



**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Cour d'appel de Grenoble
Service administratif régional judiciaire**

POUVOIR ADJUDICATEUR

ETAT - MINISTERE DE LA JUSTICE - COUR D'APPEL DE GRENOBLE

REPRÉSENTÉ PAR

MONSIEUR LE PREMIER PRÉSIDENT ET MONSIEUR LE PROCUREUR GENERAL

PRES LA COUR D'APPEL DE GRENOBLE

MARCHE A APPEL D'OFFRES OUVERT

Passé en application aux articles L.2124-2, R.2161-2 et R.2161-5 du code de la commande publique

SARGRE-2025-00016

Marché d'exploitation et maintenance multi technique des équipements et installations pour le site judiciaire de Bourgoin-Jallieu

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



Labellisation ministère de la Justice 2024-2027

TITRE 1 CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GENERALES	5
1.1 Définition des intervenants	5
1.1.1 Responsables signataires du marché	5
1.1.2 Responsables de l'exécution et du suivi du marché.....	5
1.1.3 Titulaire	5
1.2 Objet du Marché.....	5
1.3 Descriptif du site	6
1.4 Mise en œuvre du marché.....	6
1.4.1 Au démarrage du marché.....	6
1.4.2 Au terme du marché.....	7
TITRE 2 → PERIMETRE DU MARCHE.....	8
2.1 → Objectifs généraux.....	8
2.2 → Périmètre des prestations à la charge du titulaire.....	9
2.2.1 Généralités	9
2.2.2 Installations et Ouvrages pris en charge par le titulaire	9
2.2.3 → Nature des prestations forfaitaires à la charge du titulaire	10
2.2.4 → Limite des prestations.....	12
TITRE 3 → MODALITES ET CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS.....	13
3.1 → Représentant de la personne publique	13
3.2 → Organisation du titulaire.....	13
3.2.1 → Personnel du titulaire et de ses sous-traitants	15
3.2.2 → Responsable Technique et Administratif (RTA) du Titulaire.....	16
3.2.3 → Responsable technique de site (RTS) du titulaire	16
3.2.4 → Jours et Horaires d'intervention	17
3.2.5 → Astreinte	17
3.2.6 → Contrôle des prestations.....	18
3.3 → Gestion de la Documentation technique existante	18
TITRE 4 → NATURE DES PRESTATIONS ET CONDITIONS A GARANTIR	18
4.1 → Nature des prestations.....	18
4.1.1 → Management du marché.....	18
4.1.1.1 Enregistrement de la prestation	19
4.1.1.2 → Organisation et Reporting	20
4.1.1.3 → Rapport trimestriel d'activité	23

4.1.1.4 → Rapport annuel d'activité	23
4.1.1.5 → Gestion de la Documentation exploitation-maintenance (DEM)	23
4.1.1.6 → Déclenchement et suivi des demandes d'intervention	24
4.1.2 → Conduite des Installations	25
4.1.3 → Maintenance Préventive.....	26
4.1.3.1 → Précisions concernant les réseaux aérauliques.....	28
4.1.3.2 → Précisions concernant les réseaux hydrauliques.....	29
4.1.3.3 → Précisions concernant l'éclairage	30
4.1.3.4 → Précisions concernant le système de sécurité incendie.....	31
4.1.3.5 → Précisions concernant les systèmes de supervision.....	31
4.1.4 → Maintenance Corrective	31
4.1.4.1 → Définitions	31
4.1.4.2 → Interventions incluses dans les prestations forfaitaires	32
4.1.5 → Consommables et Pièces de rechange	32
4.1.6 → Contrôles et vérifications périodiques réglementaires.....	34
4.1.7 → Pilotage et Gestion des fluides et énergies	36
4.1.8 → Aménagements et petites réparations	37
4.1.9 → Moyens matériels	38
4.1.9.1 → Outillage	38
4.1.9.2 → Moyens de communication.....	38
4.1.9.3 → Gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) - système de demande d'intervention.....	38
4.2 → Conditions à garantir	40
4.2.1 → Conditions et performance techniques à garantir	40
4.2.2 → Rétablissement de la performance-Délais à respecter	43
4.3 → Prestations spécifiques	45
4.3.1 → Prise en charge des équipements et ouvrages - état de santé	45
4.3.2 → Assistance lors de la réalisation de travaux	46
4.3.3 → Accompagnement technique de la personne publique.....	47
4.3.4 → Veille normative- réglementaire et technologique	47
4.3.5 → Optimisation de la maintenance.....	47
4.3.6 → Sécurité incendie.....	48
TITRE 5 → PENALITES	49

