

**CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES PARTICULIERES
(CCTP)**

REALISATION DES PRESTATIONS

MARCHE DE MAINTENANCE

SOMMAIRE

Article 1.	<i>Principes généraux de réalisation des prestations</i>	3
Article 2.	<i>Organisation générale des prestations</i>	3
Section 2.01	Périmètre des prestations	3
Section 2.02	Contenu des prestations	4
Section 2.03	Définition des prestations	4
Article 3.	<i>Modalités d'exécution des prestations</i>	10
Section 3.01	Modalités d'intervention	10
Section 3.02	Relations avec les autres prestataires	14
Section 3.03	Personnel d'intervention	15
Section 3.04	Moyens d'intervention et Fournitures	16
Section 3.05	Prestations complémentaires	20
Article 4.	<i>Pénalités</i>	26
Annexes		27

Article 1. Principes généraux de réalisation des prestations

Le Pouvoir Adjudicateur confie au Titulaire la gestion et la réalisation des prestations de maintenance des installations des sites, objets du Marché.

Le Titulaire s'engage à réaliser les prestations dans les règles de l'art de la profession et à respecter les obligations de résultats et de moyens définis pour chaque prestation.

Le Marché est un contrat d'entreprise à obligations de résultats, avec mise en œuvre de moyens minimum correspondant aux moyens définis par le Titulaire dans son Offre Technique qu'il a joint à son offre et qui fait partie intégrante des pièces contractuelles du présent Marché.

Le Titulaire accepte de prendre en charge les prestations définies dans les conditions et selon les obligations figurant dans l'ensemble des documents constituant le Marché.

Les objectifs généraux en matière de résultats consistent à garantir :

- Le bon fonctionnement et la pérennité des installations
- La continuité d'activité des sites
- Le suivi de l'inventaire et de l'état des installations
- Le respect des obligations contractuelles, réglementaires et normatives
- Le respect des prescriptions constructeurs
- Le respect des exigences HSE du Pouvoir Adjudicateur
- La satisfaction des Représentants du Pouvoir Adjudicateur et des occupants des sites

Cela comprend notamment :

- L'obligation de réalisation des opérations de conduite, de surveillance et de maintenance, conformément aux dispositions contractuelles du Marché
- La planification, la réalisation, la traçabilité, le contrôle et l'analyse de l'ensemble des opérations
- Le suivi et la réalisation effective des contrôles qualités périodiques
- L'engagement de reporting éclairé auprès du Pouvoir Adjudicateur
- L'obligation de continuité de fonctionnement des installations objets du Marché
- L'obligation de conseil et d'information auprès du Pouvoir Adjudicateur
- Le traitement et le suivi des anomalies et des non-conformités

Le Titulaire recherche de façon continue l'amélioration des méthodes pour assurer une qualité de service optimale.

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

A l'exception des prestations hors forfait, le Titulaire est réputé avoir inclus dans son offre tous les moyens nécessaires à la réalisation des prestations et au respect des obligations de résultats et de moyens définis au titre du Marché.

Article 2. Organisation générale des prestations

Section 2.01 Périmètre des prestations

Définition des postes techniques du Marché

L'engagement porte sur la prise en charge des postes techniques suivants :

- Clos & Couvert

- Courants Forts Basse Tension
- Courants Forts Haute Tension, en tant que prestation supplémentaire éventuelle, soumise au choix du Pouvoir Adjudicateur
- Multiservices
- Plomberie
- Second œuvre
- Air comprimé, en tant que prestation supplémentaire éventuelle, soumise au choix du Pouvoir Adjudicateur

Le périmètre contractuel des postes techniques, objets du Marché, sont définis dans les fiches de prestations annexées au présent CCTP.

Périmètre des postes techniques par site

Le document « Périmètre forfaitaire des postes technique par site », annexé au présent CCTP, précise le périmètre forfaitaire des postes techniques du Marché, par site.

Section 2.02 Contenu des prestations

Les limites de prestation ci-après sont définies de manière à garantir à chaque intervenant le plein exercice de sa responsabilité.

Les limites de prestations sont nécessaires pour fixer :

- Poste par poste, prestation par prestation, l'étendue des installations, des ouvrages et/ou des services pris en charge par le Titulaire dans le cadre du Marché
- Les interfaces entre les prestations confiées au Titulaire et les prestations restant à la charge du Pouvoir Adjudicateur

Pour chaque poste, les limites de prestation obéissent aux règles générales suivantes :

- Font partie, sans aucune restriction, de l'objet du Marché tous les équipements et ouvrages listés au présent Marché, ainsi que tous les réseaux les reliant entre eux, leurs supports et leurs éléments de fixation.
- Pour l'alimentation des équipements, objets du Marché, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs de raccordement de l'équipement inclus suivants les dispositions des concessionnaires en fluides et énergies.
- Pour les organes, non compris au titre du Marché, asservis ou alimentés par un des équipements inclus au Marché, les limites de postes sont fixées aux borniers ou dispositifs d'alimentation de l'organe, borniers exclus.

Le Titulaire a à sa charge la totalité des installations jusqu'aux équipements terminaux inclus, y compris les organes et équipements associés (tableaux électriques de puissances et de commandes, tableaux de signalisations, organes de sécurité et de reports d'alarmes y compris contacts de position), à l'exception des installations définies hors Marché dans les fiches de prestations jointes en Annexe du présent CCTP.

En complément aux règles générales ainsi établis, les prestations à réaliser sont définies :

- Par les spécifications du présent CCTP, s'appliquant communément à l'ensemble des postes
- Par les fiches de prestations, jointes en Annexe du présent document, s'appliquant à chaque poste du Marché

Section 2.03 Définition des prestations

Contrôle et Suivi technique des installations

Le Titulaire met en place l'organisation nécessaire permettant d'assurer le contrôle et le suivi technique des installations, par la réalisation de rondes techniques établies selon une méthodologie soumise au Pouvoir Adjudicateur durant la phase de démarrage.

Cette méthodologie sera établie sous la forme d'un guide de ronde technique, créé spécifiquement en phase de démarrage.

Ce guide devra préciser notamment :

- Les équipements soumis aux rondes de surveillance
- Les chemins de ronde à respecter
- Les conditions d'exploitation de référence de chaque installation
- Les opérations de ronde à réaliser, aux fréquences définies
- Le relevé et le suivi des paramètres locaux
- Le traitement de chaque alarme technique
- Les modalités de traçabilité et d'archivage des relevés, à chaque ronde

Ce guide devra être mis à jour par le Titulaire, sur la durée du Marché, en fonction notamment de l'expérience acquise et des évolutions contractuelles.

Dans le cadre spécifique du Marché, le Titulaire a l'obligation de réaliser, à minima, une ronde technique physique hebdomadaire, soit 52 fois par an, sur l'ensemble des installations du Marché.

A l'issue de chaque ronde technique physique, le Titulaire devra obligatoirement transmettre le rapport de ronde au Pouvoir Adjudicateur, par mail, et mettre à jour le rapport d'état technique des installations, défini initialement en phase de démarrage, afin que :

- Le Pouvoir Adjudicateur puisse suivre précisément l'état de son patrimoine technique
- La passation d'informations, entre chaque intervenant du Titulaire, puisse se faire le plus précisément et le plus fluide possible

Le Pouvoir Adjudicateur souhaite, à cet effet, disposer, à tout moment et sur la durée totale du Marché, d'un état précis et juste des installations, objets du Marché, pour l'ensemble de ces sites.

Le Pouvoir Adjudicateur insiste sur l'obligation de réaliser et maintenir à jour cet inventaire et ce bilan technique, sur la durée totale du Marché, conformément aux obligations contractuelles.

Le non-respect de cette obligation exposera le Titulaire à l'application de pénalités.

Maintenance des installations

Niveaux de maintenance

La norme FDX 60-000 définit les termes de « maintenance » et de « bien » :

- Maintenance : Ensemble des activités destinées à maintenir ou à rétablir un bien dans un état ou dans des conditions données de sûreté de fonctionnement pour accomplir une fonction requise. Ces activités sont une combinaison d'activités techniques, administratives et de management.
- Bien : Tout élément, composant, équipement, sous-système, système, matériel, processus, etc. que l'on peut considérer individuellement et qui a pour objectif d'assurer une fonction donnée.

Les niveaux de maintenance préventive et corrective sont normalisés par 5 niveaux (norme FDX 60-000 – Révision d'avril 2016) :

- Niveau 1 : Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements de soutien intégrés au bien. Ce type d'opération peut être effectué par l'utilisateur du bien avec, le cas échéant, les équipements de soutien intégrés au bien et à l'aide des instructions d'utilisation.

