|  |  |
| --- | --- |
|  | **CAISSE PRIMAIRE D’ASSURANCE MALADIE DU RHONE**  **DIRECTION PILOTAGE & RESSOURCES**  **Unité Marchés**  **276, cours Emile Zola**  **69619 VILLEURBANNE Cedex**  [**unitemarches.cpam-rhone@assurance-maladie.fr**](mailto:unitemarches.cpam-rhone@assurance-maladie.fr) |

**APPEL D’OFFRES OUVERT**

(articlesR.2124-2 1°, R. 2131-16 à 18, R 2161-2 à 5, R 2162-1 à 6 du C.C.P.)

**MARCHE N°25-2561**

**MAINTENANCE MULTITECHNIQUES**

**LOT 01 : IMMEUBLE ZOLA**

**LOT 02 : FEDERATION D’AUBIGNY**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

**(CCTP)**

**Table des matières**

[I. Contexte du marché 4](#_Toc195280115)

[II. Description générale des prestations 4](#_Toc195280116)

[1. Besoins du Bénéficiaire 4](#_Toc195280117)

[2. Nature des obligations 5](#_Toc195280118)

[3. Périmètre des prestations 5](#_Toc195280119)

[3.1 Périmètre technique 5](#_Toc195280120)

[3.2 Périmètre géographique 6](#_Toc195280121)

[3.3 Organisation du Bénéficiaire 6](#_Toc195280122)

[4. Déroulement des prestations 6](#_Toc195280123)

[4.1 Phase de prise en charge 6](#_Toc195280124)

[4.2 Phase d’exploitation 7](#_Toc195280125)

[4.3 Phase de réversibilité 7](#_Toc195280126)

[5. Précisions sur les moyens 7](#_Toc195280127)

[5.1 Outils SI 7](#_Toc195280128)

[ Outil à mettre en place par le Prestataire 7](#_Toc195280129)

[ Connexion internet 8](#_Toc195280130)

[5.2 Moyens et équipements 8](#_Toc195280131)

[a) Matériel et outillage 8](#_Toc195280132)

[b) Badges, clés d’accès aux locaux 8](#_Toc195280133)

[5.3 Locaux mis à la disposition du Prestataire 9](#_Toc195280134)

[6. Conditions d’exécution des Prestations 9](#_Toc195280135)

[6.1 Jours et horaires d’exécution des prestations 9](#_Toc195280136)

[6.2 Tenues de travail et équipements de protection individuelle / collective 9](#_Toc195280137)

[6.3 Respect des consignes de sécurité 10](#_Toc195280138)

[6.4 Sous-traitance (le cas échéant) 10](#_Toc195280139)

[6.5 Relations avec les autres prestataires du Bénéficiaire 10](#_Toc195280140)

[7. Données disponibles en annexes 11](#_Toc195280141)

[III. Description détaillée de la prestation 12](#_Toc195280142)

[8. Missions particulières en phase de prise en charge 12](#_Toc195280143)

[8.1 Collecte et analyse de la documentation d’exploitation 12](#_Toc195280144)

[8.2 Réalisation des états des lieux d’entrée 12](#_Toc195280145)

[8.3 Initialisation des outils SI 13](#_Toc195280146)

[8.3.1 - Outils mis à disposition par le Prestataire 13](#_Toc195280147)

[ Fonctionnalités de la GMAO 14](#_Toc195280148)

[ Fonctionnalités du portail occupant en lien avec la GMAO 15](#_Toc195280149)

[ Formation 15](#_Toc195280150)

[ Planning d’initialisation 15](#_Toc195280151)

[8.3.2 - Acquisition d’outils SI par le bénéficiaire en cours de marché 15](#_Toc195280152)

[8.4 Elaboration du plan assurance qualité (PAQ) 16](#_Toc195280153)

[8.5 Précisions sur les gammes de maintenance 16](#_Toc195280154)

[8.6 Mise en place des plans de prévention 17](#_Toc195280155)

[8.7 Mise en place du suivi énergétique 17](#_Toc195280156)

[8.8 Stock initial de consommables, petites fournitures et pièces de rechange 18](#_Toc195280157)

[8.9 Instances de pilotage spécifiques à la phase de prise en charge 18](#_Toc195280158)

[a) Réunion d’enclenchement 18](#_Toc195280159)

[b) Réunions périodiques 18](#_Toc195280160)

[c) Réunion de clôture 18](#_Toc195280161)

[9. Missions en phase d’exploitation 19](#_Toc195280162)

[9.1 Respect et mise à jour du plan assurance qualité (PAQ) 19](#_Toc195280163)

[9.2 Conduite et surveillance des installations 19](#_Toc195280164)

[9.3 Fourniture des consommables, petites fournitures et pièces de rechange 20](#_Toc195280165)

[a) Gestion du stock 20](#_Toc195280166)

[b) Fourniture des consommables et petites fournitures (pièces d’usure nécessaires à la maintenance et à l’usage) 20](#_Toc195280167)

[c) Fourniture des pièces de rechange et fonctionnement franchise 21](#_Toc195280168)

[9.4 Réalisation de la maintenance des installations 22](#_Toc195280169)

[a) Maintenance prévisionnelle systématique 22](#_Toc195280170)

[b) Maintenance prévisionnelle conditionnelle 23](#_Toc195280171)

[c) Maintenance corrective 23](#_Toc195280172)

[9.5 Réalisation des interventions d’urgence 23](#_Toc195280173)

[9.6 Intervention en période astreinte 24](#_Toc195280174)

[9.7 Précisions sur le clos-couvert et le petit second œuvre 24](#_Toc195280175)

[9.8 Suivi de la GTB / GTC 25](#_Toc195280176)

[9.9 Pilotage des vérifications réglementaires périodiques 25](#_Toc195280177)

[9.10 Accompagnement du Prestataire lors des travaux impactant l’exploitation et la maintenance du bâtiment 27](#_Toc195280178)

[9.11 Tenue à jour des outils SI 27](#_Toc195280179)

[9.12 Tenue à jour de la documentation technique des sites 28](#_Toc195280180)

[9.13 Analyse et suivi des consommations d’énergie et de fluides 28](#_Toc195280181)

[a) Fluides et énergies concernés 28](#_Toc195280182)

[b) Suivi et analyse des consommations 28](#_Toc195280183)

[9.14 Gestion de la garantie des installations 29](#_Toc195280184)

[9.15 Mise à jour des plans de prévention 29](#_Toc195280185)

[9.16 Gestion des déchets 30](#_Toc195280186)

[9.17 Signalisation des interventions 30](#_Toc195280187)

[9.18 Appui à l’obtention et au renouvellement des certifications des sites 30](#_Toc195280188)

[10. Missions particulières en phase de réversibilité 30](#_Toc195280189)

[10.1 Réalisation des états des lieux de sortie 30](#_Toc195280190)

[10.2 Gestion du recouvrement 31](#_Toc195280191)