5.1→ Pénalités de pilotage	49
5.2→ Pénalités maintenance préventive.....	49
5.3→ Pénalités pour défaut technique.....	50
TITRE 6 → ANNEXES.....	51

TITRE 1 CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GENERALES

1.1 Définition des intervenants

1.1.1 Responsables signataires du marché

Le pouvoir adjudicateur est l'État, ministère de la Justice (cour d'appel de Grenoble- service administratif régional – 10 rue d'Arménie – 38000 Grenoble), représenté par Monsieur le Premier Président et Monsieur le Procureur Général près la cour d'appel de Grenoble (article [R.312-67](#) du code de l'organisation judiciaire).

Le titulaire est l'opérateur économique qui conclut le marché avec l'État.

L'interlocuteur du titulaire pour toutes les questions d'ordre administratif concernant la gestion du marché, personne habilitée à donner les renseignements prévus aux articles [R.2191-60](#) et [R.2191-61](#) du code de la commande publique, et habilitée à recevoir les documents devant être adressés à la personne publique est le responsable de la gestion des marchés publics (RGBMP) du Service Administratif Régional (SAR) de la cour d'appel de Grenoble – 10 rue d'Arménie – 38000 Grenoble.

Les ordonnateurs de la dépense sont, conjointement, Monsieur le Premier Président et Monsieur le Procureur Général près la cour d'appel de Grenoble.

1.1.2 Responsables de l'exécution et du suivi du marché

L'interlocuteur du titulaire pour toutes les questions d'ordre technique concernant **la gestion et le suivi du marché**, est le responsable de la gestion du patrimoine Immobilier et le technicien en bâtiment en poste au sein de la cour d'appel de Grenoble.

L'interlocuteur du titulaire **dans le cadre de la gestion courante du présent marché** (RSEM) est le directeur de greffe du tribunal judiciaire de Bourgoin-Jallieu.

1.1.3 Titulaire

Le titulaire est le prestataire qui conclut le marché avec l'Etat

Chaque entreprise ou groupement d'entreprises est désigné dans l'ensemble des documents par le terme "titulaire".

1.2 Objet du Marché

Le présent marché est un marché de service dont l'objet est l'exploitation et la maintenance Multi-technique des équipements et installations du bâtiment judiciaire de Bourgoin-Jallieu (38).

Le descriptif du site est indiqué à l'article 1.3 ci-après.

Le présent marché est un marché à obligation de résultats.

La réalisation complète des objectifs, décrits dans le présent document, constitue une obligation essentielle du titulaire.

Dans les cas où les objectifs ne seraient pas totalement atteints, le versement de la redevance sera diminué des pénalités applicables.

L'ensemble des prescriptions mentionnées dans le présent document constitue un minimum requis, 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.

1.3 Descriptif du site

Le bâtiment judiciaire concerné par le présent marché est le suivant :

Il s'agit d'un bâtiment qui accueille le tribunal judiciaire et le conseil de prud'hommes.

Il est situé 12 rue du tribunal 38300 BOURGOIN JALLIEU. Une partie a été rénovée et une autre vient d'être construite. Les services ont intégré le site fin novembre 2024. Les équipements sont entièrement nouveaux.

