

**APPEL D'OFFRES OUVERT**

Conclu en application de l'Arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés des Organismes de Sécurité Sociale, et des articles L 2124-2, R 2124-2, R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique

Cahier des clauses techniques particulières**C.C.T.P.****AOO N°2000-2025****MAINTENANCE MULTITECHNIQUE DES INSTALLATIONS DU SITE DE TOULON DE L'URSSAF PACA****Pouvoir adjudicateur :****Urssaf HD**

TSA 99999

20 avenue Viton

13287 Marseille Cedex 09

SOMMAIRE

1.	PRÉAMBULE	4
2.	PRESTATIONS À LA CHARGE DU TITULAIRE	5
2.1	LIMITE DE PRESTATIONS	5
2.2	PERIMETRE TECHNIQUE DES PRESTATIONS A LA CHARGE DU TITULAIRE	6
2.3	OBJECTIFS PRINCIPAUX DES PRESTATIONS	8
2.4	PRESTATIONS INCLUSES DANS LE MARCHE	8
2.5	MISE EN PLACE DU TITULAIRE, PRISE EN CHARGE, ETAT DE SANTE ET RESTITUTION DES INSTALLATIONS	Erreur ! Signet non défini.
2.6	CONDUITE ET SURVEILLANCE	14
2.7	LA MAINTENANCE PREVENTIVE (SYSTEMATIQUE ET CONDITIONNELLE / PREDICTIVE).....	16
2.8	LA MAINTENANCE CORRECTIVE ET CURATIVE	19
2.9	L'ASTREINTE	20
2.10	CONSOMMABLES, PIECES DE RECHANGE ET STOCK.....	21
2.11	VERIFICATIONS PERIODIQUES REGLEMENTAIRES.....	22
2.12	PILOTAGE	24
2.13	PRESTATIONS HORS FORFAIT	30
3.	MODALITÉS ET CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS	31
3.1	ORGANISATION DU TITULAIRE	31
3.2	PLANIFICATION DES INTERVENTIONS PROGRAMMEES.....	35
3.3	CONTROLE QUALITE	39
3.4	HYGIENE – SECURITE- ENVIRONNEMENT	41

3.5	DOCUMENTATION ET OUTILS INFORMATIQUES DE GESTION.....	45
-----	---	----

ANNEXES :

N°	Titre annexes
01	Périmètre marché
02	Inventaire matériels
03	Gammes de maintenance
04	Plans du site
05	Liste des rendus d'exécution

1. PRÉAMBULE

1.1 OBJET

Le présent Cahier des Clauses Technique Particulières (CCTP) a pour objet de définir les conditions techniques d'exécution des prestations de maintenance multi technique des installations du site de Toulon de l'Urssaf PACA.

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

L'obligation de résultat implique une exécution conforme des prestations conditionnée par l'atteinte d'un certain résultat, quels que soient les moyens déployés par le titulaire du marché pour y parvenir.

Le Titulaire est invité à proposer les compléments qu'il juge utile dans le cadre de l'obligation de résultats à laquelle il doit répondre. Le présent CCTP détaille les prestations incombant au prestataire en charge de la maintenance multi-technique.

En fonction de l'occupation prévisionnelle et réellement constatée des sites, le titulaire 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). L'Urssaf PACA attend du titulaire 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 de l'Urssaf PACA avant toute mise en œuvre.

Le pouvoir adjudicateur est l'Urssaf PACA

L'interlocuteur du Titulaire dans le cadre de la gestion courante du présent marché est le service logistique de l'Urssaf PACA.

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

Le Titulaire du marché est le prestataire qui conclut le marché avec le pouvoir adjudicateur. Le Titulaire désigne, dès la notification du marché, une ou plusieurs personnes physiques ayant qualité pour le représenter vis à vis de l'exploitant et ayant un pouvoir suffisant pour engager sa responsabilité.

L'organisation mise en place par le Titulaire pour réaliser les prestations du présent marché doit faire l'objet auparavant d'un Organigramme validé par l'Urssaf PACA.

1.2 PRESENTATION DU SITE D'EXECUTION

Les caractéristiques principales du site sont détaillées dans l'annexe n°1 « périmètre marché ».

Le bâtiment à maintenir est l'immeuble « le Saunier » situé rue Saunier 83000 TOULON.

L'Urssaf PACA a acquis, dans le cadre d'une Vente en l'Etat Futur d'Achèvement (VEFA), des parts de cet immeuble toujours en cours de construction. La livraison du bâtiment est prévue pour septembre 2025. L'immeuble est en copropriété.

Les parts de l'immeuble dont l'Urssaf se porte acquéreur totalisent une surface de plancher de 2882 m2, comprenant :

- Niveau 0 partiel : espaces d'accueil du public (ERP 5ème catégorie)
- Niveaux 2 à 5 complets : espaces de travail tertiaires
- Niveau -1 : Parc de stationnement

Des travaux d'aménagement intérieur des espaces précités seront réalisés jusqu'au deuxième trimestre 2026.

L'immeuble est livré, dans le cadre de la VEFA, avec des plateaux nus équipés des installations techniques entrant dans le périmètre du présent marché.

Il résulte de cette présentation que :

- Le titulaire du présent marché ne pourront réaliser de visite du site pour répondre à la présente consultation et devront s'appuyer sur les inventaires des équipements et plans remis.
- Le titulaire aura en charge d'accompagner l'Urssaf PACA, acquéreur, dans les opérations de réception du bâtiment sur l'ensemble des installations techniques.
- La gestion en copropriété implique que des installations sur le bâtiment n'entrent pas dans le périmètre du présent marché (SSI, ascenseurs etc ..). Le système GTB ne supervise que les installations propres aux parties privatives de l'Urssaf PACA.