- Niveau 2 : Actions qui nécessitent des procédures simples et/ou des équipements de soutien (intégrés au bien ou extérieurs) d'utilisation ou de mise en œuvre simple. Ce type d'actions de maintenance est effectué par un personnel qualifié avec les procédures détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance. Un personnel est qualifié lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur un bien présentant certains risques potentiels, et est reconnu apte pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés, compte tenu de ses connaissances et de ses aptitudes.
- Niveau 3 : Opérations qui nécessitent des procédures complexes et/ou des équipements de soutien portatifs, d'utilisation ou de mise en œuvre complexe. Ce type d'opération de maintenance peut être effectué par un technicien qualifié, à l'aide de procédures détaillées et des équipements de soutien prévus dans les instructions de maintenance.
- Niveau 4 : Opérations dont les procédures impliquent la maîtrise d'une technique ou technologie particulière et/ou la mise en œuvre d'équipements de soutien spécialisés. Ce type d'opération de maintenance est effectué par un technicien ou une équipe spécialisée à l'aide de toutes instructions de maintenance générales ou particulières.
- Niveau 5 : Opérations dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels. Par définition, ce type d'opérations de maintenance (rénovation, reconstruction, etc.) est effectué par le constructeur ou par un service ou société spécialisée avec des équipements de soutien

Maintenance de niveau 5 :

Dans le cadre du présent Marché, le remplacement d'un équipement complet, hors service, ayant dépassé sa durée de vie théorique est considéré de niveau 5, à l'exception :

- Des équipements pour lesquels le remplacement est compris au titre du forfait, tel que défini dans les fiches d'engagement du présent Marché
- Des sous-ensembles de l'équipement, correspondant aux pièces de rechange, consommables et petites fournitures composant l'équipement : Dans ce cadre, le remplacement d'un sous-ensemble d'un équipement, pour lequel sa durée de vie théorique est dépassée, ne relève pas du niveau 5. En d'autres termes, le remplacement d'un sous-ensemble de tout équipement ne relève pas du niveau 5.

Cette durée de vie théorique correspond à la durée de vie maximale des équipements définie, pour chaque équipement, dans le document « Durée de vie maximale des équipements » annexé au présent CCTP.

Niveau de maintenance compris au titre du forfait :

Les niveaux de maintenance compris au titre du forfait sont précisés dans les fiches de prestations définies pour chaque poste du Marché.

Dans ce cadre, le Titulaire prend à sa charge, au titre du forfait, toutes les interventions de maintenance préventive et corrective quel que soit son choix de recours à d'éventuels sous-traitants : Le recours à des sous-traitants pour des interventions préventives et correctives n'implique pas le déclassement du forfait vers le hors forfait si l'intervention exécutée par le sous-traitant est assimilable à une intervention des niveaux de maintenance compris au titre du forfait.

Maintenance préventive

Définie par la norme NF EN 13306 et la norme FDX 60-000, la maintenance préventive (réglementaire et non réglementaire) 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 d'équipements à un niveau optimal proche de celui des performances initiales.

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

Maintenance préventive systématique :

La maintenance préventive systématique permet :

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

Les opérations correspondantes permettent de provoquer les interventions non programmées des spécialistes lors de la mise en évidence des risques de défaillance.

Maintenance préventive conditionnelle :

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

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

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

La mise en place des prestations correspondantes a pour objet :

- De garantir le bon fonctionnement des équipements, notamment en minimisant les risques d'interruption de fonctionnement
- De limiter à terme les actions correctives d'ampleur en privilégiant une maintenance préventive systématique.

Le Titulaire est responsable de la politique de maintenance mise en œuvre dans le cadre du Marché.

Les opérations de maintenance préventive, définies par leur nature et leur fréquence :

- Devront respecter à minima la réglementation, les prescriptions des constructeurs, les normes et les règles de l'art du métier.
- Devront prendre en considération les caractéristiques de l'environnement dans lequel l'équipement fonctionne ainsi que les conditions de maintenabilité et d'installation de l'équipement

A titre d'exemple :

Dans le cas d'un environnement empoussiéré, impliquant un encrassement prématuré de certains équipements, leur nettoyage devra être effectué à une fréquence suffisante pour le maintenir dans un état de propreté conforme aux spécifications constructeur et aux niveaux de fonctionnement, de performance et de sécurité exigés

- Ne devront pas conduire à une indisponibilité des équipements durant les heures principales d'utilisation des installations

Il lui appartient dans ce cadre notamment :

- D'adapter les gammes de maintenance préventive aux exigences spécifiques des installations (équipements spécifiques, conditions d'exploitation particulières, ...) afin de garantir les objectifs de résultats attendus, sans supplément de prix
- D'améliorer les gammes de maintenance préventive au cours de l'exploitation en tenant compte de l'expérience

acquise, sans supplément de prix

La planification des interventions doit être établie par le Titulaire, sous l'outil de GMAO mis en œuvre, en début de chaque année contractuelle en accord avec le Pouvoir Adjudicateur.

Clarification des attendus :

Une maintenance préventive est considérée réalisée lorsque les points suivants sont respectés :

- L'équipement a un fonctionnement nominal conforme aux prescriptions des constructeurs.
- Les équipements de protection sont fonctionnels pour la durée jusqu'à la prochaine maintenance préventive, sans contrainte mécanique ou de manipulation, ou sans risque environnemental et sécuritaire.
- Les protections mécaniques et les isolants sont en bon état
- Les oxydations diverses sont traitées (corrosion, ...)
- Le fonctionnement avec le système de supervision a été contrôlé, avec retour d'états et de commandes effectifs et fonctionnels
- Les rapports provisoires et/ou définitifs ont été inscrits dans l'outil de GMAO

Chaque intervention de maintenance préventive fera l'objet d'un compte-rendu établi par le Titulaire sur l'outil de GMAO. Dans ce cadre, les comptes-rendus devront obligatoirement être établis par le Titulaire en renseignant les champs suivants :

<p><u>Localisation de l'équipement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bâtiment - Niveau - Local <p><u>Identification de l'équipement conformément à la codification de l'outil de GMAO :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Codification/Repère de l'équipement - Famille de l'équipement - Libellé de l'équipement <p><u>Horodatage de l'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Date de l'intervention - Heure d'arrivée - Heure de départ - Durée de l'intervention 	<p><u>Description des opérations réalisées durant l'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gammes de maintenance préventive : Nature et Fréquence - Modes opératoires de maintenance préventive à respecter, précisant : <ul style="list-style-type: none"> o Avant réalisation l'intervention : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles et les consignes à respecter ▪ Les habilitations et les qualifications nécessaires pour réaliser l'intervention ▪ Les risques mettant en jeu la sécurité des biens et des personnes, et les actions permettant de les éviter ▪ Les moyens de signalisation et de protection à mettre en œuvre o Durant l'intervention : <ul style="list-style-type: none"> ▪ La nature précise des opérations à réaliser ▪ L'ordonnancement précis des opérations à réaliser ▪ La liste des consommables et des petites fournitures nécessaires ▪ Les moyens matériels à disposer (outillage, moyens de manutention, ...) o Après réalisation de l'intervention : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles et les consignes à respecter après réalisation de l'intervention ▪ Les règles d'élaboration des comptes-rendus sur l'outil de GMAO - Observations et anomalies relevées, avec prise de photos si nécessaire - Nature des opérations correctives réalisées durant l'intervention - Désignation et Quantité des fournitures remplacées dans le cadre des opérations préventives <p><u>Description des opérations restant à réaliser après l'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La nature des opérations correctives restant à réaliser - La désignation et la quantité des fournitures à remplacer si nécessaire
--	---

Les opérations de maintenance préventive comprises au titre du forfait, pour chaque poste du Marché, sont définies dans les fiches de prestations associées.

Maintenance corrective

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

Définie par la norme NF EN 13306 et la norme FDX 60-000, la maintenance corrective débouche sur deux types d'intervention :

Maintenance Palliative :

La maintenance palliative caractérise les dépannages, c'est à dire une remise en état de fonctionnement effectuée in situ, parfois sans interruption de fonctionnement de l'ensemble concerné, avec un caractère provisoire.

Les interventions correspondantes visent à réduire :

- La durée d'arrêt des installations
- Les conséquences et, d'une façon générale, les désordres qui s'en suivent
- Les risques encourus par les occupants des locaux

Maintenance Curative :

La maintenance curative caractérise les réparations, faites in situ ou en atelier, parfois après dépannage, avec un caractère définitif.