[10.3 Mise à jour des outils SI et remise des documents 31](#_Toc195280192)

[10.4 Instances de pilotage spécifiques à la phase de réversibilité 32](#_Toc195280193)

[a) Réunions périodiques de suivi (si requises) 32](#_Toc195280194)

[b) Réunion de clôture 32](#_Toc195280195)

[IV. Description du résultat attendu 32](#_Toc195280196)

[11. Indicateurs de performance et de qualité du marché 32](#_Toc195280197)

[12. Moyens de mesure et de contrôle des engagements du prestataire 33](#_Toc195280198)

[12.1 Réalisation d’audits contradictoires 33](#_Toc195280199)

[12.2 Autocontrôles 33](#_Toc195280200)

[12.3 Recours à une société externe 34](#_Toc195280201)

[13. Force de conseil 34](#_Toc195280202)

[V. Gouvernance du marché 34](#_Toc195280203)

[14. Rapports d’activité 34](#_Toc195280204)

[15. Instances de pilotage du marché 35](#_Toc195280205)

[VI. Modalités de rémunération des prestations 36](#_Toc195280206)

[16. Prestations au forfait 36](#_Toc195280207)

[17. Prestations hors-forfait 36](#_Toc195280208)

[18. Modalités de rémunération des prestations non identifiées de base 36](#_Toc195280209)

# Contexte du marché

La CPAM Rhône dispose de plusieurs marchés relatifs à la maintenance multi technique pour ses différents bâtiments*:*

* *Un marché multisites*
* *Un marché pour les sites d’AUBIGNY et de ZOLA, objet du présent marché.*

Il convient de préciser que les sites de ZOLA et AUBIGNY, feront l’objet de projets d’envergures sur les quatre prochaines années. Ces derniers visent à transformer les espaces de travail en réaménageant les différents plateaux.

Concernant le lot n°01 :

Concernant le lot n°02 et la FEDERATION D’AUBIGNY, le site va faire l’objet de travaux de rénovation importants de début 2026 à début 2029 à savoir :

* + Traitement des infiltrations en sous-sol, reprises structurelles et réfection des parvis nord et sud - planning prévisionnel travaux de 2027-2028
  + Modernisation des installations électriques Basse Tension principales communes depuis Transformateurs (Remplacement des TGBT, colonnes et installations des parties communes) - planning prévisionnel travaux de 2027-2028
* Mise en place de Centrales de Traitement d’air Double Flux et modification des réseaux planning prévisionnel travaux 2028
* Remplacement des chutes EU/EV et des réseaux en s/sol et réfection des sanitaires - planning prévisionnel travaux de 2026 à 2028
* Désamiantage des locaux communs (étages et sous-sol) - planning prévisionnel travaux de 2027 à 2029
* Rénovation totale des plateaux du R+1 au R+6 du bâtiment CPAM (Désamiantage, second œuvre, électricité CFO/CFA, travaux partiels CVC…) et adaptation de l’accueil - planning prévisionnel travaux de 2026 à 2028
* Rénovation totale des plateaux du RDC au R+6 du bâtiment CARSAT (Désamiantage, second œuvre, électricité CFO/CFA, travaux partiels CVC…) - planning prévisionnel travaux estimé de 2026/2027 à 2029
* Travaux d’amélioration de la sécurité incendie du site (portes, compartiments, désenfumage) à l’avancement des travaux de rénovation des plateaux CPAM et CARSAT - planning prévisionnel travaux de 2026 à 2029
* Création d’un PC Sécurité unique pour le site d’Aubigny avec modifications sur le système central du SSI - planning prévisionnel travaux de 2027 à 2028

Il convient de noter également, le site d’AUBIGNY fait preuve d’un montage juridique spécifique puisqu’il s’agit d’une fédération abritant la CPAM et la CARSAT. Cette fédération est gérée par la CPAM.

# Description générale des prestations

Dans la suite du document, les termes suivants désignent :

* Bénéficiaire : désigne la CPAM du Rhône
* Prestataire : Titulaire du marché.

## Besoins du Bénéficiaire

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

Les principales missions attendues par le Bénéficiaire sont les suivantes :

* Réaliser de la maintenance préventive (contrôles, réglages et révisions pour le bon fonctionnement…) et corrective (échange d’éléments consommables, remplacements d’éléments ou composants, réparations, dépannages…) des installations et équipements, tels que définies dans les niveaux 1 à 4 de la norme, conformément aux notices de fonctionnement et maintenance, aux règlementations en vigueur et dans l’état de l’art pour la conservation de l’état du patrimoine. Les travaux ne relevant pas des niveaux 1 à 4 n’entrent pas dans le périmètre du présent marché. Le titulaire ne pourra prétendre à aucun droit quant à la réalisation desdits travaux.
* Assurer la conduite et la surveillance des installations telles que définies à l’article 9.2 du présent CCTP.
* Intégrer les besoins des occupants et le respect de l’environnement dans la réalisation des prestations,
* Assurer le suivi de l’exploitation (opérationnel, contractuel et financier) et pouvoir rendre compte à tout instant au Bénéficiaire,
* Suivre et gérer les demandes d’interventions du Bénéficiaire et des occupants,
* Gérer le suivi et l’optimisation des énergies et fluides,
* Garantir une astreinte en dehors des horaires de présence sur sites, 365 jours par an.

## Nature des obligations

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

En fonction de l’occupation prévisionnelle et réellement constatée des sites, le Prestataire pourra être amené à faire évoluer l’organisation des prestations à réaliser (telle que l’anticipation voire la concentration de certaines actions de maintenance et l’ajustement de la maintenance préventive en fonction de la fréquentation réelle du bâtiment). Le Bénéficiaire attend du Prestataire qu’il soit force de proposition sur les ajustements à opérer et qu’il remette les plannings prévisionnels et organisationnels ainsi que les notes explicatives. En tout état de cause, ces propositions d’ajustement devront faire l’objet d’un accord préalable du Bénéficiaire avant toute mise en œuvre.

## Périmètre des prestations

### Périmètre technique

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

* Chauffage, ventilation, climatisation,
* Désenfumage,
* Courants forts,
* GTB / GTC,
* Plomberie, sanitaires,
* Portes et portails automatiques,
* Systèmes de sûreté,
* Systèmes de sécurité incendie,
* Protection incendie,
* Clos-couvert (cf. paragraphe III.9.7),
* Petit second œuvre (cf. paragraphe III.9.7),
* Télésurveillance et vidéosurveillance.

Le périmètre réellement pris en charge par le Prestataire peut différer selon les sites et est présenté en annexe 1 : Liste des sites et périmètre des installations. La liste des installations et équipements est disponible dans l’annexe 2 : Liste détaillée des installations.

Le Bénéficiaire attire l’attention du Prestataire sur le fait que les éléments de volumétrie figurant dans ces annexes sont donnés à titre strictement indicatif et ne sont pas exhaustifs. **Ils seront à mettre à jour / fiabiliser par le Prestataire lors de sa phase de prise en charge.**

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

### Périmètre géographique

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

En raison de leurs activités, les sites de ZOLA et AUBIGNY sont considérés comme sensibles. La continuité d’activité doit ainsi être garantie.