2. PRESTATIONS À LA CHARGE DU TITULAIRE

2.1 LIMITE DE PRESTATIONS

La liste des installations incluses dans le périmètre forfaitaire ou hors forfait du marché et jointe en annexe du présent CCTP, cf. Annexe n°1 « Périmètre marché »

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

L'annexe n°2 « inventaire matériels » précise aussi les équipements qui sont à charge du Titulaire.

Le titulaire dispose de plans des installations dues par la VEFA qui ne sont pas définitifs.

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

2.2 PERIMETRE TECHNIQUE DES PRESTATIONS A LA CHARGE DU TITULAIRE

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

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

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

- De la constitution du bâtiment,
- Des contraintes dues à sa destination,
- De la consistance des équipements et des installations dont il doit assurer la maintenance,
- Des conditions particulières d'accès liées à la sécurité, à la sûreté et à la spécificité du bâtiment.
- Des limites de prestations induites par la gestion de l'immeuble en copropriété.

Le présent marché concerne exclusivement les équipements techniques situés dans les parties privatives relevant du périmètre d'intervention du maître d'ouvrage. Il s'inscrit dans un contexte de gestion en copropriété, impliquant, le cas échéant, des installations partagées dont la maintenance ne relève pas du titulaire.

En conséquence, sont formellement exclus du champ d'application du marché, sauf mention contraire explicite :

- Le système de sécurité incendie (SSI) central de la copropriété
- Les ascenseurs, monte-charges ou plateformes élévatrices communs
- Toute autre installation gérée et maintenue par le syndic ou relevant des charges générales

Le système de Gestion Technique du Bâtiment (GTB) assure la supervision globale des parties propres à l'Urssaf. Les équipements exclus du périmètre du marché ne sont pas supervisés par notre système de GTB.

Le titulaire devra en conséquence s'assurer, avant toute action, que l'installation concernée relève bien de son périmètre contractuel

Installations et ouvrages à charge du Titulaire

L'inventaire des équipements est joint en annexe n°2 du présent CCTP complété de différents documents techniques permettant de bien appréhender le périmètre et contenu technique à charge du Titulaire. Cette liste est non exhaustive et en cas de manquement le matériel sera tout de même pris en compte par le titulaire.

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

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

Liste des installations incluses dans le périmètre du multi-technique :

	Sections techniques
01	CHAUFFAGE/VENTILATION/CLIMATISATION
02	COURANTS FORTS
03	COURANTS FAIBLES
04	GTB
05	PLOMBERIE – SANITAIRES

L'Urssaf PACA attire l'attention du titulaire sur le fait que les éléments de volumétrie figurant dans les annexes sont donnés à titre indicatif et ne sont pas exhaustifs. Ils seront à mettre à jour/fiabiliser par le prestataire lors de sa phase de prise en charge. En effet, la volumétrie est susceptible d'évoluer à la marge entre les plans communiqués dans le DCE et la période de prise en charge. Les travaux d'aménagement intérieur sont susceptibles de faire évoluer cette volumétrie (essentiellement sur les installations électriques : ajout de prises etc.)

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

2.3 OBJECTIFS PRINCIPAUX DES PRESTATIONS

Les objectifs principaux de ces prestations sont :

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

La réalisation complète des objectifs décrits dans le présent document et ses annexes, définit l'obligation de résultat fixée au Titulaire.

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

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

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

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

2.4 PRESTATIONS INCLUSES DANS LE MARCHE

2.4.1 Prestations incluses dans le forfait :

Sont réalisées de manière systématique et comprises dans le forfait annuel, toutes les opérations de maintenance préventive définies au CCTP et ses annexes. Ces interventions visent à assurer le bon fonctionnement, la conformité réglementaire et la pérennité des installations techniques listées dans l'inventaire contractuel (annexe n°2 « inventaire matériels »).

Cela comprend notamment :

- La maintenance préventive systématique en fonction des interventions programmées selon les fréquences minimales indiquées à l'annexe n°3 du CCTP « gammes de maintenance ».
- La maintenance préventive conditionnelle et prévisionnelle déclenchée sur la base de mesures physiques, historiques d'exploitation, seuils d'alerte GTB ou modélisation statistique.
- La conduite et la surveillance des installations incluant :
 - Le pilotage courant des équipements (il n'est pas prévu de fréquence minimale pour cette prestation, le titulaire peut assurer ce pilotage lors des visites de maintenance programmées notamment visites trimestrielles)
 - La vérification de l'état de fonctionnement
 - La lecture des paramètres techniques
 - Le signalement des dérives
- La fourniture, le transport et le remplacement de l'ensemble des consommables et petite fourniture nécessaire à la maintenance
- La fourniture, le transport et le remplacement des matériels et pièces de rechange dont le prix unitaire est inférieur à 100 € HT (remise fournisseur déduite), qu'il s'agisse d'un remplacement préventif ou correctif
- La tenue à jour des carnets d'entretien, registres de maintenance, historiques d'intervention ainsi que le suivi administratif lié à l'exploitation technique
- Un service d'astreinte (24h/24, 7j/7).
- La mise à disposition et l'exploitation d'un outil GMAO (Gestion de maintenance assistée par Ordinateur) incluant :
 - La planification des interventions
 - Le suivi des bons d'intervention
 - La gestion de l'inventaire des équipements
 - La génération des rapports périodiques et tableaux de bord.