Les opérations de maintenance corrective sont réalisées dans les délais prévus au Marché, notamment dans les cas de figure suivants :

- A la suite d'une défaillance, d'une dégradation ou d'une réclamation constatée par le Titulaire, le Pouvoir Adjudicateur ou un utilisateur
- A la suite d'un dysfonctionnement détecté par les outils de gestion et de supervision technique du site, lorsqu'ils existent, ou tout autre report d'alarmes
- A l'initiative du Titulaire, dans un cadre d'opérations de maintenance préventive, de prestations de surveillance et de contrôle ou à la suite d'anomalies constatées
- A la demande du Pouvoir Adjudicateur

Le Titulaire ne peut prétexter que l'origine de la défaillance est extérieure aux installations objet du Marché pour refuser d'intervenir. En cas de doute sur l'origine d'un défaut, le Titulaire est chargé de définir les frontières de responsabilité et de déclencher le processus de correction, au besoin en faisant intervenir l'organisme ou le Titulaire incriminé.

Chaque intervention de maintenance corrective fera l'objet d'un compte-rendu établi par le Titulaire sur l'outil de GMAO. Dans ce cadre, les comptes-rendus devront obligatoirement être établis par le Titulaire en renseignant les champs suivants :

<p><u>Localisation de l'équipement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bâtiment - Niveau - Local <p><u>Identification de l'équipement conformément à la codification de l'outil de GMAO :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Codification/Repère de l'équipement - Famille de l'équipement - Libellé de l'équipement <p><u>Horodatage de l'intervention :</u></p>	<p><u>Description des opérations réalisées durant l'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nature des opérations correctives réalisées durant l'intervention - Observations et anomalies relevées, avec prise de photos si nécessaire - Désignation et Quantité des fournitures remplacées dans le cadre des opérations correctives - Modes opératoires de maintenance corrective à respecter, précisant : <ul style="list-style-type: none"> o Avant réalisation l'intervention : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles et les consignes à respecter ▪ Les habilitations et les qualifications nécessaires pour réaliser l'intervention ▪ Les risques mettant en jeu la sécurité des biens et des personnes, et les actions permettant de les éviter ▪ Les moyens de signalisation et de protection à mettre en œuvre
--	--

<ul style="list-style-type: none"> - Date de l'intervention - Heure d'arrivée - Heure de départ - Durée de l'intervention <p><u>Description de la demande d'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nom du demandeur - Service du demandeur - Nature de la demande 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Durant l'intervention : <ul style="list-style-type: none"> ▪ La nature précise des opérations à réaliser ▪ L'ordonnancement précis des opérations à réaliser ▪ La liste des fournitures nécessaires ▪ Les moyens matériels à disposer (outillage, moyens de manutention, ...) ○ Après réalisation de l'intervention : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles et les consignes à respecter après réalisation de l'intervention ▪ Les règles d'élaboration des comptes-rendus sur l'outil de GMAO <p><u>Description des opérations restant à réaliser après l'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La nature des opérations correctives restant à réaliser - La désignation et la quantité des fournitures à remplacer si nécessaire
---	---

Dans le cas, où la sécurité des personnes, des biens ou de fonctionnement des installations est en jeu :

Le Titulaire prend les mesures d'urgence, qui s'imposent, et assure le dépannage. Les réparations suivent les interventions d'urgence. Elles sont immédiates si elles conditionnent la remise en marche ou différées si le fonctionnement provisoire, sans risque, est autorisée par le Pouvoir Adjudicateur.

Les opérations de maintenance corrective comprises au titre du forfait, pour chaque poste technique du Marché, sont définies dans les fiches de prestations associées.

Cas de malveillance ou de vandalisme :

Les opérations de maintenance corrective liées à de la malveillance ou à du vandalisme, ainsi que les remises en état faisant suite à un sinistre non imputable au Titulaire, ne sont pas comprises au titre du forfait à l'exception de celles définies comme comprises au titre du forfait dans les fiches de prestations associées à chaque poste.

Dans tous les cas, les délais contractuels définis au Marché restent pour autant pleinement applicables.

Les opérations de maintenance corrective découlant d'une défaillance, d'une malfaçon ou d'un sinistre imputable au Titulaire sont intégralement pris à sa charge exclusive au titre du forfait.

Cas de mise en conformité : Les mises en conformité réglementaires, correspondant exclusivement à des évolutions réglementaires postérieures à la date de prise d'effet du Marché, ne sont pas comprises au titre du forfait.

Article 3. Modalités d'exécution des prestations

Section 3.01 Modalités d'intervention

Jours et Heures d'exploitation

Les jours et heures d'exploitation sont ceux durant lesquels les utilisateurs des sites doivent pouvoir utiliser les installations, suivant leur destination, dans les conditions de fonctionnement, de performance, d'hygiène, de santé et de sécurité correspondants aux obligations et aux exigences contractuelles.

Les jours et heures d'exploitation sont fixés comme suit : **24h/24 et 365 jours/an.**

Jours et Heures ouvrées

Les jours et heures ouvrés sont fixés arbitrairement, d'un point de vue contractuel, **du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés, de 6h00 à 22h00.**

Permanence imposée au titre du Marché

Le Titulaire devra obligatoirement garantir, au titre du forfait, la permanence suivante, pour l'ensemble des sites objets du Marché, composée des moyens humains opérationnels suivants :

- Un technicien de maintenance multitechnique présent à temps plein sur site, remplacé durant ses absences planifiées, soit présent 52 semaines par an et 35 heures par semaine :
 - o Du lundi au jeudi inclus, hors jours fériés, de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00
 - o Le vendredi, hors jours fériés, de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00.
- Un technicien de maintenance multitechnique présent à temps plein sur site, remplacé durant ses absences planifiées, soit présent 52 semaines par an et 35 heures par semaine :
 - o Du lundi au jeudi inclus, hors jours fériés, de 8h00 à 11h00 et de 12h00 à 16h00
 - o Le vendredi, hors jours fériés, de 8h00 à 11h00 et de 12h00 à 16h00.

Dans ce cadre :

- L'un de ces deux techniciens sera désigné comme chef d'équipe
- Les techniciens pourront intervenir séparément sur chaque site du Marché
- Chaque technicien devra être remplacé immédiatement durant ses absences planifiées, intégrant les congés, les RTT et toutes autres absences imposées par le Titulaire : Vacation syndicale, formation, séminaire, réunion interne, ...
- Chaque technicien devra être remplacé dans le cadre de toute autre absence (dont absences inopinées) par un technicien de maintenance multitechnique formé aux installations des sites), sous un délai de 24 heures ouvrées à compter de l'heure d'absence du technicien.
- Les membres de l'équipe de permanence imposée sont exclusivement dédiés au Contrat : Ils ne devront, en aucun cas, durant leurs heures de présence, intervenir pour le compte de tout tiers. Le non-respect de cette obligation sera sanctionné par une pénalité forfaitaire de 1000 € HT.

Cette permanence imposée s'applique à l'ensemble des prestations opérationnelles forfaitaires définies au titre du présent CCTP, à l'exception des prestations suivantes :

- **Toutes les opérations, relatives au poste technique « Clos & Couvert », intégrées à la prestation supplémentaire éventuelle (PSE) n°1 :** Donc, les heures passées dans le cadre de la réalisation des opérations, relatives au poste technique « Clos & Couvert », non intégrées à la PSE n°1, font partie intégrante de la permanence imposée.
- **Toutes les prestations relatives au poste technique « Air comprimé »**
- **Toutes les prestations relatives au poste technique « Courants Forts Haute Tension »**
- **Toutes les prestations relatives aux réseaux EU/EV (réseaux eaux usées et eaux vannes) et aux réseaux EP (eaux pluviales), définies au poste technique « Plomberie »**

Tout moyen humain opérationnel complémentaire à cette permanence fera l'objet d'une refacturation en sus, conformément aux conditions financières des prestations hors forfait.

Horaires d'intervention

Interventions de maintenance préventive :

Les interventions de maintenance préventive (réglementaire et non réglementaire) sont réalisées en principe pendant les jours et heures ouvrés imposés au Marché,

à l'exception de celles qui :

- Nécessitent l'arrêt des installations ou des équipements d'une installation
- Nécessitent la fermeture des accès à des zones du site
- Occasionnent une gêne pour les occupants
- Occasionnent des contraintes pour les occupants

- Occasionnent des contraintes pour l'exploitation des sites

et qui peuvent être effectuées hors heures ouvrées ou hors heures d'exploitation, sans supplément de prix, selon un planning établi en accord avec le Pouvoir Adjudicateur.

Interventions de maintenance corrective :

Les interventions de maintenance corrective sont réalisées en principe pendant les jours et heures ouvrées imposés au Marché,

à l'exception de celles qui :

- Nécessitent l'arrêt des installations ou des équipements d'une installation
- Nécessitent la fermeture des accès à des zones du site
- Occasionnent une gêne pour les occupants
- Occasionnent des contraintes pour les occupants
- Occasionnent des contraintes pour l'exploitation des sites

et qui peuvent être effectuées hors heures ouvrées ou hors heures d'exploitation, sans supplément de prix, selon un planning établi en accord avec le Pouvoir Adjudicateur.