### Organisation du Bénéficiaire

L’organisation du Bénéficiaire pour la gestion du marché est la suivante :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nom | Prénom | Fonction |
| CAILLAT | Yvan | **Responsable de Service** |
| BOURGIER-VENET | Aude | **Conductrice de Travaux – Gestionnaire du site « ZOLA »** |
| RAMPON-BIANCHETTI | Edwige | **Conductrice de Travaux – Gestionnaire du site « AUBIGNY »** |
| THOMAS | Renald | Conducteur de Travaux |
| FLORIT-GOBET | Antoine | Conducteur de Travaux |
| ZEKRI | Ahmed | Conducteur de Travaux |

## Déroulement des prestations

### Phase de prise en charge

Pour l’ensemble des sites, le Prestataire assure une phase de prise en charge d’une durée allant de la notification du marché jusqu’au 30 septembre 2025.

Cette période permet d’établir une première relation partenariale entre le Prestataire et le Bénéficiaire et de poser les bases de la future exploitation.

Les missions de la phase de prise en charge ont pour principal objet d’obtenir l’entière continuité de service dès le démarrage de la phase d’exploitation et d’assurer une mise en place rapide et efficace des moyens et procédures nécessaires à l’exécution des prestations. Elles permettent également d’établir une situation initiale qui est à appuyer par des prises photographiques en vue de la restitution des biens du Bénéficiaire en phase de réversibilité.

Pendant cette phase, le Prestataire ne porte pas la responsabilité de l’exploitation des sites. La fin de la phase de la prise en charge est notifiée au Prestataire par le Bénéficiaire par la remise d’un PV de transfert.

Les missions particulières du Prestataire lors de la prise en charge sont détaillées au paragraphe III.8.

Dans l’hypothèse où la prise en charge contradictoire, ne peut pas être réalisée dans sa totalité avant le 30 septembre, le Titulaire entrant établira un état des lieux partiel contradictoire avec le prestataire sortant et poursuivra sa mission jusqu’à remise d’un état des lieux exhaustif et au plus tard le 31 octobre 2025.

A l’issue de la phase de prise en charge, des prestations de réparations/ remises en état, pourront être commandées au titulaire, sur la base du devis établi, et ce uniquement jusqu’au 31 janvier 2026.

Au-delà de cette date, seul le prix forfaitaire « Phase Exploitation » indiqué à l’Acte d’Engagement sera dû au Titulaire et la CPAM du Rhône pourra faire réaliser les réparations/remises en état par l’opérateur économique de son choix.

### Phase d’exploitation

Pour chaque site, la phase d’exploitation débute à l’issue de la phase de prise en charge et se termine à la date d’échéance du marché définie dans le CCAP.

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

### Phase de réversibilité

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

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

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

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

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

## Précisions sur les moyens

### Outils SI

* Outil à mettre en place par le Prestataire

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

* Une GMAO,
* Un portail occupant lié à la GMAO pour gérer et suivre les demandes d’intervention,

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

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

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

* Connexion internet

Pour les sites d’Aubigny et de Zola, le bénéficiaire fournira une connexion internet.

### Moyens et équipements

* + - 1. Matériel et outillage

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

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

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

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

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

* + - 1. Badges, clés d’accès aux locaux

Le Bénéficiaire dote le Prestataire de clés ou badges permettant l’accès aux locaux intéressés par les prestations.

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

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

### Locaux mis à la disposition du Prestataire

Le Bénéficiaire prête de façon exclusive au Prestataire les locaux recensés en annexe 4 : Locaux mis à disposition du Prestataire destinés au stockage

Le Bénéficiaire se réserve le droit d’accès à ces locaux pendant toute la durée du marché.

Le Prestataire prend les locaux dans l'état où ils lui sont remis, sans pouvoir n'exercer aucun recours contre, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit. Un état des lieux d’entrée et de sortie seront respectivement dressés contradictoirement avant la remise des locaux en début de marché et avant leur restitution en fin de marché.

Le Prestataire peut meubler à sa convenance les locaux qui lui sont mis à disposition. Si l’aménagement prévu doit nécessiter des travaux, le Prestataire doit solliciter l’accord écrit du Bénéficiaire et prend en charge les frais afférents.

Les énergies et acheminements nécessaires à l’utilisation des locaux par le Prestataire sont fournies par le bénéficiaire.

Toutefois, en cas d’utilisation ou de consommations constatées abusives, le bénéficiaire s’octroie la possibilité d’appliquer des pénalités au Prestataire.

## Conditions d’exécution des Prestations

### Jours et horaires d’exécution des prestations

Les jours et horaires d’exécution des prestations, y compris les horaires d’astreinte, sont définis en **annexe 5** : ***Jours et horaires d’exécution des prestations.***

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

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

Pour toute intervention requérant la présence d’un responsable sécurité du Bénéficiaire, le Prestataire doit lui communiquer la date et les heures prévisionnelles d’intervention à minima 72 heures à l’avance afin que le Bénéficiaire puisse s’organiser pour assurer cette présence.

### Tenues de travail et équipements de protection individuelle / collective

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

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

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

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

### Respect des consignes de sécurité

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

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

Le Prestataire s’engage à se conformer à toutes les dispositions, notamment réglementaires et législatives, qui s’appliquent ou s’appliqueront à sa profession ainsi qu’à l’ensemble des prestations associées à ses engagements contractuels.

Le Prestataire s’engage à ce que ses agents intervenants disposent des habilitations délsont à transmettre au Bénéficiaire (livrable du plan d’assurance qualité, cf. paragraphe III.8.4).

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

### Sous-traitance (le cas échéant)

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

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

Le Bénéficiaire attire l’attention du Prestataire qu’aucune intervention d’un sous-traitant n’est permise sans son agrément préalable et se conforme aux dispositions du chapitre dédié à la sous-traitance dans le CCAP.

### Relations avec les autres prestataires du Bénéficiaire

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

## Données disponibles en annexes

Les annexes au présent CCTP sont les suivantes :

* Annexe 1 : Liste des sites et périmètre des installations
* Annexe 2 : Liste détaillée des installations (pour mémoire, celle-ci est transmise à titre indicatif, le Prestataire devra la compléter/mettre à jour lors de l’état des lieux d’entrée).
* Annexe 3 : Trame de l’inventaire des moyens et équipements
* Annexe 4 : Locaux mis à disposition du Prestataire
* Annexe 5 : Jours et horaires d’exécution des prestations
* Annexe 6 : Plan d’Assurance Qualité (PAQ)
* Annexe 7 : Gammes de maintenance minimales imposées (décomposition par familles techniques)
* Annexe 8 : Précisions sur le petit second œuvre
* Annexe 9 : Précisions sur le clos-couvert
* Annexe 10 : KPI du marché
* Annexe 11 : Grille d’audit contradictoire

# Description détaillée de la prestation

## Missions particulières en phase de prise en charge

### Collecte et analyse de la documentation d’exploitation

Lors de sa phase de prise en charge, le Prestataire collecte et analyse la documentation qui lui est transmise par le Bénéficiaire et / ou son prédécesseur.