2.4.2 Prestations à bons de commande

Les interventions de maintenance corrective/curative ont pour objet de rétablir le fonctionnement normal d'un équipement ou d'une installations à la suite d'un dysfonctionnement ou d'une panne constatés.

La maintenance corrective inclut les interventions non prévues dans le cadre des prestations forfaitaires, notamment :

- Le remplacement des pièces d'usure ou défectueuses non comprises dans le forfait (> 100 € HT)
- Les réparations à la suite d'un diagnostic et notamment le traitement des non-conformités non imputables au prestataire
- Les interventions sur dysfonctionnement signalé par le pouvoir adjudicateur ou détecté par alarme GTB
- Les réglages spécifiques non programmés

Le Titulaire met en œuvre, de sa propre initiative et sous sa seule responsabilité, pour les installations et les équipements dont il a la charge, tous les moyens qu'il juge utile pour l'accomplissement de ses missions. Les interventions du Titulaire peuvent être contrôlées par l'Urssaf PACA à tout moment et sans que celui-ci en ait été préalablement avisé.

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

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

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

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

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

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

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

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

2.5 PHASE DE PRISE EN CHARGE DU MARCHÉ

2.5.1 Phase préalable à la prise en charge : assistance à la réception des équipements et installations de l'ouvrage

Le titulaire devra dès la prise en charge du marché, accompagner l'Urssaf PACA, en sa qualité de maître d'ouvrage, dans les opérations de réception des installations et équipements dus par le constructeur de la VEFA. Sa présence sera donc requise lors des opérations préalables à la livraison du bâtiment, la date et les modalités seront précisées ultérieurement par le maître de l'ouvrage (1 ou 2 journées d'OPR sont prévues).

En sa qualité de futur responsable de l'exploitation et de la maintenance des installations et équipements entrant dans le périmètre du marché, il devra fournir au maître de l'ouvrage un état des lieux exhaustif de ces éléments lors de la réception de l'ouvrage par l'Urssaf PACA. Le titulaire devra conseil et assistance en ce qui concerne l'ensemble des équipements et installations qu'il aura à maintenir dans le cadre du présent marché

Cet état des lieux servira de fondements aux éventuelles réserves formulées par la maîtrise d'ouvrage sur le fonctionnement des différents équipements et installations livrés.

Le titulaire devra donc s'assurer du parfait état de fonctionnement des différents éléments d'équipements lors de la livraison du bâtiment et de leur conformité aux réglementations en vigueur.

A la suite de la livraison du bâtiment, l'Urssaf PACA prendra possession de l'ouvrage afin de faire réaliser des travaux d'aménagement intérieur des plateaux de bureaux. La durée prévisionnelle des travaux est de 6 mois et une réception est prévue pour le deuxième trimestre 2026.

Par conséquent, pendant la période des travaux d'aménagement intérieur, le titulaire du présent marché ne sera pas responsable de l'exploitation et de la maintenance des installations et équipements dont la garde sera transférée aux entreprises de travaux.

La période de prise en charge du présent marché ne pourra alors démarrer qu'à compter de la réception par le maître d'ouvrage des travaux d'aménagement intérieur.

Seules seront réglées les prestations d'assistance à la livraison des installations VEFA du bâtiment.

2.5.2 Mise en place – période de recouvrement

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

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

- Se former sur l'ensemble des équipements techniques,
- Relever l'ensemble des réglages et réaliser les essais,

- Identifier les indicateurs de consommation d'énergie et fixer les objectifs à maintenir
- Établir le PV de prise en charge décrit ci-après,
- Mettre à jour l'inventaire des installations en fonction du PV de prise en charge,
- Fourniture et mise en place de l'outil de GMAO
- Mettre en place les documents d'exécution,
- Préparer les programmes et planning de maintenance,
- Définir les prestations de conduite et surveillance des installations à sa charge
- Organiser l'exécution des prestations (procédures – moyens humains – agréments des sous-traitants- ...),
- Préparer l'astreinte,
- Collecte et analyse de la documentation d'exploitation
- Mettre en place le stock de première urgence et de maintenance,
- Mettre en place le PAQ (plan d'assurance qualité),
- Mettre en place le plan de prévention (du Titulaire et des sous-traitants),
- Rédiger et mettre en place les procédures d'intervention pour l'équipe d'astreinte,
- Et toutes actions nécessaires à la bonne prise en charge du contrat.

2.5.3 Collecte et analyse de la documentation d'exploitation

Lors de la phase de prise en charge, le titulaire collecte et analyse la documentation qui lui est transmise par l'Urssaf PACA.

Le cas échéant, il établit et communique à l'Urssaf PACA la liste des éventuelles données manquantes à récupérer.

2.5.4 Réalisation de l'état des lieux d'entrée

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.5.5 État de santé

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

Cet état de santé comporte les informations suivantes :

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

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

2.5.6 Restitution des installations en fin de marché (réversibilité)

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

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

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

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

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

2.6 CONDUITE ET SURVEILLANCE

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

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

- La vue,
- L'ouïe,

– L'odorat.

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

2.6.1 Conduite et surveillance des installations

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

Lors de cette surveillance, le Titulaire doit assurer :

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

La GTB permet de confirmer les données relevées lors des rondes techniques.

Enfin les rondes de surveillance doivent couvrir de manière exhaustive les installations objet du périmètre et permettre d'anticiper toutes actions de maintenance selon besoin.