Astreinte

Le service d'astreinte constitue l'ensemble des moyens humains et matériels nécessaires à la réception des appels du Pouvoir Adjudicateur et aux interventions qui s'ensuivent.

Le Titulaire assure une astreinte lui permettant :

- De prendre connaissance et de gérer les incidents 24h/24 et 365 jours/an
- De prendre les mesures d'urgence qui s'imposent
- D'informer systématiquement le Pouvoir Adjudicateur
- De disposer d'un Responsable du Titulaire joignable afin de guider les interventions qui le nécessite
- De dépêcher dans les délais prévus au Marché, une équipe d'astreinte connaissant le site, les installations et ouvrages concernés, et donc capable de réaliser les mesures conservatoires, les dépannages et les remises en état définitives.

Ce service sera chargé d'intervenir **24h/24 et 365 jours/an**, afin de réaliser les mesures conservatoires, les dépannages et les remises en état nécessaires, et ce, au plus tard, suite à la signification de l'incident au Titulaire ou via la réception d'une alarme.

Ce service est joignable à un numéro de téléphone unique, le coût d'appel étant le coût d'un appel local et non le coût d'un appel surtaxé. En cas d'appel surtaxé, le Titulaire établira un avoir annuel du montant correspondant à cette surtaxation.

En cas de changement de numéro d'appel, ce changement fera l'objet d'une information par voie de courrier simple.

La mise à disposition de ce service d'astreinte est définie, pour chaque poste technique, dans les fiches de prestations associées

Les heures passées en astreinte, intégrant tous les frais associés dont les déplacements, sont définis, pour chaque poste technique, dans les fiches de prestations associées.

Pour chaque évènement en astreinte, le Titulaire établit un rapport d'incident en décrivant la nature et les causes du problème, les actions réalisées et celles restant à mettre en œuvre. Lorsque le personnel intervient en astreinte, celui-ci est responsable, à son départ, de la mise en sécurité et en sûreté des installations et des sites sur lesquels il est intervenu.

Un livret d'astreinte par site sera élaboré en phase de démarrage du Marché, intégrant à minima :

- Les procédures d'accès et d'intervention sur chaque site
- Les moyens d'accès sur chaque site
- Le principe de fonctionnement général des installations
- L'implantation géographique des équipements
- Les codes d'accès des installations
- Les paramètres de conduite et de réglage : Température, débit, pression, horaires de fonctionnement, ...
- La localisation des organes de consignation (hydraulique, électrique, ...)
- Les consignes particulières de sécurité

Chaque technicien devra disposer obligatoirement de ces livrets, lors de leur intervention en astreinte.

Niveaux de criticité

Définition :

Les désordres sont classés selon 2 niveaux de criticité. Ces niveaux de criticité déterminent la réactivité attendue en cas d'anomalie.

Criticité	Désordre
Niveau C1 – Urgent	<ul style="list-style-type: none"> - Toute défaillance mettant en jeu l'activité et l'exploitation des bâtiments, représentée notamment par : <ul style="list-style-type: none"> o Une coupure électrique d'une zone o Une coupure d'éclairage d'une zone o Une coupure d'alimentation en air comprimé d'une zone o Une infiltration d'eau o Une fuite d'eau - Toute défaillance mettant en jeu la sécurité des biens ou des personnes. - Toute installation définie de criticité C1 dans les fiches de prestations associées
Niveau C2 – Non urgent	Toutes autres défaillances

Délais contractuels

L'ensemble des délais suivants s'appliquent à l'ensemble des postes techniques du Marché.

Ces délais s'appliquent 24h/24 et 365 jours/an.

Définition :

Les délais suivants sont définis et s'imposent au Titulaire :

- **D0 – Délai d'intervention** : Il s'agit du délai qui court entre la signification d'un incident au Titulaire (ou via la réception d'une alarme) et son arrivée sur le lieu de l'intervention
- **D1 – Délai de dépannage** : Il s'agit du délai qui court de la signification d'un incident au Titulaire (ou via la réception d'une alarme) jusqu'à la remise en état de l'installation ou de l'ouvrage concerné (au moins provisoire y compris par un moyen palliatif) ou leur mise en sécurité (si dépannage ou remise en état impossible).
- **D2 – Délai de remise en état définitif** : Il s'agit du délai qui court de la signification d'un incident au Titulaire (ou via la réception d'une alarme) jusqu'à la remise en état définitive permettant de retrouver les équipements ou les ouvrages selon leurs spécifications et leurs performances initiales.

Cadre d'application :

Le Titulaire s'engage à intervenir dans les délais définis ci-après :

Durant les heures de présence sur site du Titulaire :

Criticité	D0 – Délai d'intervention	D1 – Délai de dépannage	D2 – Délai de remise en état définitif ⁽²⁾
Niveau C1	30 minutes ⁽¹⁾	1 heure ⁽¹⁾	3 heures ⁽¹⁾
Niveau C2	2 heures ⁽¹⁾	4 heures ⁽¹⁾	6 heures ⁽¹⁾

(1) Les heures sont définies en temps réel calendaire

(2) Les délais de remise en état définitif sont prolongés des délais de validation des propositions tarifaires et des délais d'approvisionnement dûment justifiés pour les matériels ne figurant pas au stock.

En dehors des heures de présence sur site du Titulaire :

Criticité	D0 – Délai d'intervention	D1 – Délai de dépannage	D2 – Délai de remise en état définitif ⁽²⁾
Niveau C1	2 heures ⁽¹⁾	2 heures 30 ⁽¹⁾	4 heures 30 ⁽¹⁾
Niveau C2	4 heures ⁽¹⁾	6 heures ⁽¹⁾	8 heures ⁽¹⁾

(1) Les heures sont définies en temps réel calendaire

(2) Les délais de remise en état définitif sont prolongés des délais de validation des propositions tarifaires et des délais d'approvisionnement dûment justifiés pour les matériels ne figurant pas au stock.

Mise en place de mesures conservatoires :

En criticité C1, le Titulaire doit mettre en place, au titre du forfait et sans aucune limite temporelle ni quantitative, les mesures et moyens palliatifs nécessaires en cas de défaillance des installations, afin de maintenir les conditions d'exploitation et d'activité des sites ainsi que les conditions de sécurité des biens et des personnes.

Ces mesures et moyens palliatifs doivent être déployées dans le délai D1 défini précédemment.

Section 3.02 Relations avec les autres prestataires

Afin que l'ensemble des prestataires puissent mener à bien leurs missions, le Titulaire devra les associer à toutes les opérations de contrôles de reports d'alarmes, de paramétrages et autres informations ayant une incidence sur leurs prestations.

Une relation multipartite de partenariat permanent est recherchée par le Titulaire avec tous les prestataires intervenants du site afin de respecter les objectifs suivants :

- Garantir le niveau de performance exigé
- Garantir les conditions d'exploitation exigées
- Assurer la pérennité des installations des sites
- Accueillir les utilisateurs des sites, dans les meilleures conditions de confort, de sécurité et d'hygiène
- Garantir la continuité et la qualité des prestations exigées

De plus, le Titulaire doit :

- Signaler toute défaillance technique ou tout problème de fonctionnement qu'il constate, relevant de ses responsabilités ou de la responsabilité des autres prestataires du site
- Signaler tout problème concernant le maintien de la sûreté, de la sécurité et de la propreté du site

Cette liste n'est pas limitative.

L'objectif de cette collaboration avec les autres prestataires est de fournir un service optimum aux occupants des sites et de garantir le niveau de performance des installations exigé.

Section 3.03 Personnel d'intervention

Le Pouvoir Adjudicateur doit être informé du personnel d'intervention et de remplacement désigné du Titulaire pour l'exécution des prestations du Marché.

A cet effet, le Titulaire remet au Pouvoir Adjudicateur la liste nominative de ces intervenants dans les quinze (15) jours ouvrés avant la date de prise d'effet opérationnelle du Marché. Ils sont les seuls autorisés à intervenir sur les sites objets du Marché.

Cette liste fournit les qualifications, les habilitations, les formations, les agréments et les fonctions attribuées et est complétée par tous les justificatifs associés.

Tout nouvel intervenant doit être signalé au Pouvoir Adjudicateur par simple lettre dès que possible et, au plus tard, un (1) mois avant sa prise d'effet.

Le Titulaire veille au respect de la composition de l'équipe qu'il met en place conformément à l'organisation qu'il a décrit dans son offre technique. Cette organisation doit être maintenue quelles que soient les causes d'absences des membres de l'équipe.

Le remplacement éventuel par du personnel nouveau sera exceptionnel, porté à la connaissance du Pouvoir Adjudicateur, et motivé soit par des prises de congés (vacances, formations, ...), soit par l'organisation à moyen ou à long terme du Titulaire. En tout état de cause, le renouvellement du personnel en place, au-delà de la phase de démarrage du Marché, ne peut excéder vingt-cinq pour cent (25%) par an.