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

### Réalisation des états des lieux d’entrée

Lors de sa phase de prise en charge, le Prestataire réalise un état des lieux d’entrée sur chaque site.

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

Pour chaque site, le Prestataire assure les missions suivantes :

* Planifier les visites d’état des lieux en lien avec le Bénéficiaire,
* Pour chaque visite d’état des lieux d’entrée :
  + Réaliser l’inventaire des installations à maintenir qui complétera ou modifiera l’annexe 2,
  + Réaliser les tests de fonctionnement, si l’activité du site devait être impactée le Prestataire prévient le Bénéficiaire pour accord préalable,7 jours calendaire avant la réalisation des tests
  + Recenser les éventuels défauts de fonctionnement et de mise en œuvre,
  + Recenser les éventuelles non-conformités réglementaires,
  + Le cas échéant, réaliser l’inventaire des moyens et équipements mis à disposition du Prestataire (sur la base de la trame disponible en annexe 3),
  + Réaliser l’état des lieux d’entrée contradictoire, avec le Bénéficiaire, des locaux mis à disposition du Prestataire listés dans l’annexe 4,
* À l’issue de la visite d’état des lieux d’entrée :
  + Produire et remettre au Bénéficiaire un rapport d’état des lieux d’entrée, précisant à *minima* :
    - Les caractéristiques de chaque équipement (localisation, marque, quantité, caractéristiques…),
    - Les installations sous garantie (annuelle, biennale, décennale),
    - Les défauts de mise en œuvre et de fonctionnement,
    - Les difficultés d’accès aux équipements et plus généralement les problèmes de maintenabilité des installations,
    - Les anomalies pouvant entrer dans le cadre de garanties,
    - Les non-conformités réglementaires et les références des règlements en question,
    - Le plan d’actions correctives pour remédier aux anomalies constatées (proposition technique et financière),
  + Informer le Bénéficiaire des éventuels écarts (à la hausse et à la baisse) par rapport aux données qui lui sont communiquées dans le cadre du présent cahier des charges.

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

* L’inventaire des installations au regard notamment des éventuels écarts,
* Les non-conformités réglementaires constatées,
* Les difficultés d’accès aux équipements et plus généralement les problèmes de maintenabilité des installations,
* Les états des lieux d’entrée des locaux.

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

Tous les rapports d’états des lieux d’entrée doivent être remis au Bénéficiaire au plus tard 15 jours ouvrés avant la fin de la phase de prise en charge.

Le Prestataire dispose de la phase de prise en charge pour informer le Bénéficiaire de la présence d’écarts. Passé ce délai, c’est-à-dire à compter de la date de démarrage de la phase d’exploitation, l’ensemble des caractéristiques du site seront contractuelles.

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

### Initialisation des outils SI

Pendant sa phase de prise en charge, le Prestataire prend connaissance et initialise l’ensemble des outils SI qu’il doit mettre à disposition (cf. paragraphe II.5.1). A ce titre, il sera remis au bénéficiaire une synthèse des actions d’initialisation / mises à jour réalisées.

* + 1. - Outils mis à disposition par le Prestataire

Dans le cadre de la phase de prise en charge, le Prestataire doit la fourniture, l’initialisation et le paramétrage des outils informatiques suivants :

* Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO),
* Portail occupant lié à la GMAO et gérant les demandes d’intervention,

Ces outils doivent être accessibles par l’intermédiaire d’un portail internet de services obligatoirement en mode SaaS.

Pour l’ensemble des outils SI, les coûts de mise en place initiale de l’outil et les coûts récurrents en exploitation courante (licences, administration, hébergement, mises à jour, sauvegardes, …) sont à intégrer de manière distincte dans le cadre du forfait. Seule l’utilisation quotidienne de l’outil dans l’exécution des prestations reste intégrée dans le prix global et forfaitaire.

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

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

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

* Fonctionnalités de la GMAO

Les fonctionnalités attendues de la GMAO sont les suivantes (Section Tertiaire / Immobilier) :

Fonctionnalités Complètes pour à minima :

* Description des installations
* Gestion des activités techniques
* Préparation des travaux
* Budget et coûts
* Gestion des mesures
* Fonctions historiques / indicateurs de maintenance
* Ordonnancement des travaux
* Gestion de l’activité des machines ou équipements / des arrêts
* Rapport des interventions
* Gestion de la documentation
* Gestion des stocks
* Personnalisation
* Interfaces existantes
* Rapports de maintenance obligatoires

En outre, le Prestataire doit fournir à minima le même niveau d’informations et de détails que la présentation détaillée des installations (cf. annexe 2) ainsi que les fiches techniques et maintenances correspondantes. Pour ce faire, le bénéficiaire mettra à disposition du Prestataire les DOE (versions numériques et/ou papiers) sans garantie de contenu. Il appartiendra au Prestataire de compléter les documents en phase de prise en charge.

L’accès à un planning des interventions permettra de :

* + Gérer et suivre la maintenance préventive : insertion des gammes de maintenance et de sa programmation.
  + Gérer, suivre et analyser la maintenance corrective. Le bénéficiaire devra avoir un accès total au suivi des interventions correctives afin de pouvoir évaluer mensuellement si le taux de remise en état dans les délais est conforme aux prescriptions de l’article 9.4 du présent marché. En parallèle de cet accès, le titulaire s’engage à faire un « reporting » mensuel des interventions correctives.

Le Bénéficiaire doit avoir un accès à l’historique des modifications des installations et équipements et des interventions préventives et correctives réalisées pendant la période du marché doit reprendre a minima, le type de modification, la donnée de sortie après modification, l’auteur de la modification, l’horodatage de la modification.

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

Concernant l’accès au planning des interventions préventives et correctives, le Bénéficiaire indique sa préférence pour la possibilité de filtrer ses interventions par sites, par équipements, et par périodicité hebdomadaire, mensuelle, annuelle.

* Fonctionnalités du portail occupant en lien avec la GMAO

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

* Gérer les demandes d’intervention en lien avec la GMAO avec différents niveaux d’avancement (à titre d’illustration : en attente de traitement, demande prise en compte, réalisation en cours, réalisation terminée) et un envoi automatique de notification lors de la clôture d’une demande (ou d’un report qui doit être motivée : par exemple une commande nécessaire de pièces détachées). En tout état de cause, les états à suivre sont à valider préalablement par le Bénéficiaire,
* Pour chaque demande, réaliser le suivi des délais d’intervention, de remise en état provisoire et de remise en état définitif,
* Permettre au Prestataire d’indiquer :  
   o la date et l’heure de la prise en compte de la demande,  
   o la date et l’heure de l’intervention ainsi que, de manière détaillée, les opérations effectuées,  
   o un commentaire éventuel lié à son intervention,
* Réaliser une liaison avec la GMAO pour rattacher les demandes aux équipements.
* Formation

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

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

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

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

* Planning d’initialisation

L’initialisation des outils SI doit être complétée au plus tard avant la fin de la phase de prise en charge.