Il occupe environ 5 000 m² Surface De Plancher (SDP). Il s'agit d'un Etablissement Recevant du Public (ERP) de 3^{ème} catégorie et de type W, L.

1.4 Mise en œuvre du marché

1.4.1 Au démarrage du marché

Le marché est mis en œuvre par notification des documents contractuels par le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire doit démarrer l'ensemble des actions de maintenance préventive et corrective dès la date de prise d'effet du marché.

En début de marché, une période de prise en charge est définie : elle démarre à compter de la prise d'effet du marché et s'achève deux (2) mois plus tard.

Les documents que devra produire le titulaire ainsi que les actions à mener sont, entre autres et sans être exhaustif, indiqués à l'article 4.3.1. du présent CCTP.

Les frais et temps passé du titulaire pour effectuer cette prise en charge sont réputés inclus dans le montant global du marché.

Le titulaire déclare être parfaitement informé de la constitution des locaux et de la consistance des matériels ou équipements qu'il accepte de prendre en charge et dont il assure la maintenance technique

Le titulaire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations sur le bâtiment ou les installations ou faire état ultérieurement d'une erreur, omission ou imprécision quelconques, pour ne pas accomplir tout ou partie des prestations nécessaires à l'accomplissement total de sa mission dans le cadre défini par le présent C.C.T.P.

Il demeure seul responsable des erreurs qui peuvent se produire soit de son fait, soit par manque de vérification des divers documents contractuels.

Les caractéristiques des appareils et équipements à entretenir, leur nombre, leur emplacement, sont mentionnés dans le présent document. Ces renseignements ne sont donnés qu'à titre indicatif, le titulaire étant réputé en avoir vérifié le contenu préalablement à l'établissement de

son offre, à l'occasion notamment de la visite obligatoire de site organisée par la Personne publique lors de la phase de consultation.

1.4.2 Au terme du marché

Le titulaire doit remettre à la personne publique, 3 mois avant la fin du marché :

- L'ensemble des documents (notices techniques, DOE, DIUO...) remis au démarrage du marché,
- Les consignes émises par la personne publique,
- L'ensemble des codes d'accès aux logiciels et systèmes de régulations (GTB, etc),
- Les procédures de fonctionnement et les paramétrages des installations,
- La base de données à jour de l'outil GMAO dans un format électronique permettant son exploitation ultérieure,
- L'inventaire exhaustif des équipements avec l'indication de leur état (neuf, bon état, obsolète, vétuste, hors service, etc.),
- Les rapports de maintenance avec indication des pièces et consommables remplacés pendant la durée du marché,
- La synthèse des travaux réalisés.

En fin d'exécution du marché le titulaire s'engage à :

- Laisser les matériels ou équipements en état d'entretien et de fonctionnement,
- Réaliser un état des lieux contradictoire : cet état des lieux est organisé pendant les trois semaines précédant l'expiration du marché en cours. Le titulaire est obligatoirement présent lors de cet état des lieux, il participe à la visite des installations et à la vérification du bon fonctionnement de l'ensemble des équipements. À l'issue de cet état des lieux, un procès-verbal est rédigé, il est contresigné par les titulaires entrants et sortants et par la personne publique. Cet état des lieux a une valeur contractuelle et fait foi de l'état des équipements au moment de la fin du marché.

En outre, des séances d'information pourront être organisées par la personne publique pour communication de toutes les consignes, organisations et procédures nécessaires à la bonne conduite des sites. Lors de ces séances, le titulaire du présent marché transmet des éléments d'information au titulaire entrant.

TITRE 2 → PERIMETRE DU MARCHÉ

2.1 → Objectifs généraux

Le titulaire assure les prestations de maintenance telle que définies ci-après.