Toute personne se présentant sur les sites, sans être préalablement annoncée ou ne figurant pas sur la liste, se verra refuser l'accès aux locaux.

Ces dispositions s'appliquent à tous les intervenants même si les opérations qu'ils réalisent sont ponctuelles.

En cas d'urgence, le Titulaire remet en main propre au Pouvoir Adjudicateur, le premier jour d'intervention d'un nouvel agent, les justificatifs de ses qualifications et de ses habilitations.

A la demande du Pouvoir Adjudicateur, cette liste pourra être complétée par l'extrait numéro trois du casier judiciaire datant de moins d'un (1) mois. De nouveaux extraits sont fournis chaque début d'année civile ainsi qu'à l'occasion de tout changement de personnel. Cette liste sera tenue à jour mensuellement.

De même, le Pouvoir Adjudicateur pourra demander une copie des certificats et attestations des qualifications et des formations du personnel d'intervention désigné par le Titulaire.

Le personnel d'intervention du Titulaire est soumis :

- Aux dispositions générales prévues par la législation du travail
- Aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur le site

Le Pouvoir Adjudicateur 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 sites en tout ou partie.

Si l'une des personnes n'est plus en mesure de remplir sa fonction, le Titulaire en avise immédiatement le Pouvoir Adjudicateur par lettre recommandée avec accusé de réception et prend toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne soit pas compromise. A ce titre, le Titulaire désigne immédiatement un remplaçant et doit communiquer le nom et les titres de celui-ci au Pouvoir Adjudicateur dans un délai de deux (2) jours calendaires à compter de la date d'envoi de l'avis.

Le Titulaire prend en charge la formation de son personnel (en propre ou sous-traitant) intervenant sur le périmètre contractuel.

Le Titulaire dote le personnel d'exécution des vêtements de travail et de protection nécessaires et compatibles à ses prestations. En outre, l'ensemble du personnel du Titulaire intervenant sur le site, y compris le personnel d'encadrement et les sous-traitants, doit porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son insigne ou s'il présente une tenue négligée.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité d'imposer une tenue vestimentaire et ce sans que le Titulaire puisse prétendre à un complément de rémunération. Si cette tenue n'est pas compatible pour la réalisation des prestations qui lui sont confiées, le Titulaire devra en informer le Pouvoir Adjudicateur et devra proposer une tenue similaire, tenue qui devra recevoir l'accord du Pouvoir Adjudicateur avant son port effectif.

Le personnel du Titulaire doit démontrer en toute occasion :

- Un dynamisme et une motivation dans l'exercice de sa prestation
- Une courtoisie à l'égard des utilisateurs
- Une écoute et une réactivité face aux doléances des utilisateurs
- Un partenariat avec les autres intervenants sur les sites
- Une attention particulière à la sécurité, à l'hygiène, à la santé et à la protection de l'environnement

De plus, le personnel du Titulaire devra garder un comportement parfaitement professionnel auprès des Représentants du Pouvoir Adjudicateur et des occupants des sites :

- Le Titulaire devra faire établir une distance d'ordre professionnelle entre lui et l'ensemble de ces interlocuteurs, afin d'éviter tout copinage et toute connivence
- Le Titulaire devra respecter les principes et canaux de communication imposés au titre du Marché
- Le Titulaire devra respecter les temps de pause imposés par la législation

Section 3.04 Moyens d'intervention et Fournitures

Moyens matériels

Le Titulaire fournit, au titre du forfait, l'ensemble des moyens nécessaires à l'accomplissement de ses prestations, y compris pour les prestations sous-traitées.

Cela comprend notamment, l'ensemble :

- Des équipements de protection individuelle et collective
- Des équipements de protection environnementale et sanitaire
- Les tenues permettant de distinguer son personnel et celui de ses sous-traitants, avec logo apparent du Titulaire, en conformité avec la réglementation spécifique à chaque métier. Ces tenues sont adaptées aux prestations effectuées et aux zones d'interventions.
- Des moyens de communication avec couverture sur la totalité des sites :
 - o Le Titulaire fournit, au titre du forfait, à l'ensemble de son personnel, y compris celui d'astreinte, l'ensemble des moyens de communications nécessaires et en nombre suffisant pour assurer les prestations, respecter les obligations de résultats et la sécurité de son personnel (Radios, Talkie-walkie, DATI (PTI) avec ou sans option, Téléphone ou

Smartphone, ...).

- Le Titulaire prend à sa charge les infrastructures nécessaires pour assurer une communication compatible avec les besoins. Ces infrastructures devront être soumises à l'accord du Pouvoir Adjudicateur et ne devront en aucun cas perturber les autres installations du site, y compris celles des locataires (interférences essentiellement). Il prend à sa charge également l'entretien et le renouvellement de ces matériels.
- Le Titulaire prend à sa charge exclusive la fourniture et la mise en œuvre des solutions de mobilité associées aux outils de gestion (dont l'outil de GMAO), permettant à l'ensemble de son personnel de gérer les opérations de maintenance préventive et corrective sur leur smartphone et/ou leur tablette électronique.
- Le matériel informatique bureautique, incluant les abonnements des lignes internet dont il a besoin, (ordinateur, fixe ou portable, imprimante...) non relié au réseau du Pouvoir Adjudicateur y compris l'ensemble des consommables associés à ce matériel (papier, cartouche d'encre, ...).
- Les matériels et les logiciels informatiques permettant au Titulaire de se connecter aux installations du site et aux applications logicielles du Pouvoir Adjudicateur, si ce dernier lui autorise
- Les moyens de déplacement nécessaires sur et en dehors du site.
- Des outillages fixes et mobiles, courants et spécialisés, des ateliers et des autres matériels nécessaires à la réalisation des prestations qui lui sont confiées.
- Des appareils de mesure et de contrôle, courants et spécialisés
- Les moyens d'accès en hauteur : Echelle, PIRL, PIR, ...
- Les moyens de levage et de manutention : Nacelle, ...
- Des formulaires d'exploitation : Fiche de suivi d'intervention, carnet souche de consignation électrique des ouvrages, carnet de demande de permis de feu, livret de chaufferie, livret de suivi des installations de climatisation, livret de suivi des centrales de traitement d'air, livret de suivi des appareils élévateurs, ...
- Les registres et documents d'exploitation : Cahier des consignes, fiche descriptive des modes opératoires, ...
- Les moyens de signalisation :
 - Chaque fois que cela est nécessaire, le Titulaire doit à ses frais, pour les prestations qu'il réalise, placer les barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers, les occupants du site et les Représentants du Pouvoir Adjudicateur de la présence de zones interdites.
 - Dès qu'un équipement ou un local d'un site est non opérationnel, le Titulaire doit à ses frais mettre en place, sur le site, de manière claire et explicite pour les occupants, une signalétique indiquant l'indisponibilité de l'équipement
- Les moyens de protection des installations existantes : Le Titulaire assure la protection de tout matériel et de toute installation du site qui pourraient être dégradés par ses interventions. Les dégâts ou les interruptions de service qui peuvent résulter de la faute du Titulaire, sont réparés par lui-même et à ses propres frais, dans les délais prescrits par ordre de service du Pouvoir Adjudicateur. À défaut d'exécution rapide de ces réparations et après ordre de service resté sans effet, le Pouvoir Adjudicateur 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 bons.

Ces moyens matériels devront être adaptés et conformes aux installations du Marché, soumises notamment aux atmosphères explosives (ATEX).

Le Titulaire s'engage à utiliser des engins sonores de façon organisée dans le temps et dans l'espace de manière à limiter la gêne pour les occupants et les tiers se trouvant à proximité du site.

Le Titulaire s'engage également à réaliser l'ensemble des contrôles réglementaires pour les équipements et matériels qu'il met en œuvre dans le cadre des prestations qu'il réalise.

Par ailleurs, les opérations de maintenance liées aux matériels mis en place par le Titulaire dans le cadre des prestations et provoquant l'indisponibilité du matériel doivent être réalisées :

- Sans supplément de prix
- Sans impact sur la continuité de service et la qualité des prestations

Les certificats de vérification de l'étalonnage des appareils utilisés seront remis par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur au

démarrage du Marché et leur mise à jour sera transmise autant de fois que nécessaire, sur demande du Pouvoir Adjudicateur et à minima une fois par an.

L'ensemble du matériel mis en place par le Titulaire devra être identifié avec le nom de l'entreprise du Titulaire.