* + 1. - Acquisition d’outils SI par le bénéficiaire en cours de marché

La CPAM du Rhône envisage de se doter d’un outil SI en cours de marché. Si cet outil devait être acquis par la Caisse en cours de marché, le Prestataire s’engage à fournir une copie intégrale de la base de données de la CPAM du Rhône dans un format exploitable par le fournisseur des outils SI.

A ce titre, le titulaire devra collaborer autant que nécessaire avec ce fournisseur pour assurer la migration complète et opérationnelle des données.

Cette réversibilité sera mise en œuvre en dehors du forfait de maintenance et fera l’objet d’une facturation spécifique conformément à l’annexe n°1 de l’acte d’engagement.

Ces différents outils seront alors mis à disposition du Prestataire pendant toute la durée restant à courir du marché et devront permettre d’assurer la traçabilité des prestations délivrées.

La CPAM du Rhône mettra à disposition le nombre de licence nécessaires pour l’accès au Prestataire des différents outils mis à disposition et restera propriétaire de l’ensemble des licences ainsi que des données issues de ces outils SI.

Le Prestataire devra se conformer aux règles d’utilisation définies par la CPAM du Rhône.

En tout état de cause, le Prestataire ne pourra prétendre à aucune modification de sa rémunération sur la base du prix global et forfaitaire. Cependant, cette migration entraimera la fin de la facturation du forfait pour « coûts récurrents en phase exploitation & réversibilité »

### Elaboration du plan assurance qualité (PAQ)

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

Le PAQ prend la forme d’un dossier regroupant *a minima* les livrables présentés en annexe 6 qui sont à produire lors de la phase de prise en charge.

Il est à noter qu’une partie des documents listés dans le PAQ peuvent être transmis par le Prestataire dès la remise de son offre et peuvent être à compléter en phase de prise en charge sur demande du Bénéficiaire.

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

### Précisions sur les gammes de maintenance

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

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

* Conformément aux réglementations en vigueur et aux règles de l’art,
* Suivant les instructions des fabricants et constructeurs,
* En fonction des exigences spécifiques des installations (équipements spécifiques, conditions d’exploitation particulières, …),
* En tenant compte de l’expérience acquise.

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

### Mise en place des plans de prévention

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

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

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

Le Prestataire rédige les plans de prévention qui sont ensuite à renouveler chaque année.

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

Le Prestataire s’engage à remettre les plans de préventions signés, dans un délai de 3 jours ouvrées, sur simple demande de la CPAM du Rhône. En cas de non remise des documents, les pénalités prévues au CCAP seront appliquées.

### Mise en place du suivi énergétique

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

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

En outre le Prestataire remettra au Bénéficiaire un rapport de synthèse concernant la mise en place du suivi énergétique.

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

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

Le Bénéficiaire remet au Prestataire un stock initial de consommables, petites fournitures et pièces de rechanges qu’il a déjà mis en place.

Le Prestataire réalise un inventaire précis de l’ensemble des pièces mises à sa disposition par le Bénéficiaire en vue d’une restitution équivalente en fin de marché lors de la phase de réversibilité (cf. paragraphe III.10).

### Instances de pilotage spécifiques à la phase de prise en charge

* + - 1. Réunion d’enclenchement

Au début de la phase de prise en charge du Prestataire, une réunion d’enclenchement est organisée avec le Bénéficiaire afin de préciser l’organisation à mettre en place.

* + - 1. Réunions périodiques

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

* + - 1. Réunion de clôture

Une réunion de clôture est organisée avant le début de la phase d’exploitation et au cours de laquelle le Prestataire présente l’ensemble des actions qu’il a menées et remet au Bénéficiaire les livrables attendus au titre de sa phase de prise en charge :

|  |  |
| --- | --- |
| **Tableau de bord des livrables attendus au titre de la phase de prise en charge** | |
| **Collecte et analyse de la documentation d’exploitation** (paragraphe III.8.1) | * Synthèse des documents collectés auprès du Prestataire sortant et du Bénéficiaire * Liste des éventuelles données manquantes à récupérer auprès du Bénéficiaire |
| **Réalisation des états des lieux d’entrée** (paragraphe III.8.2) | * Planning des états des lieux d’entrée sur l’ensemble des sites * Rapport d’état des lieux d’entrée de chaque site |
| **Initialisation des outils SI** (paragraphe III.8.3) | * Synthèse des actions d’initialisation / mises à jour réalisées dans les outils SI mis à disposition par le Bénéficiaire |
| **Elaboration du plan de continuité d’activité** (paragraphes III.8.4) | * Livrables du plan d’assurance qualité (PAQ) (cf. annexe 6)   Parmi ces livrables figurent au titre de la prise en charge :   * Plan de comptage et méthode de relevé des énergies et fluides * Analyses de risques en vue de l’élaboration des plans de prévention |
| **Mise en place des plans de prévention**  (paragraphe III.8.6) | * Plans de préventions |
| **Mise en place du suivi énergétique**  (paragraphe III.8.7) | * Rapport de synthèse concernant la mise en place du suivi énergétique |
| **Stock des consommables et pièces de rechanges** (paragraphe III.8.8) | * Stock initial des consommables et pièces de rechange mis à disposition par le Bénéficiaire |
| **Autocontrôles**  (paragraphe IV.12.2) | * Transmission des fiches d’auto contrôle |

A l’issue de la réunion de clôture, un PV de transfert est signé par le Bénéficiaire et le Prestataire pour acter la fin de la phase de prise en charge.

## Missions en phase d’exploitation

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

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

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

### Conduite et surveillance des installations

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

A cet égard, le Prestataire assure les missions suivantes via les moyens de gestion mis à sa disposition (GTB / GTC…) :

* Surveiller l’état des équipements (bruit, vibration, fuite, …),
* Vérifier les paramètres de fonctionnement des équipements,
* Suivre la capacité des installations par rapport à leur niveau d'utilisation et analyser les éventuels écarts,
* Assurer les consignations et déconsignations nécessaires à la réalisation des prestations liées au présent contrat ou tout autres travaux réalisés sur les sites.
* Sur demande du Bénéficiaire, indiquer les possibilités de branchement d'une nouvelle installation via les relevés sur des réseaux électriques, de CVC et de plomberie,
* Identifier et chiffrer les pistes d’amélioration,
* Assurer la gestion et l’exploitation de l’ensemble des réseaux (hydrauliques, CVC, gaz…) ainsi que l’analyse des dysfonctionnements et des perturbations.
* Assister le bénéficiaire à la gestion et optimisation des installations lors de la mise en place d’actions internes visant la sobriété énergétique. Il sera donc demandé au Prestataire d’intervenir sur les installations en plus des périodes de mise en route et d’arrêt initial. Les périodes seront définies par le Bénéficiaire.