Les objectifs de ces prestations sont, de façon générale, vis à vis de la personne publique et des occupants du site, de :

- Fournir un établissement répondant en tous points aux exigences décrites dans le présent document ;
- Permettre à la personne publique d'exercer son activité et ses missions dans les conditions de sécurité réglementaires ;
- Fournir aux usagers de bonnes conditions de travail et de confort ;
- Assurer la disponibilité des locaux, la fonctionnalité et la fiabilité des installations et équipements, et garantir leur pérennité ;
- S'engager à une continuité de service et fournir les prestations nécessaires à l'usage des lieux et au maintien en fonction ;
- Atteindre, à tout moment, une fiabilité et une disponibilité optimales des équipements ou ouvrages ;
- Réaliser les opérations de conduite, de surveillance et de maintenance, conformément aux règles de l'art et à la réglementation en vigueur applicable, afin d'assurer la conformité, la disponibilité, la fiabilité et la durabilité des équipements et installations ;
- Mettre en place une organisation de maintenance méthodique et rigoureuse ;
- Assurer la traçabilité de l'ensemble des prestations exécutées, des indicateurs de performances (paramètres de fonctionnement, nombre de défaillances, etc..) ;
- Assister la personne publique dans le cadre de ses obligations réglementaires : mise en place de la traçabilité, accompagnement des organismes de contrôles et levées des réserves, etc... ;
- Assister la personne publique dans le suivi des garanties pour les installations et équipements objet du présent marché.

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

En ce qui concerne les équipements et installations non à sa charge et pour les exclusions notifiées au présent document, le titulaire s'engage cependant à minima à assister et conseiller la personne publique.

2.2 → Périmètre des prestations à la charge du titulaire

2.2.1 Généralités

Le titulaire est réputé avoir vérifié le contenu de ces documents techniques et avoir une parfaite connaissance :

- De la constitution du bâtiment,
- Des contraintes dues à sa destination,
- De la consistance des équipements et 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.

2.2.2 Installations et Ouvrages pris en charge par le titulaire

L'ensemble des installations techniques et ouvrages composant l'ensemble patrimonial visé aux articles 1.2 et 1.3 du présent CCTP, sont concernés par le présent marché.

Une liste non exhaustive de ces principaux équipements est jointe en annexe 2 du présent CCTP.

Ne figurent pas dans cette liste, mais sont également inclus dans le marché, tous les éléments et composants nécessaires aux installations techniques et ouvrages, pour assurer leurs fonctions avec notamment : les réseaux fluides et les équipements associés ; les circuits auxiliaires ; les châssis ; les organes de mesure, de contrôle et de régulation ; l'alimentation électrique ; les outils informatiques, notamment de supervision ; pour les installations de ventilation, sont compris tous les équipements techniques y compris les bouches d'extraction et de soufflage ; d'une manière générale, tous les composants des systèmes figurant en annexe du présent CCTP.

Concernant les ouvrages, le titulaire aura pris connaissance des éléments lors de la visite de site obligatoire effectuée avant la remise de l'offre.

L'ensemble des installations, systèmes et ouvrage concernés est indiqué ci-dessous :

- Chauffage - Ventilation - Climatisation :

Production et distribution (chaud et froid), équipements terminaux, équipements de régulation (électronique ou mécanique), comptage, réseau gaz, traitement d'eau, traitement d'air, Centrale de traitement d'air, caissons de ventilation, VMC, clapets coupe-feu, volets désenfumage, grilles et bouche d'air (intérieures / extérieures) ainsi que tout équipement composant les réseaux hydrauliques et aérauliques correspondants, etc...

- Plomberie - Sanitaire :

Comptage, réseaux hydrauliques (alimentation, évacuation), équipements de protection et sécurité (filtres, clapets, groupe de sécurité...), eau chaude sanitaire (production et distribution), équipements sanitaires (appareillage, robinetterie, sèche-mains), réseaux d'eaux pluviales, vannes et usées (descentes, chéneaux, gouttières), dispositifs de relevage...