Energie et Fluides

Le Pouvoir Adjudicateur prend à sa charge, au titre du Marché, la fourniture des énergies et des fluides suivants :

- L'électricité
- L'eau de ville
- Le fioul
- Toutes les autres fluides et énergies

Consommables et Petites fournitures

Sont désignés par consommables et petites fournitures, selon la norme AFNOR EN 13306 de janvier 2018, tout « bien ou matériel non spécifique à un bien et destiné à une utilisation unique », et selon la norme FDX 60-012, « article de faible coût et de consommation fréquente ».

La fourniture de l'ensemble des consommables et petites fournitures est comprise au titre du forfait, pour l'ensemble des postes techniques du Marché, sans limite de prix ni de quantité.

Le Titulaire devra obligatoirement fournir des consommables respectant les obligations suivantes :

- Consommables certifiés Écolabel : Les produits fournis devront être certifiés par un Écolabel reconnu, garantissant leur impact réduit sur l'environnement tout au long de leur cycle de vie, tels que l'Écolabel Européen et le NF Environnement en France. Ces certifications attestent de critères stricts en matière de composition, d'efficacité énergétique, de limitation des substances dangereuses et de recyclabilité des matériaux.
- Consommables disposant d'une classe énergétique A : Conformément aux réglementations en vigueur, notamment celles définies par la Directive européenne sur l'étiquetage énergétique (2010/30/UE) et le règlement (UE) 2017/1369, les consommables fournis devront être classés dans la meilleure catégorie de performance énergétique, soit Classe A ou supérieure selon les nouvelles classifications, garantissant une consommation optimisée d'énergie, une réduction des émissions de CO₂ et une meilleure efficacité des équipements utilisés.
- De plus, ces consommables devront être conçus avec des matériaux de haute qualité garantissant leur durabilité, performance et compatibilité avec les équipements en place, afin d'assurer une utilisation optimale et de limiter les remplacements fréquents.

Consommables

Les ingrédients et consommables sont des produits de durée de vie limitée dont l'utilisation est nécessaire à l'opération d'entretien, au fonctionnement des installations ou l'exécution d'un service.

La fourniture des consommables suivants est comprise au titre du forfait, sans limite de prix ni de quantité :

- Abonnement et consommations des lignes téléphoniques que le Titulaire utilise, ainsi que les lignes lui permettant de respecter ses obligations de résultats et de moyens
- Fournitures et consommables nécessaires à l'activité du Titulaire
- Cahiers, registres et autres documents définis au Marché
- Chiffons, pinceaux, savons, balais, serpillières
- Tous lubrifiants, huiles, graisse, produits de graissage génériques et spécifiques

- Dégrippants, silicones, agents protecteurs génériques et spécifiques
- Produits de nettoyage et de traitement des équipements, des appareillages, des locaux techniques et ouvrages
- Peinture, sous-couche, antirouille, solvants, récipients
- Les filtres et courroies associés aux installations du poste technique « Air comprimé »
- Eau distillée (appoint d'eau des batteries)
- Acétylène et Oxygène
- Produits de traitement des équipements de dépollution
- Produits biocide
- Baguettes de soudure, brasure, filasses, téflon, joints de toute nature, garniture des presse-étoupe, des vannes et pompes, ...
- Joints de plomberie toriques, circlips, visserie, boulonnerie, accessoires de fixation, ...
- Papier, rubans, cartouches d'encre, ...
- Autre consommable, de durée de vie éphémère, dont la fourniture est nécessaire aux opérations de maintenance et au bon fonctionnement de l'équipement

La fourniture des sources lumineuses et des accessoires associés (tels que notamment les starters, drivers, ballasts, condensateurs, ...) n'est pas comprise au titre du forfait.

Petites fournitures

Les petites fournitures sont des pièces ou éléments dont l'utilisation est nécessaire à l'opération de maintenance ou d'entretien, aux essais, au fonctionnement des installations et ouvrages, ou à l'exécution d'un service.

La fourniture des petites fournitures suivantes est comprise au titre du forfait, sans limite de prix ni de quantité :

- Fusibles, ampoules et voyants lumineux équipant les armoires et tableaux électriques
- L'ensemble des piles et des batteries (alimentation, sauvegarde, secours...)
- Signalétique des équipements et ouvrages placés sous la responsabilité du Titulaire : Pictogrammes, autocollants, affiches, plaques gravées, ...

Pièces de rechange

Sont désignées par pièce de rechange, selon la norme AFNOR EN 13306 de janvier 2018, tout « bien destiné à remplacer un bien correspondant en vue de rétablir la fonction requise d'origine » et, selon la norme FDX 60-012, « tout article destiné à remplacer une pièce défectueuse ou dégradée sur un bien ».

Ces pièces de rechange correspondent à toute pièce d'usure programmée ou non.

Le Titulaire s'engage à rendre disponible dans les meilleurs délais l'ensemble des pièces de rechange nécessaires à la réalisation des opérations de maintenance. Le Titulaire ne peut pas invoquer une rupture éventuelle de stock pour expliquer une quelconque dérive sur le respect des engagements contractuels, en particulier sur les délais contractuels et sur la disponibilité des installations.

Les pièces de rechange de remplacement sont conformes aux pièces d'origine, tant sur le plan technique qu'esthétique, pour autant qu'elles existent toujours sur le marché. Tout changement de caractéristique doit être signalé au Pouvoir Adjudicateur. En cas d'absence des pièces d'origines, des pièces aux caractéristiques identiques devront être proposées au Pouvoir Adjudicateur.

Les pièces remplacées sont mises à la disposition du Pouvoir Adjudicateur pendant une durée au moins égale à douze (12) mois à compter du remplacement. Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de les faire expertiser.

Le Titulaire tient à disposition du Pouvoir Adjudicateur les copies des certificats de garantie des pièces installées.

La fourniture des pièces de rechange, compris au titre du forfait, est précisée pour chaque poste du Marché, dans les fiches de prestations associées, annexées au présent CCTP.

Quel que soit le montant de la pièce de rechange à fournir, la main d'œuvre, relative aux niveaux de maintenance définis au titre du forfait pour chaque poste, est comprise au titre du forfait.

Les niveaux de maintenance compris au titre du forfait s'appliquent ainsi quel que soit le montant de la pièce de rechange à fournir.

Biens individuels

Conformément à la norme NF EN 13306, un bien individuel se définit comme « élément, composant, mécanisme, sous-système, unité fonctionnelle, équipement ou système qui peut être décrit et considéré individuellement » et qui a pour objectif d'assurer une fonction donnée.

La fourniture des biens, compris au titre du forfait, est précisée pour chaque poste du Marché, dans les fiches de prestations associées, annexées au présent CCTP.

Section 3.05 Prestations complémentaires aux prestations forfaitaires

Gestion de stock

La gestion des stocks spécifiés dans le cadre du présent article, devront être pris en charge, au titre du forfait, par le Titulaire en exploitant le module de gestion des stocks de l'outil de GMAO.

Ce module devra obligatoirement distinguer les différents types de stocks mentionnés ci-dessous :

Stock des fournitures comprises au titre du forfait (« Stock Titulaire »)

Le Titulaire assure la constitution et la gestion d'un stock composé des fournitures comprises au titre du forfait, afin de garantir le respect des obligations contractuelles, définis notamment en termes de délai. Ce stock est à la charge exclusive du Titulaire.

Ce stock comporte notamment les consommables, les petites fournitures et les pièces de rechange, comprises au titre du forfait, qu'il convient de stocker sur site afin de respecter les obligations contractuelles, dont les délais.

Stock des fournitures non comprises au titre du forfait (« stock Pouvoir Adjudicateur »)

Concernant les fournitures non comprises au titre du forfait, le Titulaire soumet au Pouvoir Adjudicateur la liste des fournitures à stocker sur site, dont notamment les pièces de rechange de 1^{ère} urgence, afin de garantir le respect des obligations contractuelles, définis notamment en termes de délai. Ce stock est à la charge exclusive du Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire réalise, au titre du forfait, en phase de démarrage, un inventaire du « stock Pouvoir Adjudicateur » issu des précédents Marchés.

Ces stocks doivent être optimisés. Le Titulaire doit justifier donc pièce par pièce la constitution de ces stocks.

Ces stocks sont entreposés dans les locaux du Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire en assure leur gestion, en dissociant le stock des fournitures comprises au titre du forfait (« Stock Titulaire ») et le stock des fournitures hors forfait (« Stock Pouvoir Adjudicateur »). Ce dernier doit pouvoir justifier à tout instant de l'état

de ces stocks.

Il prévient le Pouvoir Adjudicateur dès qu'une pièce du « Stock Pouvoir Adjudicateur » a été utilisée afin de la renouveler. A cet effet, le Titulaire établit et transmet un devis au Pouvoir Adjudicateur.