Le bénéficiaire remettra au Prestataire en début de contrat :

les consignes de température à maintenir (ETE / HIVER) selon les températures extérieures,

les horaires et jours de programmation,

Toutefois, avant chaque période de démarrage des installations de chauffage et rafraîchissement, le bénéficiaire pourra faire modifier les consignes, les horaires et jours de programmation et réaliser un zoning en cas de regroupement de personnels en cas de situations exceptionnelles.

Il convient de préciser que l’ouverture et la fermeture des vannes primaires pour les sous-stations sont à la charge du Prestataire, selon les consignes émises par le Bénéficiaire. Les interventions seront demandées via les outils internes du Bénéficiaire et devront être traitées pour assurer les suivis et le bon fonctionnement des systèmes de chauffage.

### Fourniture des consommables, petites fournitures et pièces de rechange

* + - 1. Gestion du stock

Pendant toute la durée du marché, le Prestataire est responsable du référencement, de la constitution et de l’approvisionnement du stock de l’ensemble des consommables, pièces d’usure et pièces de rechange nécessaires à l’exécution des prestations.

Ce stock est à constituer et approvisionner de pièces stratégiques afin de limiter au maximum les temps d’indisponibilités des installations et/ou de leurs composants.

* + - 1. Fourniture des consommables et petites fournitures (pièces d’usure nécessaires à la maintenance et à l’usage)

La fourniture de l’ensemble des consommables nécessaires à la maintenance et petites fournitures (pièces d’usure) destinées à l’usage et nécessaires au bon déroulement des prestations récurrentes est intégralement à la charge du Prestataire, sans limite de prix ni de quantité.

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

* Les dégrippants, agents protecteurs, produits de nettoyage des sols et savons,
* Les huiles, graisses et produits de graissage spécifiques,
* La peinture et les pinceaux,
* Les dalles à l’unité (moquette, faux plafond, faux plancher…)
* Les vitrages simples de surface ≤ 1m2
* Les adhésifs de masquage et réparation,
* Les matériels de signalisation (rubans…),
* Les baguettes de soudure, brasures, filasses, presse-étoupes et téflons,
* Les joints et circlips,
* Les fluides frigorigènes,
* Les lubrifiants spécifiques,
* Les fusibles et relais thermiques,
* Piles pour appareils autonomes,
* Les voyants lumineux,
* La visserie et la boulonnerie,
* La petite boulonnerie et la quincaillerie pour le petit second œuvre,
* Les filtres en général,
* Les sources lumineuses et accessoires liés à leur fonctionnement,
* Les courroies,
* Les produits de traitement d’eau, des TAR et réseaux,
* Le sel pour les adoucisseurs,
* Les poulies, paliers et roulements.
* Etc.

Le Prestataire veille que les produits qu’il emploie soient reconnus pour leur faible impact sur l’environnement (Ecolabel, …) et permettent de limiter les consommations énergétiques.

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

* + - 1. Fourniture des pièces de rechange et fonctionnement franchise

Le Prestataire assure l’approvisionnement de l’ensemble des pièces de fonctionnement appelées à subir des dégradations prévisibles et des pièces de rechange destinées à remplacer une pièce défectueuse nécessaires à l’exécution de ses prestations ; et s’engage à les rendre disponible dans les meilleurs délais.

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

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

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

Dans le cadre de son forfait, il fournit à sa charge, les pièces de rechange dont le montant unitaire est inférieur ou égal à 500 euros TTC (toutes remises fournisseurs déduites). Il est précisé que **ce montant désigne exclusivement le prix unitaire de la pièce, la main d’œuvre étant comprise au forfait. Cela s’applique également si la pièce de rechange n’est plus disponible et nécessite d’être remplacée par un modèle différent.**

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

Le Prestataire fournit les copies des certificats de garantie et les copies des factures d’achat des pièces de rechange installées.

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

En cas de constat d’un nombre croissant de pièces à remplacer identiques avec des causes semblables, le Prestataire alerte le Bénéficiaire. Ce constat n’exonère en aucun cas le Prestataire de procéder aux remplacements des pièces pour assurer le bon fonctionnement des installations.

### Réalisation de la maintenance des installations

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

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

* + - 1. Maintenance prévisionnelle systématique

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

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

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

Pour toute intervention pouvant occasionner une gêne pour la production (coupure électrique, coupure d’eau, …), le Prestataire en informe le Bénéficiaire *a minima* 7 jours à l’avance et planifiera les interventions en dehors des horaires de production. Le cas échéant, le Prestataire ne peut intervenir qu’après accord du Bénéficiaire.

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

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

* + - 1. Maintenance prévisionnelle conditionnelle

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

Elle permet de programmer, en fonction de certains indicateurs (témoin d’usure, temps de fonctionnement, autodiagnostic, …) le remplacement d’éléments composant un équipement dès lors qu’il est sur le point de ne plus assurer sa fonction requise en limitant ainsi les coûts en temps et en pièces ainsi que les pertes de productions dues aux arrêts des installations.

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

* + - 1. Maintenance corrective

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

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

* Sites sensibles :
  + Délai de remise en état provisoire : 4 heures,
  + Délai de remise en état définitive : 5 jours ouvrés.

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

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

Le taux de remise en état définitives dans les délais prescrit ci-dessus doit être supérieur ou égale à 90% sur le mois calendaire écoulé.

Dans l’hypothèse où le titulaire aura demandé la validation d’une réparation au motif que la pièce de rechange a une valeur supérieure à 500€ TTC, le délai de remise en état sera suspendu jusqu’à obtention de cette validation.

### Réalisation des interventions d’urgence

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

* Mise en jeu de la sécurité des biens et des personnes
* Risque d'interruption d'activité
* Dysfonctionnement des installations qui pourra être soumis à un taux de criticité proposé par le Prestataire après prise en charge des sites.

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

* Mise en jeu de la sécurité des biens et des personnes, 1 heure à partir du contact établi
* Risque d'interruption d'activité : 1 heure à partir du contact établi
* Dysfonctionnement des installations : 2 heures.

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

### Intervention en période astreinte

En période d’astreinte (cf. annexe 5 « Jours et horaires d’exécution des prestations »), le Prestataire met en place un numéro unique d’astreinte permettant la réception des appels / demandes d’astreinte.

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

* Dépêche une équipe d’astreinte connaissant le site selon les délais précisés ci-dessous :
  + Interventions sur sites sensibles et urgentes (cf 9.5) : 2 heures,
  + Autres cas : 8 heures.
* Prend les mesures conservatoires qui s’imposent,
* Réalise un compte-rendu détaillé de son intervention et le communique au Bénéficiaire.

Dans les cas graves (par ex. panne importante de chaudière), le Prestataire remet son compte-rendu immédiatement après son intervention et s’engage sur un délai de remise en état.