2.6.2 Conduite des installations

La conduite des installations assurée consiste à les faire fonctionner en optimisant leur rendement.

À ce titre, elle implique :

- La surveillance telle que définie ci-dessus,
- Les permutations, les mises en services et les mises à l'arrêt des installations et équipements,
- Le contrôle régulier des paramètres et des conditions de fonctionnement et leur communication à l'Urssaf PACA, afin de justifier l'optimisation des rendements et des coûts qui en découlent, tout en respectant le confort et les spécifications techniques,

- Le réglage et l'étalonnage des paramètres de fonctionnement, selon les besoins exprimés par l'Urssaf PACA
- Les mises en route et arrêts en fonction des besoins liés à la maintenance, aux travaux et aux demandes des utilisateurs,
- Les consignations et déconsignations nécessaires à l'exécution en toute sécurité de la maintenance, des travaux confiés à une entreprise tierce,
- Le relevé des compteurs et sous compteurs et des paramètres de fonctionnement,
- Les essais et manœuvres de vérifications courantes de bon fonctionnement, vannes d'alimentation en eau de ville et des réseaux mixtes CVC
- La tenue des documents de maintenance et des contrôles réglementaires (Registres de sécurité).
- La mise à jour de la documentation relative aux installations. Dossier informatique DOE

Le Titulaire assure totalement la conduite des installations. Cela comprend l'obtention des températures, hygrométrie, ventilation, niveau d'éclairage, etc. dans les locaux dont il a la charge.

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

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

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

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

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

2.7 LA MAINTENANCE PREVENTIVE (SYSTEMATIQUE ET CONDITIONNELLE) – PRESTATIONS FORFAITAIRES

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

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

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

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

2.7.1 Maintenance préventive systématique

La maintenance préventive systématique permet :

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

Les gammes de maintenance préventive jointes en annexe n°4 Gamme de maintenance sont données à titre indicatif.

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

- Les préconisations des constructeurs,
- La réglementation complémentaire éventuelle,
- Les usages du mainteneur pour atteindre la performance telles que définie dans le présent CCTP,
- L'état de santé des installations dans un objectif de maintien en condition opérationnelle et de conservation du patrimoine.

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

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

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

2.7.2 Maintenance préventive conditionnelle

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

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

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

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

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

2.7.3 Consommables

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

Consommables	Commentaires
Filtres	Les filtres à remplacer sont ceux des CTA, des terminaux, des réseaux aérauliques, et des réseaux hydrauliques selon les limites du périmètre technique.
Traitement d'eau	<p>Les ingrédients de détartrage, de désinfection et de désembouage. Les ingrédients antigel.</p> <p>Les ingrédients de traitement d'eau des réseaux de chauffage et d'eau chaude sanitaire, selon les limites du périmètre technique.</p> <p>ECS</p> <p><input type="checkbox"/> Boucle chauffage ECS</p>

	<p>Adoucisseur - Maintenance annuelle constructeur et réglages. Consommables (Sel de régénération)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Analyse légionelles + traitement d'eau (Y compris les contre-analyses en cas de non-conformités) Boucle change-over <p>Analyse et proposition de traitement spécifique sur commande.</p>
Produits frigorigènes	<ul style="list-style-type: none"> – Tout produit frigorigène nécessaire aux appoints dans le cadre de la maintenance préventive. L'appoint ce sera en fonction du fluide et le pourcentage à rajouter avec accord de l'Urssaf PACA.
Piles et batteries	<p>Le remplacement des piles et batteries <u>est à charge du Titulaire</u> et notamment pour les alimentations secourues des installations. Remplacement tous les 4 ans soit une fois sur la durée du contrat.</p>

2.8 LA MAINTENANCE CORRECTIVE ET CURATIVE – PRESTATIONS HORS FORFAIT

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

La maintenance corrective, non comprise est définie comme suit :

Tout dépannage :

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

Toutes les réparations :

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

Pour chaque intervention, le Titulaire doit donner les éléments suivants via mail:

- Les causes de l'incident, de la panne, ou du désordre,
- Les dispositions prises, tant provisoires que définitives,

Interventions inférieures ou égales à un montant donné en fourniture

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

Codes	SECTIONS TECHNIQUES	MONTANT UNITAIRE DES PIECES €HT
01	CHAUFFAGE/VENTILATION/CLIMATISATION	100
02	COURANTS FORTS	100
03	COURANTS FAIBLES	100
04	GTB	100
05	PLOMBERIE-SANITAIRES	100

2.9 L'ASTREINTE (COMPRISE AU FORFAIT DE REMUNERATION)

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

Le service d'astreinte constitue l'ensemble des moyens humains et matériels nécessaires à la prise en compte des appels, des alarmes et incidents en dehors des heures de présence du Titulaire sur site.

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

- De prendre connaissance et de gérer les incidents 24h/24 et 7j/7,
- D'intervenir sous un délai maximum de 2h,
- De prendre les mesures d'urgences et conservatoires qui s'imposent,
- De se reposer sur un responsable joignable afin de guider les interventions qui le nécessitent,

- De dépêcher, dans les délais prévus ci-dessous, une équipe d'astreinte constituée de personnel connaissant parfaitement le site, les installations et ouvrages concernés et donc capable de prendre les mesures conservatoires et les remises en service provisoires en cas de défaillance sur quelque installation que ce soit incluse au Bon de Commande.