Nettoyage des équipements, locaux et placards techniques

Le Titulaire assure le bon état de propreté et d'aspect des couloirs techniques permettant l'accès aux zones techniques, des équipements, des locaux techniques et des placards techniques (dont les combles techniques) intégrant les installations comprises au titre du Marché.

Dans ce cadre :

- Le Titulaire doit réaliser un nettoyage trimestriel intégral de ces zones
- Les installations techniques doivent être maintenues dépoussiérées et nettoyées

Ces zones sont régulièrement balayées et débarrassées de tout stockage inapproprié (Pièces détachées, filtres sales, mobilier, ...) et de tous encombrants stockés (palettes, carton, chiffons, ...). Lorsque du matériel appartenant au Pouvoir Adjudicateur est stocké dans une zone technique, son enlèvement par le Titulaire est soumis à l'accord du Pouvoir Adjudicateur.

Seules les zones, dans lesquelles se trouvent exclusivement des installations techniques comprises au titre du Marché, sont concernées par ces opérations d'entretien.

Obligations d'assistance aux organismes de contrôle, aux entreprises de vérification réglementaire et aux commissions de sécurité

Périmètre d'application :

- Les visites des organismes de contrôle certifiés COFRAC Inspection
- Les visites des commissions de sécurité
- Les visites des entreprises en charge de la vérification réglementaire des extincteurs

Prestations comprises au titre du forfait :

- Réception sur site des organismes de contrôle, des entreprises de vérification réglementaire et des commissions de sécurité
- Accompagnement physique des organismes de contrôle, des entreprises de vérification réglementaire et des commissions de sécurité, sur la durée totale de sa mission
- Vérification de la possibilité d'arrêter l'équipement à contrôler sur validation du Pouvoir Adjudicateur
- Mise à l'arrêt des équipements à contrôler
- Consignation des équipements à contrôler conformément à la procédure de consignation validée par le Pouvoir Adjudicateur
- Transmission des informations et des documents à l'organisme de contrôle, à l'entreprise en charge de la vérification réglementaire et à la commission de sécurité, nécessaires à la réalisation des opérations de vérification
- Pose des moyens de signalisation, intégrant notamment les moyens de protection, de contournement et d'affichage
- Réalisation de toutes les manœuvres, consignations et tous les démontages nécessaires (dont plastrons), afin de permettre à l'organisme de contrôle, à l'entreprise en charge de la vérification réglementaire et à la commission de sécurité de réaliser sa mission en toute sécurité et de façon la plus complète possible
- Levée des réserves de niveau 1 et 2, définis selon la norme FDX 60-000, durant la visite de contrôle, constatées par les organismes de contrôle, les entreprises de vérification réglementaire et les commissions de sécurité durant l'opération de vérification
- Levée des réserves de niveaux supérieurs, définis selon la norme FDX 60-000, constatées par les organismes de contrôle, les entreprises de vérification réglementaire et les commissions de sécurité durant l'opération de vérification, selon le périmètre forfaitaire du Marché
- Vérification du contrôle effectif de chaque équipement concerné, lors de chaque visite de contrôle

- Remontage et déconsignation des équipements à contrôler suite à leur vérification par le contrôleur
- Dépose des moyens de signalisation, intégrant notamment les moyens de protection, de contournement et d'affichage
- Etablissement des devis relatifs aux levées de réserve relevant des prestations hors forfait

La gestion des réserves réglementaires devra être réalisée sur l'outil de suivi des réserves réglementaires imposé au Marché.

Le Titulaire s'engage à exécuter les prestations comprises au titre du forfait, nécessaires à la remise en ordre des anomalies constatées et mentionnées sur le rapport des organismes de contrôle ou des commissions de sécurité, mandaté par le Pouvoir Adjudicateur.

Selon le niveau de criticité des réserves, indiqué par l'organisme de contrôle ou la commission de sécurité :

- Le Titulaire dispose d'un délai de 1 (un) mois pour lever les réserves de criticité majeure
- Le Titulaire dispose d'un délai de 3 (trois) mois pour lever les réserves de criticité mineure

Si l'organisme de contrôle agréé préconise l'arrêt d'un appareil pour raison de sécurité, cet arrêt est considéré comme une panne et les délais de dépannage et de remise en état courent à partir de la mise à l'arrêt.

Le Titulaire organise la planification des opérations de maintenance préventive afin de mettre à disposition le personnel nécessaire et compétent, garantissant la réalisation de l'ensemble des obligations d'assistance aux organismes de contrôle, aux entreprises de vérification réglementaire et aux commissions de sécurité, conformément au Marché.

Le Titulaire est tenu de signaler au Pouvoir Adjudicateur, les contrôles et les mises en conformité qui lui semblent nécessaires en complément de ceux qui lui sont indiqués par le contrôleur.

L'ensemble des moyens humains et matériels mis en œuvre par le Titulaire afin de réaliser l'ensemble des obligations d'assistance aux organismes de contrôle, aux entreprises de vérification réglementaire et aux commissions de sécurité sont compris au titre du forfait.

Suivi des garanties

Les installations sous garantie peuvent être :

- Des matériels achetés directement par le Pouvoir Adjudicateur
- 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 (Garantie constructeur (GC), Garantie de bon fonctionnement (GBF), Garantie de parfait achèvement (GPA) et Garantie décennale (GD)), le Titulaire assure, au titre du forfait, sur le périmètre qu'il a en charge :

- Un diagnostic précis du défaut. Ce diagnostic détermine l'origine du défaut et établit la responsabilité technique d'un ou plusieurs intervenants.
- La transmission des conclusions de son diagnostic
- Toutes les démarches demandées par le Pouvoir Adjudicateur 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 la réception

Le Titulaire assure, à partir de ses observations formulées, l'édition des fiches de demande d'intervention en garantie, dont le format est tout d'abord validé par le Pouvoir Adjudicateur.

La gestion des garanties devra être réalisée sur un outil de suivi des garanties mis en œuvre par le Titulaire.

Le Titulaire assure, par cet outil, l'émission des nouvelles fiches éventuellement nécessaires tout au long des périodes de

garantie, ainsi que les relances auprès du Pouvoir Adjudicateur pour les anomalies non résolues.

Le Titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires afin de réaliser, en simultanée, le suivi des garanties et l'ensemble des autres prestations comprises au titre du forfait.

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 du Pouvoir Adjudicateur.

Assistance dans le cadre de travaux

Le Titulaire prendra en charge les prestations suivantes d'assistance au Pouvoir Adjudicateur dans le cadre de la réalisation de travaux, à la charge ou non du Titulaire, sur les sites objets du présent Marché :

Phase n°1 : Durant les études précédant l'exécution des travaux

Dans le cadre de cette phase, le Titulaire doit, au titre du forfait, pour chaque opération de travaux :

- Etudier et analyser les travaux définis par les études précédant leur exécution.
- Formuler par écrit auprès le Pouvoir Adjudicateur, après analyse, toutes les observations à émettre sur les études (préconisation technique, conditions d'installation, choix technologique, dimensionnement technique, ...) ayant notamment un impact direct ou indirect sur l'exploitation et la maintenance des installations techniques et d'une manière générale sur les obligations contractuelles du Marché

Ces prestations sont à réaliser systématiquement par le Titulaire, sans demande explicite du Pouvoir Adjudicateur.

Phase n°2 : Durant l'exécution des travaux

Cette phase démarre à compter de la date de prise d'effet des travaux et se termine à la date de réception des travaux, signifiées par le Pouvoir Adjudicateur au Titulaire par écrit.

Dans le cadre de cette phase, les prestations suivantes seront prises en charge par le Titulaire :

Assistance aux entreprises de travaux

Dans le cadre de l'exécution des travaux, le Titulaire devra assister, au titre du forfait, les entreprises de travaux notamment dans le cadre de la réalisation de toute manœuvre, consignation, déconsignation et démontage nécessaires afin de leur permettre d'assurer leurs opérations en toute sécurité et de façon la plus complète possible.

Participation aux opérations de réception

Cette prestation comprend l'ensemble des interventions nécessaires à la mise en place des moyens et des procédures. Elle doit permettre au Titulaire d'appréhender clairement les contraintes et les spécificités de ces nouvelles installations, et d'assister le Pouvoir Adjudicateur aux opérations de réception.

Dans ce cadre, le Titulaire devra, au titre du forfait :

- Prendre connaissance des nouvelles installations, sans aucune action technique
- Organiser et préparer les prestations d'exploitation et de maintenance
- Mettre en place et reparamétrer les outils de gestion du Marché (GMAO, Système d'Information, Contrôle qualité, ...)