- Ascenseurs

➤ Courants forts :

Livraison, poste de transformation HT/BT, TGBT, onduleurs (y compris pour les réseaux informatiques) – Installation photovoltaïque – la distribution électrique (armoires de distribution tableaux divisionnaires, l'ensemble des chemins de câbles, goulottes et autres supports, ainsi que les câblages) – tout appareillage électrique (prises, interrupteurs, etc.) – éclairages intérieurs/extérieurs (normal et secours), mise à jour des schémas électriques...

➤ Sûreté électronique :

Systèmes anti-intrusion, contrôle d'accès, vidéosurveillance, interphone/visiophone y compris tout équipement des baies correspondantes, switches, onduleurs, câblage,

➤ Courants faibles :

Installations téléphoniques (diagnostic de 1er niveau), réseau courant faible (notamment prises RJ), sonorisation, distribution de l'heure, alarmes techniques (y compris centrale),

➤ Sécurité et protection incendie :

Installations de détection incendie, centrale incendie, alarmes... Protection incendie (extincteurs, etc..), équipements de désenfumage mécaniques et naturels, installation extinction automatique à gaz, porte et ferme-porte coupe-feu...

➤ Portes et portails automatiques (y compris armoires électriques associées)

Ouvrages :

➤ Gros œuvre

➤ Clos et Couvert :

Couverture et étanchéité, métalleries y équipements de protection individuelle (ex : point d'ancrage, ligne de vie)

➤ Voiries et réseaux divers (VRD) :

Siphons, avaloirs, caniveaux, grilles intérieures et extérieures. Réseaux secs

➤ Second œuvre / Serrurerie :

Tous types de portes menuisées ou métallique intérieures / extérieures, portillons, charnières, paumelles, béquilles, pivots, glissières, quincaillerie motorisée, serrures à clés ou à badge ou autres fermes portes, l'ensemble des stores et volets intérieurs / extérieurs, faux-plafonds, murs, cloisons, sols, etc...

2.2.3 → Nature des prestations forfaitaires à la charge du titulaire

Le titulaire assure sous sa responsabilité, pour les installations et ouvrages décrits au 2.2.2 du CCTP, dans le cadre des prestations forfaitaires, les prestations suivantes :

- Le management du marché tel que décrit à l'article 4.1.1 du CCTP,
- La conduite des installations (cf. article 4.1.2 du CCTP),

- La maintenance préventive systématique et conditionnelle de niveau 1 à 4 (selon la terminologie définie par la norme NFX 60 000) pour les installations et les équipements ; les opérations minimales telles que décrites en annexe 1 du présent CCTP, complétées par les préconisations des constructeurs, sont à réaliser,
- La surveillance et le contrôle visuel de l'état du Gros Œuvre et du Clos et Couvert, VRD, et la réalisation des gammes de maintenance minimales telles que décrites en annexe 1 du présent CCTP,
- Les maintenances et vérifications réglementaires des équipements dont il a la charge afin de s'assurer de leur bon état, notamment conformément aux articles 4323-23 à 4323-28 du Code du travail, les articles GE6 à GE10 de la réglementation incendie dans les ERP (arrêté 25/06/1980 modifié) et effectue les levées de réserves de ses propres contrôles, (article 4.1.6 du CCTP),
- Les rondes et inspections courantes, visites, constats d'état des ouvrages et équipements dont le titulaire a la charge,
- La maintenance corrective telle que décrite à l'article 4.1.4 du CCTP,
- La fourniture et pose de tout ingrédient, consommables et pièces incluses dans la partie forfaitaire du marché (article 4.1.5 du CCTP),
- Une astreinte 24h/24h, 365j/365j pour toute urgence, et toutes prises de mesures conservatoires (y compris fuites diverses, bris de vitrages, sécurisation du site, etc...), telle qu'indiquée à l'article 3.2.5 du présent CCTP,
- Le pilotage et la gestion des énergies et fluides tels que décrits à l'article 4.1.7 du CCTP,
- La réalisation des prestations spécifiques définies à l'article 4.3 du présent CCTP,
- Les consignations et déconsignations des installations objet du présent marché,
- La fourniture des moyens nécessaires à la bonne réalisation des prestations : moyens d'accès et équipements de sécurité du personnel,
- L'assistance aux essais périodiques de fonctionnement et de sécurité, assurés par la personne publique ou tout organisme de contrôle mandaté par la personne publique, jusque et y compris ceux concernant les dispositifs d'asservissement en centrale de commande,
- Le nettoyage des locaux techniques, des armoires électriques, l'évacuation des déchets liés à ces prestations dans le respect de la réglementation concernant l'environnement, y compris filtres, grilles de soufflage ou de reprise d'air,
- La remise en état suite à toute dégradation consécutive à une intervention de son personnel,
- Le suivi des garanties des installations techniques du site liées aux équipements pris en compte dans le présent marché, et installations effectuées par le titulaire,
- Le suivi et la mise à jour des DOE, des plans et de la documentation.