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

Transmission des alarmes techniques :

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

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

2.10 CONSOMMABLES, PIÈCES DE RECHANGE ET STOCK

2.10.1 Consommables et pièces de rechange

Tous les ingrédients, consommables et fournitures nécessaires à l'entretien, aux essais et au bon fonctionnement des équipements sont à la charge intégrale du Titulaire.

A titre d'exemple, sont concernés :

- Les ingrédients : fluides frigorigènes, huiles, produits de traitements d'eaux, sel, etc.,
- Les consommables et fournitures nécessaires à l'entretien : filtres, courroies, roulements, garnitures, pochettes de joints, sources lumineuses (y compris éclairage portatif), etc.

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

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

2.10.2 Stock de pièces

Le stock de pièces détachées a pour objet d'assurer la continuité du fonctionnement de l'ensemble des installations, de la sécurité, de l'hygiène du site et du confort des utilisateurs. Il doit permettre au Titulaire de répondre en termes de correctif et curatif aux délais de remise en service imposés. Le Titulaire ne peut donc pas invoquer une rupture éventuelle de stock pour expliquer une quelconque dérive sur le respect des engagements contractuels, en particulier en termes d'obligation de résultats sur la disponibilité des installations.

Ce stock est constitué de pièces :

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

Le Titulaire tient à disposition de l'Urssaf PACA les copies des certificats de garantie des pièces installées.

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

2.11 VERIFICATIONS PERIODIQUES REGLEMENTAIRES

L'Urssaf PACA possède des marchés avec les organismes de contrôle pour assurer les vérifications réglementaires périodiques de ses installations.

L'Urssaf PACA attend du titulaire qu'il l'assiste dans le pilotage des vérifications réglementaires.

Pour ce faire, le titulaire effectue les missions suivantes :

- Préparer le planning et l'organisation des visites des organismes de contrôle,

Dans ce cadre, le titulaire doit réaliser le planning des interventions en concertation avec le bureau de contrôle retenu par l'Urssaf PACA. Ce planning est ensuite soumis à validation par l'Urssaf PACA. 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 titulaire 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 titulaire 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 titulaire (découlant de défauts de maintenance préventive ou corrective : traiter les remarques et observations constatées par l'organisme agréé,
 - Si non imputable au titulaire : alerter l'Urssaf PACA et proposer un devis pour réalisation des mises en conformité,
- Etablir et tenir à la disposition de l'Urssaf PACA 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 titulaire 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	<ul style="list-style-type: none"> Non-conformité avec danger avéré ou potentiel sur la sécurité des personnes ou la continuité de l'exploitation 	<ul style="list-style-type: none"> Consigner immédiatement l'équipement Dans le mois à réception du rapport de vérification
Niveau B	<ul style="list-style-type: none"> Non-conformité n'engageant pas la sécurité des personnes 	<ul style="list-style-type: none"> Pas d'action attendue Dans les 6 mois à réception du rapport de vérification
Niveau C	<ul style="list-style-type: none"> Non-conformité documentaire 	<ul style="list-style-type: none"> 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 titulaire est tenu de rendre à l'Urssaf PACA les quitus permettant de suivre l'évolution des levées de non-conformité.

Une fois la réserve levée, le titulaire dispose de 15 jours pour envoyer à l'Urssaf PACA les quitus correspondants. Cette restitution se fera de deux manières :

- En remplissant directement sur la plateforme de l'organisme agréé les levées de non-conformité,
- En transmettant à l'Urssaf PACA les rapports de l'organisme agréé, 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.

2.12 PILOTAGE

2.12.1 Généralités

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

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

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

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

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

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

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

En dehors des horaires de présence, le Titulaire doit répondre à toute sollicitation de l'Urssaf PACA nécessitant ou pas sa présence sur site. Le pilote doit la restitution de ses prestations et une assistance technique à l'Urssaf PACA tout au long de son contrat. Il lui doit notamment :

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

L'annexe 5 - Liste doc exécution, fournit une synthèse des documents et informations à fournir pour l'ensemble des prestations objet du présent marché, et la fréquence à laquelle ils sont à fournir.

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

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

Le Titulaire doit notamment :

- La mise à jour permanente de sa GMAO avec accès complet attribué à l'Urssaf PACA,
- La gestion des demandes d'intervention,
- Le renseignement de tous les documents réglementaires et tout particulièrement ceux liés à la sécurité et aux garanties,
- La mise à jour du DEM (Dossier d'Exploitation et de Maintenance) suite à ses interventions

2.12.3 Restitution des prestations

TYPE DE REUNION ET THEMES ABORDES	Pilote	Urssaf PACA ou son représentant désigné	Rapports
Point occasionnel A la demande de l'une des parties	Si besoin	X	Si besoin
Réunion semestrielle	Si besoin	X	Si besoin
Réunion annuelle	X	X	X

Le contenu des rapports ci-dessous définit le niveau de qualité minimum souhaité par l'Urssaf PACA.

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

Rapport semestriel d'activité

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

Selon les exigences et les besoins de l'Urssaf PACA, le rapport d'activités doit comprendre au minimum les éléments suivants :

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

- Procédure d'astreinte : présentation des comptes rendus d'activité d'astreinte, avec transmission de la liste des personnes ayant tenu l'astreinte le mois écoulé et la liste des personnes prévue pour le mois à venir,
- Le planning de présence des intervenants
- Le suivi et analyse des consommations des énergies, avec comparaison par rapports aux deux années précédentes (sous forme de tableau et de diagramme),
- Le suivi et analyse du stock (mouvements, inventaire annuel...),
- Le suivi et analyse des principaux travaux et suivi des devis (en attente, validé, en cours de réalisation...),
- Le suivi et analyse des contrôles réglementaires et des levées de réserve,
- Le suivi et la mise à jour des DEM,
- Le suivi et la mise à jour des actions définies dans le cadre du plan de progrès.