Si les mesures de remise en état ne relèvent pas de son forfait, le Prestataire transmet dans les plus brefs délais un devis au Bénéficiaire sur la base du taux horaire prévu au bordereau des prix.

### Précisions sur le clos-couvert et le petit second œuvre

Sont précisés les équipements relevant du petit second œuvre, ainsi que la maintenance préventive et corrective associées à réaliser par le Prestataire dans l’annexe 8 : Précisions sur le petit second œuvre.

De même que pour le petit second œuvre, les équipements relevant du clos-couvert ainsi que la maintenance préventive associée à réaliser par le Prestataire sont précisés dans l’annexe 9 : Précisions sur le clos-couvert.

### Suivi de la GTB / GTC

Le Prestataire s’engage à exploiter toutes les fonctionnalités de la GTB / GTC et analyser les informations remontées par le système. En outre, il effectue les missions suivantes :

* S’assurer que les informations qui remontent dans les systèmes de supervision GTB / GTC sont correctes et en adéquation avec la réalité des installations,
* Mettre en place un suivi historique des modifications de paramétrages (températures de consignes, programmes horaires, zoning…),
* Identifier et proposer des évolutions / améliorations des systèmes de supervision GTB / GTC et assurer les développements associés après accord du Bénéficiaire,
* Assurer le paramétrage et la gestion des alarmes sur l’ensemble des installations confiées (acquittement, création / génération d’une nouvelle alarme…)
* Modification du paramétrage des zones après travaux

Le Prestataire assure également la maintenance du système par trimestre comportant notamment les actions suivantes :

* Mise à jour du système et des plans intégrés ainsi que du zoning éventuel,
* Vérification des paramètres et des réglages, de la bonne communication du système avec l’ensemble des équipements et cela en procédant par échantillonnage.

A titre indicatif, le Bénéficiaire estime que le temps nécessaire à la réalisation de cette maintenance est de 8 heures par trimestre.

### Pilotage des vérifications réglementaires périodiques

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

Le Bénéficiaire attend du Prestataire qu’il l’assiste dans le pilotage des vérifications réglementaires.

Pour ce faire, le Prestataire effectue les missions suivantes :

* Préparer le planning et l’organisation des visites des organismes de contrôle,

Dans ce cadre, le Prestataire doit réaliser le planning des interventions en concertation avec le bureau de contrôle retenu par le bénéficiaire. Ce planning est ensuite soumis à validation par le bénéficiaire. Il convient de préciser que seule l’organisation des coupures électriques dans le cadre de ces vérifications périodiques, sera décidée de manière tripartite impliquant le bénéficiaire, le Prestataire et le bureau de contrôle.

* Tenir à jour la liste des vérifications réglementaires en fonction de l’évolution de la réglementation,
* S’assurer de l’intervention du contrôleur conformément au planning et dans le respect des délais réglementaires,
* Accompagner le contrôleur sur site et assurer l’ouverture des locaux techniques par du personnel habilité pour l’assistance générale ainsi que la réalisation des manœuvres, consignations et tous les démontages nécessaires pour lui permettre d’assurer sa mission en toute sécurité et de façon la plus complète possible,
* Apporter les réponses et fournir la documentation utile en sa possession concernant le fonctionnement et l’état des installations contrôlées,
* Traiter immédiatement les éventuelles anomalies rencontrées lors de l’accompagnement du contrôleur le cas échéant
* Analyser les rapports de vérification produits par l’organisme agréé à l’issue de ses visites de contrôle et produire une synthèse des écarts / non-conformités relevés. Le Prestataire dispose d’un délai de 8 jours à compter de la mise à disposition du rapport sur la plateforme par l’organisme agréé pour en effectuer l’extraction,
* Traiter la non-conformité dans les délais présentés dans le tableau ci-après :
  + Si imputable au Prestataire (découlant de défauts de maintenance préventive ou corrective : traiter les remarques et observations constatées par l’organisme agréé,
  + Si non imputable au Prestataire : alerter le bénéficiaire et proposer un devis pour réalisation des mises en conformité,
* Etablir et tenir à la disposition du Bénéficiaire le tableau de bord à jour de levées des réserves.

Les écarts / non-conformités relevées par l’organisme de contrôle sont classés en 3 catégories selon leur niveau de criticité et pour lesquels le Prestataire doit réaliser des actions :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Niveau de criticité** | **Nature de l’écart relevé par l’organisme de contrôle** | **Actions à réaliser par le Prestataire et délais associés** |
| **Niveau A** | * Non-conformité avec danger avéré ou potentiel sur la sécurité des personnes ou la continuité de l’exploitation | * Consigner immédiatement l’équipement * Dans le mois à réception du rapport de vérification |
| **Niveau B** | * Non-conformité n’engageant pas la sécurité des personnes | * Pas d’action attendue * Dans les 6 mois à réception du rapport de vérification |
| **Niveau C** | * Non-conformité documentaire | * Pas d’action attendue * Dans l’année à réception du rapport de vérification |

A l’issue du traitement des non-conformités dans les délais prévus, le Prestataire est tenu de rendre au bénéficiaire les quitus permettant de suivre l’évolution des levées de non-conformité.

Une fois la réserve levée, le Prestataire dispose de 15 jours pour envoyer au Bénéficiaire les quitus correspondants. Cette restitution se fera de deux manières :

* En remplissant directement sur la plateforme de l’organisme agrée les levées de non-conformité,
* En transmettant au Bénéficiaire les rapports de l’organisme agrée, en s’assurant que, pour chaque non-conformité, son état (levée, non levée, ou autres actions requises) soit clairement mentionné, accompagné de la signature, du tampon du titulaire, de la date ainsi que du nom du technicien ayant effectué l’intervention.

### 9.10 Accompagnement du Prestataire lors des travaux impactant l’exploitation et la maintenance du bâtiment

Le Prestataire devra accompagner le Bénéficiaire et les entreprises extérieures dans le cadre de travaux affectant le bâtiment, et par conséquent, l’exploitation et la maintenance des sites.

Cet accompagnement est requis en raison de la connaissance technique approfondie du bâtiment que possède le Prestataire.

Le Prestataire sera impliqué et présent lors des réunions relatives aux travaux afin de garantir une prise en charge efficace dans le cadre de maintenance.

### Tenue à jour des outils SI

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

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

* **GMAO**

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

* Réceptionner et ordonnancer les OT et valider leur prise en compte,
* Renseigner la GMAO à l’issue des interventions réalisées (interventions préventives, correctives, d’astreinte, d’urgence) : date, heure, causes, compte-rendu, noms des techniciens intervenus, etc… ,
* Après chaque maintenance obligatoire, le Prestataire devra impérativement déposer le rapport sur la GMAO dans les 15 jours.