- Participer à la rédaction du nouveau plan de prévention
- Participer aux opérations préalables et définitives de réception
- Formuler par écrit, auprès du Pouvoir Adjudicateur, de façon régulière et tout au long de la mission, toutes les observations relevées (conformité aux travaux prévus, à la réglementation, adéquation à l'usage, accessibilité, maintenabilité, ...) ayant notamment un impact direct ou indirect sur l'exploitation et la maintenance des installations techniques et d'une manière générale sur les obligations contractuelles du Marché
- Suivre au long de cette prestation et éventuellement au-delà dans le cadre de ses prestations courantes, la levée des observations formulées qui concernent le périmètre du Marché
- Veiller à la consignation de toutes les réserves dans le procès-verbal de réception par les acteurs de la construction

Pour réaliser ces prestations, le Titulaire doit notamment, au titre du forfait, analyser le planning des réceptions, les comptes rendus de chantier, les avis et repérage et les demandes de reprise non réalisées en fin de chantier.

Phase n°3 : Durant l'année de garantie de parfait achèvement faisant suite à la réception des travaux

Cette phase démarre à compter de la date de réception des travaux, signifiées par le Pouvoir Adjudicateur au Titulaire par écrit, pour une durée d'un (1) an correspondant à la durée de la garantie de parfait achèvement (GPA).

Dans le cadre de cette phase, le Titulaire prendra en charge, au titre du forfait, les prestations suivantes :

Prise en charge des nouvelles installations

Au-delà d'une prise en charge « classique », la période de mise en exploitation s'intègre dans un processus plus vaste d'accompagnement du site de sa phase de construction jusqu'à son fonctionnement en « régime de croisière ».

L'objectif est de s'assurer au travers d'analyses des documents de construction, de vérifications, de tests et d'études sur le terrain, que l'ensemble des installations fonctionne de manière optimale, conformément à l'attente des utilisateurs, pour des coûts d'exploitation optimisés, avec un impact environnemental le plus faible possible.

L'objectif du Pouvoir Adjudicateur est de vérifier que les performances attendues sont effectivement atteintes et de donner les moyens au Titulaire pour qu'il maintienne ces performances dans le temps.

Dans ce cadre, le Titulaire devra, au titre du forfait :

- Réaliser un inventaire précis et exhaustif des équipements définitivement installés dans le cadre de cette rénovation
- Participer aux essais de pré-réception et de réception
- Réaliser des essais et mesures sur l'ensemble des installations objets du présent Marché, en se conformant aux procédures de tests établies conjointement.
- Participer à l'élaboration des cahiers de consignes et procédures retraçant l'ensemble des actions à mener sur le site et les modes de fonctionnement optimaux.

De ces actions, découleront notamment, au titre du forfait :

- Des campagnes de réglages et de mise à niveau
- Les paramétrages des points de consignes et des programmes horaires de fonctionnement des installations

Gestion des garanties

Pour chaque défaut observé, le Titulaire devra, au titre du forfait :

- Indiquer les mesures qu'il estime nécessaires pour lever les réserves
- Assurer, à partir de la prise en charge, l'établissement des fiches d'anomalies de parfait achèvement dont le format sera validé initialement par le Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire dispose de cinq (5) jours ouvrés à partir de la demande du Pouvoir Adjudicateur pour établir une fiche d'anomalie.

Les fiches sont transmises au Pouvoir Adjudicateur dès leur élaboration, ce dernier restant l'interlocuteur des entreprises de travaux.

Le Titulaire assure, au titre du forfait :

- L'émission des nouvelles fiches éventuellement nécessaires tout au long de l'année de parfait achèvement, ainsi que les relances auprès du Pouvoir Adjudicateur pour les anomalies non résolues rapidement
- Le suivi des interventions des entreprises
- La tenue à jour des fiches d'anomalies et du tableau de synthèse (états d'avancement, clôtures, ...)

Le suivi des anomalies de parfait achèvement sera réalisé, au titre du forfait, via l'outil de suivi des garanties, mis en œuvre par le Titulaire, à sa charge exclusive, et paramétré en phase de démarrage. Cet outil permettra notamment de synthétiser et de concentrer toutes les observations issues de la prise en charge (déclarées en GPA ou non).

Les anomalies seront suivies au fil de l'eau, l'outil de suivi des garanties devra présenter également :

- La description de l'anomalie (date, objet...)
- Le statut
- Les dates de passage d'entreprise sur le sujet et leur nom
- La date de résolution

Au-delà de la prise en charge qui ne permet pas de déceler tous les vices cachés d'une installation neuve, la programmation de la maintenance préventive sera réalisée de manière à avoir réalisé l'ensemble des entretiens annuels, mesures de débit, ... au bout des six (6) premiers mois qui suivent la livraison des travaux.

Dans le cas où une anomalie relevant de la GPA apparaîtra trop tard pour permettre sa prise en charge par les entreprises installatrices et qui aurait dû être décelée par le biais d'une maintenance préventive objet du présent contrat, le Titulaire sera tenu responsable de la levée de cette anomalie.

Suivi technique et administratif des ICPE

En référence au Code de l'Environnement, le site objet du Marché peut héberger des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE).

A ce titre, le Titulaire doit, au titre du forfait :

- Assister le Pouvoir Adjudicateur dans les échanges avec les autorités administratives
- Se conformer à la réglementation en vigueur pour tout ce qui concerne les contraintes d'exploitation, de maintenance et de vérifications réglementaires
- Assurer la formation des personnels intervenant sur ces installations vis-à-vis des éventuels risques identifiés dans la réglementation ; les documents justifiant de ces formations sont remis au Pouvoir Adjudicateur dans le mois qui suit la prise d'effet du Marché
- Tenir à jour l'ensemble de la documentation exigée
- Planifier et informer le Pouvoir Adjudicateur de la nécessité de faire procéder, par un organisme agréé, au contrôle périodique des installations

Obligations de continuité de service :

La totalité des prestations confiées au Titulaire doit impérativement être exécutée en toutes circonstances, afin d'assurer la continuité d'exploitation des sites, objets du Marché.

En conséquence, le Titulaire sera tenu d'effectuer, pendant la durée du Marché et en toutes circonstances, sans supplément de prix, même en cas d'arrêt de travail de son personnel, toutes les prestations qui lui sont confiées.

Pour satisfaire ses obligations, le Titulaire aura préalablement pris toutes les dispositions pour que les moyens humains mis en œuvre soient habilités à intervenir sur les différents sites.

En cas de grève, le Titulaire devra informer le Pouvoir Adjudicateur dans l'heure qui suit le préavis de grève, ou le cas échéant le déclenchement de la grève en cas de grève surprise.

En cas de risque d'interruption de service chez le Titulaire, celui-ci doit aviser le Pouvoir Adjudicateur dans les délais les plus courts, et au plus tard dans les deux heures suivant la connaissance de ce risque.

Dans tous les cas, le Titulaire précisera au Pouvoir Adjudicateur les moyens qu'il met en œuvre pour exécuter la totalité des prestations et respecter l'obligation de continuité décrite ci-dessus.

Les moyens mis en œuvre par le Titulaire devront être effectifs dans les délais les plus courts, et au plus tard dans les trois heures suivant l'arrêt de travail.

En tout état de cause, le Titulaire sera tenu d'assurer pendant toute la durée du Marché et en toutes circonstances, les prestations minimales, indispensables au maintien du fonctionnement, de la performance, de la disponibilité, de l'hygiène et de la sécurité des installations.

En cas d'empêchement du Titulaire à satisfaire à ses obligations, ou si le Pouvoir Adjudicateur estime que les mesures proposées sont inadéquates, le Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité de prendre toutes mesures, même de nature financière, y compris la suspension du Marché et l'exécution par un tiers aux frais du Titulaire.

Dans ce cas, le Pouvoir Adjudicateur répercutera au Titulaire l'intégralité des surcoûts liés à la situation.

Le Titulaire s'engage à tout mettre en œuvre afin de garantir la continuité de services et d'usage des installations et des ouvrages qui lui sont confiés :

- Continuité de fonctionnement et de disponibilité des installations au niveau de performance exigé
- Continuité de la distribution électrique
- Disponibilité permanente des installations assurant la sûreté, la protection incendie et la sécurité incendie du site

L'indisponibilité qui pourrait survenir, impliquerait immédiatement la prise des mesures conservatoires nécessaires, l'information du Pouvoir Adjudicateur et la préparation des documents d'information à l'attention des utilisateurs.

En fin de Marché, le Titulaire veille au transfert des procédures et des informations utiles à cet effet, entre les deux Titulaires afin de garantir le recouvrement.

Article 4. Pénalités

Les pénalités applicables aux obligations contractuelles, relatives au CCTP Réalisation des prestations, sont précisées à l'article 15 du CCAP du présent Marché.

Annexes

Annexe n°1 : Caractéristiques des sites

Annexe n°2 : Fiches de prestation de chaque poste

Annexe n°3 : Inventaire des installations

Annexe n°4 : Durée de vie maximale des équipements