Si une réunion semestrielle est prévue, le rapport d'activité doit être transmis à l'Urssaf PACA au minimum trois jours ouvrés avant la réunion.

Rapport annuel d'activité

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

- Le plan de prévention réactualisé,
- Les performances des principaux équipements,
- Les conditions spécifiques de fonctionnement (durée de marche des principaux équipements, incidents de fonctionnement, actions effectuées),
- Un état général des équipements, incluant notamment l'obsolescence du matériel, et les difficultés d'approvisionnement en pièces détachées,
- Des propositions d'optimisation de la maintenance,
- Le bilan quantitatif et financier des consommables et pièces détachées,
- Les mouvements et l'état du stock de pièces détachées, le coût de chacune des pièces et le total,
- Le bilan énergétique,
- Les prestations hors forfait, leur coût et le coût total, ainsi que le bilan des devis,
- Le bilan DEM, mises à jour effectuées,
- Les documents de maintenance mis à jour,
- La liste des sous-traitants et leurs périmètres respectifs,
- Au regard de la réglementation : la nature de tout ce qui n'est pas conforme. (Nota : si l'urgence le justifie, les anomalies de cet ordre sont signalées à l'Urssaf PACA sans attendre le rapport annuel),
- Ce bilan doit déboucher sur l'énoncé des conséquences qui découleraient du fait de ne pas en tenir compte et sur des propositions de solutions adaptées aux déficiences qu'il aura permis de mettre en évidence,
- Le plan de progrès.

2.12.4 Gestion des énergies (eau, électricité)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.12.5 Veille normative

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

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

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

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

L'Urssaf PACA met à disposition du Titulaire, les DEM/DOE des travaux qui doit modifier ses prestations en conséquence. Seules les évolutions majeures des installations peuvent faire l'objet d'un avenant au contrat qui fera l'objet d'une phase préalable d'étude et de négociation entre l'Urssaf PACA et le Titulaire.

2.12.7 Suivi des garanties des installations

Les installations sous garantie peuvent être :

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

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

- Un diagnostic précis et argumenté du défaut ; ce diagnostic détermine l'origine du défaut et établit la responsabilité technique d'un ou plusieurs intervenants,
- L'information des conclusions de son diagnostic,

- Les mesures conservatoires nécessaires et la mise en service des équipements de remplacement ou de secours éventuels existants sur site ou extérieurs, après accord de l'Urssaf PACA,
- D'une façon générale, les actions nécessaires au maintien du fonctionnement des installations et activités du site,
- Toutes les démarches demandées par l'Urssaf PACA pour préserver ses droits nés ou à naître à l'encontre des constructeurs, des fournisseurs, des installateurs et de tout tiers responsable ou estimé responsable,
- Le suivi de toutes les interventions relatives au désordre, des réparations définitives et de leur réception.

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

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

Le Titulaire est réputé connaître les clauses de garanties légales et particulières attachées aux installations et ouvrages. Le Titulaire assiste l'Urssaf PACA dans l'exercice de ses droits de recours en garantie auprès des installateurs et fournisseurs.

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

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

2.12.8 Plan de progrès – rationalisation et optimisation de la maintenance

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

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

Les propositions sont présentées dans le rapport annuel qui après validation par l'Urssaf PACA sont mises en œuvre par le Titulaire. Ces propositions couvrent la totalité de ses prestations.

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

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

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

Ces prestations peuvent concerner :

- La réalisation de petits travaux de mise aux normes des installations concernées par le présent marché,
- La réalisation de travaux d'améliorations ou optimisation des installations existantes en charge du Titulaire. Elles seront rémunérées sur la base d'un devis remis par le titulaire.

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

3. MODALITÉS ET CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

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

3.1 ORGANISATION DU TITULAIRE

3.1.1 Gestion et coordination interne et des sous-traitants

Le Titulaire porte seul la responsabilité des sous-traitants qu'il a choisis et qu'il a fait valider administrativement et-préalablement à leurs interventions. Il est responsable de la qualité des prestations effectuées par ceux-ci. Cette responsabilité nécessite que le Titulaire dirige les prestations sous traitées et non qu'il les subisse en se cantonnant à un rôle de transmission.

Le Titulaire se doit de :

- Établir son plan de prévention avec ses sous-traitants
- Établir une demande précise servant de directive à l'attention des sous-traitants,
- Identifier dans l'outil de GMAO les prestations effectuées en sous-traitance,
- Organiser et piloter l'intervention des sous-traitants,
- Contrôler les opérations effectuées par les sous-traitants,
- Vérifier la pertinence des travaux hors forfait qu'ils sollicitent,

- Présenter les diagnostics aboutis à soumettre à l'arbitrage de l'Urssaf PACA, avec les estimations et analyses en coût global sous le nom du Titulaire,
- Les rapports de visites des sous-traitants et les fiches d'intervention sont des annexes aux documents à établir par le Titulaire qui prend la responsabilité des écrits de son sous-traitant. La transmission sèche de documents du sous-traitant ne sera pas acceptée,
- Etc.

3.1.2 Personnel du Titulaire et de ses sous-traitants

Les points suivants s'appliquent indistinctement au personnel du Titulaire et au personnel de ses sous-traitants. Les agents ou techniciens sont désignés par le Titulaire avec l'agrément préalable de l'Urssaf PACA.