Si les mesures mises en œuvre sont provisoires, le Prestataire doit préciser dans la GMAO les actions à mettre en œuvre pour une remise en état définitive

* Créer les OT de levées des réserves réglementaires pour toute intervention de mise en conformité réalisée par le Prestataire,
* Clôturer les OT dans un délai maximum de 24 heures à compter de la fin de l’intervention,
* Tenir à jour la GMAO avec la dernière version :
  + Des gammes de maintenance (préconisations constructeurs, …),
  + Des plans de maintenance préventive,
* Remplacer (ou mettre en place le cas échéant) l’identification de chaque installation,
* Tenir à jour la liste des consommables, des pièces d’usure et des pièces de rechange nécessaires à la réalisation des prestations ainsi que leurs paramètres de gestion (prix, durabilité, délais d’approvisionnement…),
* Adapter, calculer et suivre les indicateurs issus de l’outil (nombre d’OT traités…),
* Suivre la liste des installations (en cas d’ajout / suppression / modification) et produire une extraction à destination du Bénéficiaire permettant de synthétiser les évolutions de périmètre,
* Réaliser des sauvegardes régulières des bases de données.

### Tenue à jour de la documentation technique des sites

Le Prestataire tient à jour l’ensemble de la documentation technique présente dans des armoires identifiées (registre de sécurité, livret de maintenance/carnet d’entretien, main courante, schémas et plans des équipements, …) de chaque site avec l’ensemble des interventions réalisées (compte-rendu et rapport d’intervention, …).

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

Dans le cas où un site possède ou se dote en cours de marché d’une maquette numérique (BIM), le Prestataire réalise la mise à jour de celle-ci dès lors que ses prestations en modifient les éléments. A titre indicatif, l’annexe 1 « Liste des sites et périmètre des installations » recense les sites possédant actuellement une maquette numérique.

### Analyse et suivi des consommations d’énergie et de fluides

* + - 1. Fluides et énergies concernés

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

* Électricité,
* Eau de ville,
* Gaz de ville,
* Fioul,
* Réseau urbain de chauffage et de refroidissement.
  + - 1. Suivi et analyse des consommations

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

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

### Gestion de la garantie des installations

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

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

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

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

### Mise à jour des plans de prévention

Durant la phase d’exploitation, le Prestataire renouvelle annuellement le plan de prévention sur chacun des sites en lien avec le Bénéficiaire.

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

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

### Gestion des déchets

Le Prestataire s’engage à respecter la réglementation (notamment loi AGEC), et plus particulièrement le Code de l’Environnement, en matière de gestion des déchets générés, notamment en termes de tri, recyclage et valorisation (filières à REP).

A ce titre, le Prestataire a l’obligation de trier tout déchet généré et lié à son activité et de les traiter dans les filières de recyclage idoines. Le Prestataire remet systématiquement au Bénéficiaire le bordereau de suivi pour chaque déchet évacué. Les bordereaux de suivi des déchets appartenant au Bénéficiaire seront déposés sur la plateforme TRACKDECHETS (uniquement les déchets concernés).

### Signalisation des interventions

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

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

### Appui à l’obtention et au renouvellement des certifications des sites

Sans objet pour le présent marché.

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

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

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

## Missions particulières en phase de réversibilité

### Réalisation des états des lieux de sortie

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

Pour chaque site, le Prestataire assure les missions suivantes :

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

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

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

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

### Gestion du recouvrement

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

Pour cela, le Prestataire :

* Remet au Bénéficiaire l’ensemble des données d’exploitation à jour (registres / livrets de maintenance…),
* Répond en toute transparence aux sollicitations du successeur relatives à sa connaissance du marché (installations, modes de fonctionnement du Bénéficiaire…),
* Donne accès au personnel du nouveau Prestataire aux installations et locaux.

### Mise à jour des outils SI et remise des documents

Afin de garantir une continuité de service sans rupture, le Prestataire vérifie la conformité et met à jour pendant sa phase de réversibilité l’ensemble des données présentes dans les outils SI, permettant ainsi d’établir le transfert de l’ensemble des informations nécessaires à la reprise de l’activité par son successeur. En outre le Prestataire remettra au bénéficiaire un rapport de synthèse des actions de mise à jour réalisées dans les outils SI.

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

Dans l’hypothèse où le Bénéficiaire ne se serait pas doté de son propre outil SI durant l’exécution du marché, le titulaire du marché s’engage à fournir une copie intégrale de la base de données de la CPAM du Rhône dans un format exploitable par le repreneur (nouveau titulaire).

A ce titre, le titulaire devra collaborer autant que nécessaire avec le repreneur pour assurer la migration complète et opérationnelle des données.

Cette réversibilité sera mise en œuvre sans surcoût pour la CPAM du Rhône.

### Instances de pilotage spécifiques à la phase de réversibilité

* + - 1. Réunions périodiques de suivi (si requises)

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

* + - 1. Réunion de clôture

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Tableau de bord des livrables attendus au titre de la réversibilité** | |
| **Réalisation des états des lieux de sortie** (paragraphe III.10.1) | * Rapport d’état des lieux de sortie de chaque site |
| **Gestion du recouvrement** (paragraphe III.10.2) | * Liste détaillée des documents d’exploitation mis à jour et remis au Bénéficiaire |
| **Mise à jour des outils SI et remise des documents** (paragraphe III.10.3) | * Synthèse des actions de mise à jour réalisées dans les outils SI du Bénéficiaire |

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

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

# Description du résultat attendu

## Indicateurs de performance et de qualité du marché

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

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

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

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

## Moyens de mesure et de contrôle des engagements du prestataire

### Réalisation d’audits contradictoires

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

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

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

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

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

### Autocontrôles

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

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

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

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

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

### Recours à une société externe

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

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

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

## Force de conseil

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

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

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

# Gouvernance du marché

## Rapports d’activité

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

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

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

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

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

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

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

## Instances de pilotage du marché

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nom de l’instance | Fréquence | Participants | Objet/Sujets abordés |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Revue en phase  «  état des lieux » | Mensuelle | Le prestataire multi technique et le(s) pilote(s) |
| Revue en phase « exploitation » | Trimestrielle | Le prestataire multi technique et le(s) pilote(s) et  les services achats/marchés du bénéficiaire si nécessaire |
| Bilan annuel | Annuel | Le prestataire multi technique, le(s) pilote(s) et les services achats/marchés du bénéficiaire |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

# Modalités de rémunération des prestations

## Prestations au forfait

Les prestations au forfait désignent les prestations récurrentes et sont rémunérées sur la base du prix global et forfaitaire indiqué à l’Acte d’engagement et décomposé dans l’annexe 1 de ce document.

Le forfait intègre l’ensemble des prestations décrites au présent cahier des charges.

Il est rappelé que la réalisation de la maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 4 de la norme FDX 60-000 est incluse dans le forfait.

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

## Prestations hors-forfait

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

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

Le Bénéficiaire attire l’attention du Prestataire que le Bénéficiaire se laisse la possibilité de recourir à un appel d’offres.

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

## Modalités de rémunération des prestations non identifiées de base

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

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