, les déversements ou épandages liquides, solides ou gazeux de quelque nature qu'ils soient, sont strictement interdits dans l'enceinte du site.

Tous les coûts inhérents à ces opérations sont inclus dans les prix forfaitaires.

## ARTICLE 10 : INTERLOCUTEURS

### 10.1 Représentants du Titulaire

Le Titulaire désigne un responsable de site qui sera l'interlocuteur privilégié du MAÎTRE D'OUVRAGE, dès la notification du marché. Il transmet, par écrit, le nom et les coordonnées de celui-ci, au MAÎTRE D'OUVRAGE, ainsi que l'organigramme nominatif et fonctionnel de l'équipe intervenant sur le site.

Ce responsable a les qualifications suffisantes et les compétences reconnues pour prendre en charge la gestion et la direction du présent marché.

Le responsable de site assure la coordination et le pilotage des prestations objet du marché comprenant :

- l'organisation et le suivi des prestations ;
- l'organisation et le pilotage de ses équipes et de ses sous-traitants ;
- le contrôle de la bonne exécution des prestations ;
- la mise en œuvre du planning d'intervention ;
- la participation aux réunions de suivi et de contrôle ;
- le respect du plan d'amélioration continu.

L'équipe intervenant sur le site du MAÎTRE D'OUVRAGE peut être augmentée pour faire face aux opérations de maintenance préventive et corrective qui le nécessitent.

### 10.2 Représentants du MAÎTRE D'OUVRAGE

Le MAÎTRE D'OUVRAGE désigne un ou plusieurs représentants et transmet, dès la notification du marché, la liste de ceux-ci (noms et coordonnées) au Titulaire. Seuls ces représentants sont habilités à émettre un ordre de service, une demande d'intervention ou à valider un devis.

Dans le cas où des demandes émaneraient d'autres membres du personnel que ceux désignés, le Titulaire ne doit pas intervenir, sauf en cas d'extrême urgence (mise en danger des biens ou des personnes).