L'Urssaf PACA se réserve le droit, à tout moment, et sans avoir à en justifier, de demander le remplacement de tout membre du personnel du Titulaire, ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

Le Titulaire doit transmettre, 15 jours après notification, l'organigramme nominatif et la liste du personnel d'intervention et de remplacement accompagnée d'un CV et d'une copie de la carte d'identité. Cette liste est mise à jour à chaque changement du personnel.

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

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

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

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

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

3.1.3 Obligation de discrétion

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

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

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

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

3.1.4 Badges, clés d'accès aux locaux

L'Urssaf PACA dote le titulaire de clés ou de badges permettant l'accès aux locaux intéressés par les prestations. En cas de perte ou de vol, le titulaire avise aussitôt l'Urssaf PACA des exemplaires manquants. Ceux-ci sont remplacés et font l'objet d'une facturation au titulaire, au tarif en vigueur. Pour les passes, le titulaire doit le remplacement, à ses frais, des canons accessibles à partir du passe considéré.

En fin de marché, le titulaire est tenu de remettre à l'Urssaf PACA les clés ou badges confiés initialement.

3.1.5 Tenue du personnel - Équipement de protection – Autres équipements – Comportement – Discipline

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

3.1.5.1 Équipements de protection

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

- Gants et Vêtements de travail suivant les règles en vigueur,
- Chaussures de sécurité,
- Casques et lunettes de protection,

- Protections auditives, etc.
- Masques de protection,

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

3.1.5.2 Équipements informatiques, téléphoniques

Le Titulaire fournit :

- Les matériels informatiques nécessaires à l'exécution de ses prestations, permettant notamment l'exploitation par son personnel du logiciel de GMAO et du portail de gestion des demandes d'intervention, ainsi que la réalisation des travaux de bureautique,
- A l'ensemble de son personnel, y compris celui de l'astreinte, l'ensemble des moyens de communications nécessaires en nombre suffisant pour assurer les prestations, respecter ses obligations de résultats et assurer la sécurité de son personnel (système PTI par exemple).

Le Titulaire prend en charge l'ensemble des consommables nécessaires au fonctionnement de ces matériels dans le cadre de son activité ainsi que les frais associés (frais abonnement téléphonique, FAI...). Le Titulaire doit fournir les applications et outils qu'il juge utile pour assurer ses prestations (reporting, gestion des énergies, commandes, devis...).

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

3.1.5.3 Moyens matériels

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

3.1.5.4 Comportement

Le personnel du Titulaire doit démontrer en toute occasion :

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

3.1.5.5 Discipline

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

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

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

3.1.6 Jours et Horaires d'intervention

3.1.6.1 Horaires d'ouverture

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

Les horaires d'ouverture sont précisés dans l'annexe n°1 « périmètre marché » du présent CCTP.

3.1.6.2 Heures ouvrées

Les heures ouvrées sont celles pendant lesquelles le Titulaire doit pouvoir intervenir pour toute demande d'intervention, urgente ou non. Ces horaires servent de référence dans l'ensemble des documents contractualisés avec le Titulaire et notamment pour les différents délais. Sauf indications particulières au Marché, les heures ouvrées sont définies ainsi : de 7h à 18h du lundi au vendredi, hors jours fériés.

3.2 PLANIFICATION DES INTERVENTIONS PROGRAMMEES

3.2.1 Conduite et surveillance

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

Ces rondes sont programmées selon les besoins identifiés pour le site.

Il appartient au Titulaire, en fonction des besoins de conduite et surveillance propre à chaque installation, d'adapter la fréquence et durée de ses rondes en conséquence.

Ce programme est soumis à l'accord préalable de l'Urssaf PACA.

3.2.2 Interventions systématiques de la maintenance programmée

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

Planification générale des interventions

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

Reprogrammation d'une intervention

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

Fiche d'intervention / Compte rendu d'exécution

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

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

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

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

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

Proposition d'intervention

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

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

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

3.2.3 Maintenance curative

Planification et délais d'intervention

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

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

Prestation	Délai
------------	-------

Prise en charge d'une demande d'intervention	24 heures
Remise du devis correspondant après prise en charge de la demande hors forfait (sur commande)	5 jours
Réalisation des travaux après notification de la commande par l'Urssaf PACA si hors forfait (sur commande)	Selon délai défini dans la commande
Dépose du compte-rendu d'intervention et fermeture de la demande d'intervention	Sous 1 semaine après fin de l'intervention sur site
Mise à jour du DEM, inventaire gammes et du programme de maintenance préventive (si nécessaire après réalisation des travaux),	Sous 1 mois après fin de l'intervention sur site

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

Exécution des interventions / Compte rendu de travail

Après exécution des prestations ayant fait l'objet d'une demande d'intervention curative ou corrective, le Titulaire remet un compte-rendu d'intervention avec les renseignements ci-après :

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

Proposition d'intervention

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

Initiative des interventions - accord du responsable du marché

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

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

Dans ce deuxième cas, le Titulaire doit avant toute intervention, faire valider par l'Urssaf PACA le devis des prestations curatives proposées et recevoir le bon de commande correspondant.

Néanmoins, afin de faciliter et raccourcir le délai des interventions curatives hors forfait, notamment lorsque cela peut avoir un caractère d'urgence, ou si la sécurité des personnes et des biens est en jeu, le Titulaire peut être amené à intervenir sur simple accord téléphonique de l'Urssaf PACA.