Le titulaire met en œuvre, de sa propre initiative et sous sa seule responsabilité, pour les installations et équipements visés ci-avant, tous les moyens qu'il juge utiles pour l'accomplissement de ses missions.

Le titulaire met à disposition de la personne publique 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 sûreté.

Le titulaire a l'obligation de faire appel aussi souvent que nécessaire aux experts, spécialistes et SAV de constructeurs, dès lors que la technicité l'exige.

Le titulaire s'engage à respecter les conditions fixées par les concessionnaires fournisseurs d'énergie, d'électricité, d'eau, etc.

Le titulaire signale par écrit à la personne publique les incidents constatés ainsi que les incidents prévisibles sur les installations et équipements ne faisant pas partie du marché et nuisibles ou susceptibles de nuire à la réalisation de ce dernier, et cela dès qu'il peut les déceler en indiquant les conséquences que pourraient entraîner la non-intervention de la personne publique et des travaux nécessaires à leur prévention.

Si des dégâts sont occasionnés aux installations par sa faute, le titulaire fait procéder 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. Il assure à ses frais la remise en service de l'exploitation après réparations et cela dans les meilleurs délais.

D'une manière générale, le titulaire doit garantir les conditions de fonctionnement, d'utilisation et d'exploitation définies dans les Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE), les Dossiers d'Intervention sur les Ouvrages Exécutés (DIOE) et les Dossiers d'Intervention Ulérieure sur les Ouvrages Exécutés (DIUOE) des marchés de travaux des installations et ouvrages concernés et dans les manuels d'entretien des constructeurs.

Les interventions du titulaire peuvent être contrôlées à tout moment et sans que celui-ci en ait été préalablement avisé, par la personne publique ou tout autre organisme mandaté (contrôleur technique, expert, pompiers).

Tout manquement au niveau de l'exécution des prestations du présent marché fait l'objet d'un constat par la personne publique 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.

2.2.4 → Limite des prestations

Les limites de prestations sont définies de manière à garantir au titulaire le plein exercice de sa responsabilité.

Conformément aux marchés de fournitures passés avec les concessionnaires, les limites de prestations sont fixées comme suit :

Électricité :

Limites de prestations immédiatement en aval du compteur général (hors compteur).

Eau de Ville :

Limites de prestations immédiatement en aval de la bride de raccordement du compteur d'eau général pour l'alimentation.

Évacuation eaux pluviales, usées, vannes

Limites de prestations situées à 1 mètre des murs extérieurs, à l'extérieur du site, ou en aval du collecteur public, le cas échéant.

Principes généraux

Pour chaque ensemble défini dans le présent CCTP, les limites de prestation obéissent aux règles générales suivantes :

- Font partie du marché, sans aucune restriction, tous les équipements figurant sur la liste jointe en annexe ainsi que tous les réseaux les reliant entre eux,
- Pour les organes hors marché, asservis ou alimentés par l'un des équipements contractuels, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs d'alimentation de l'organe exclus.