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

Évolution des prestations

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

3.3 CONTROLE QUALITE

Afin, notamment, de contrôler ses prestations et de fournir aux exploitants la qualité de service attendue, le Titulaire doit mettre en place un plan d'assurance qualité. Le Titulaire précise notamment les moyens et l'organisation qu'il met en place pour effectuer un autocontrôle de l'ensemble de ses prestations. Le Titulaire doit mettre à jour de manière quotidienne l'outil de GMAO qu'il met en place.

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

3.3.1 Autocontrôle

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

3.3.2 Contrôle de la qualité des prestations

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

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

Pour exemple les contrôles pourront porter sur les éléments suivants :

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

3.3.3 Plan assurance qualité

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

Elle doit permettre de transcrire une notion subjective du bon entretien en une notion OBJECTIVE, MESURABLE donc acceptable par tous. La méthodologie du contrôle qualité repose sur la mise en œuvre de tests conduisant à une notation.

Le plan d'assurance qualité formalise le contenu détaillé :

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

3.4 HYGIENE – SECURITE- ENVIRONNEMENT

3.4.1 Généralités

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

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

En concertation avec l'Urssaf PACA, il prend toutes les mesures de prévention et de protection fixées par les règles, règlements et normes relatives à la fois au code du travail et à la réglementation.

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

3.4.2 Plan de prévention

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

- Accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers d'incendie,
- Manutention, utilisation d'engins de transport, de manutention ou de levage ...
- Délimitation des zones d'intervention, balisage et signalisation des zones d'interventions et des équipements consignés par les interventions, maintien des circulations...

- Utilisation de produits, matières, énergie présentant des dangers d'incendie, d'explosion, de brûlure, d'intoxication, de pollution, etc.
- Procédures préalables et pendant consignations et avant remise en régime normal,
- Travaux à risques, en hauteur, définition des mesures de protection,
- Travaux en milieu ou à accès difficile : mesures prises pour assurer la protection des personnes et des biens en locaux techniques, moyens de communication et de surveillance à distance des intervenants...

Par le fait d'avoir remis une offre, le Titulaire affirme avoir pris connaissance des lieux, des installations, des contraintes et difficultés d'accès, des moyens de prévention intégrés à la construction et du dossier des interventions ultérieures. En conséquence, l'offre du Titulaire tient compte de ces éléments et des moyens individuels complémentaires nécessaires pour effectuer ces interventions.

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

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

3.4.3 Signalisation des chantiers - Consignes

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

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

Le Titulaire prend toutes dispositions, en accord avec l'Urssaf PACA et fait son affaire des autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes pour les interventions extérieures au bâtiment, en voirie en particulier. Le Titulaire fournit à cet effet le matériel le mieux adapté et le maintien en parfait état de fonctionnement.

3.4.4 Mesures de consignation

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

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

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

3.4.5 Arrêt technique

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

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

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

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

3.4.6 Dégâts causés par le Titulaire

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

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

3.4.7 Produits et matériels utilisés

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

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

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

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

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

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

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

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

Tous les documents relatifs à la gestion des déchets doivent être répertoriés et accessibles à tout moment dans le module « Documentation » de l'outil de GMAO. L'Urssaf PACA peut faire évacuer par toute entreprise de son choix et ce, à la charge du Titulaire, tout dépôt constaté en un lieu interdit.

3.4.9 Nettoyage des locaux et matériels

Le Titulaire s'engage à :

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

3.4.10 Coupures Concessionnaires

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

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

3.4.11 Outillage

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

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

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

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

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

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

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

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

3.5 DOCUMENTATION ET OUTILS INFORMATIQUES DE GESTION

3.5.1 Gestion de la maintenance sur outil informatique

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

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

3.5.1.1 Caractéristiques de l'outil

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

Les données seront sauvegardées au moins quotidiennement. Il sera possible de restaurer une base de données endommagée. La gestion des accès se fera par des comptes utilisateurs disposant de profils de droits personnalisés, avec des niveaux d'accès paramétrables. Le logiciel permettra la création d'un nombre illimité de compte.

Le logiciel devra permettre à minima 5 connexions simultanées. Ce nombre de connexion sera extensible si nécessaire par des tranches successives de connexions complémentaires. Il sera prévu en base, une capacité de stockage pour la base de données et les documents de 10 Go, extensible par tranches successives complémentaires.

3.5.1.2 Formation à l'utilisation de l'outil

Le Titulaire prévoira les formations nécessaires à l'utilisation de l'outil par le personnel de l'Urssaf PACA au démarrage de sa prestation. Elles devront permettre une parfaite maîtrise par les usagers de l'outil. Des supports de type tutoriels seront fournis lors des formations et seront envoyés sous forme dématérialisée dans la semaine suivant la formation.

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

L'Urssaf PACA pourra solliciter la formation de personnes supplémentaires par l'envoi d'un bon de commande au Titulaire, en respectant le formalisme stipulé dans le CCAP. Une assistance sera disponible pour le support technique aux utilisateurs.

3.5.1.3 Initialisation de la base de données

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

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

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

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

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

3.5.1.4 Fonctionnalités de l'outil

Gestion de la maintenance préventive :

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

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

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

Pour cela il sera possible dans l'outil :

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

Reporting :

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

3.5.1.1 Restitution des données

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

Le Titulaire devra communiquer les éléments demandés par l'Urssaf PACA dans un délai de 10 jours ouvrés maximum. Les éléments propres à la base de données (inventaire, gammes, état de santé, préventif, fiches problèmes, planning, etc...) seront à communiquer dans un format exportable sous Excel.