Équipements Exclus :

Les équipements ou prestations suivants ne sont pas à la charge du titulaire :

- Le matériel informatique, sauf équipements servant au fonctionnement des installations (exemple : vidéosurveillance, GTB) ou à la GMAO ;
- Le matériel de visioconférence ;
- Les opérations de mise en conformité découlant de la modification de la réglementation ultérieure à la signature (les réserves émises découlant d'un manque de maintenance sont à la charge du titulaire) ;
- La remise en état des installations suite à une dégradation ou une utilisation anormale par une personne n'appartenant pas au personnel du titulaire ou son représentant ;
- Le combustible ou l'énergie nécessaire est fourni par la personne publique, ainsi que l'eau froide nécessaire à l'entretien et au fonctionnement des installations.

TITRE 3 → MODALITES ET CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

3.1 → Représentant de la personne publique

La personne publique est représentée localement par le Responsable du Suivi de l'Exécution du Marché (R.S.E.M.) comme indiqué au 1.1. Le RSEM est son unique interlocuteur et seul habilité, ainsi que ses collaborateurs expressément désignés au démarrage du marché, à donner, s'il y a lieu, des instructions au titulaire.

3.2 → Organisation du titulaire

Le titulaire mettra en place une équipe en parfaite adéquation avec la nature et le volume des prestations à exécuter.

L'organigramme fonctionnel et opérationnel de l'équipe intervenant sur le site, d'une part, et de l'agence ou de la représentation locale prenant en charge le site, d'autre part, est remis avec l'offre.

Le titulaire peut modifier l'organigramme après accord de la personne publique demandé 15 jours avant la date d'entrée en vigueur du nouvel organigramme. Le planning d'intervention est précisé par le titulaire et validé par la personne publique.

L'organisation du personnel d'exécution, détaillée dans la proposition du titulaire notamment dans les annexes de l'acte d'engagement, devient contractuelle en tant qu'organisation minimale pour la durée du marché, après validation par le RSEM.

Le titulaire doit prévoir une organisation afin de limiter le turn-over de ses effectifs dédiés au présent marché. En cas de changement de personnel, le nouveau personnel dédié au présent marché devra avoir été formé à l'ensemble des installations ainsi qu'au fonctionnement du site par le personnel qu'il remplace sur une période minimale de 30 jours calendaires.

Le titulaire doit prévoir une organisation des remplacements pour les périodes de congés, maladie afin de limiter le turn-over de ses effectifs dédiés au présent marché. Une même équipe dédiée à la totalité du contrat est à privilégier.

Ces absences (congés maladies, mouvements sociaux, ...) ne doivent pas impacter la prestation.

Il est demandé au titulaire d'assurer autant de permanences techniques que nécessaire sur site. Pendant cette permanence, les techniciens du titulaire réalisent l'ensemble des opérations de conduite-surveillance, de maintenance préventive et de maintenance corrective pour assurer le bon fonctionnement et le bon maintien des installations conformément aux obligations du présent marché.

La conduite-surveillance des installations et ouvrages doit être privilégiée pendant ces permanences. Les opérations de maintenance préventive et corrective peuvent être réalisées pendant ces permanences mais elles doivent, cependant, être réalisées en temps et en heure et ce même en dehors des permanences, afin de respecter le planning de maintenance préventif, d'une part, et les conditions conformément à l'article 4.2 du présent CCTP.

Une demi-journée représentant 4 heures consécutives sur site (hors temps de déplacement), le titulaire doit assurer, à minima, une permanence sur site d'une durée de 4 demi-journées par semaine, soit 2 jours de présentiel distincts

Le planning précis sera proposé par le titulaire pour validation par le RSEM au démarrage du marché.

Dans le cas où le jour de permanence est un jour férié, le titulaire revoit son organisation pour assurer la permanence due un autre jour de la semaine.

Lors de chaque passage sur site, il est demandé au personnel du titulaire ou de ses sous-traitants de se présenter obligatoirement au RSEM ou à son représentant avant et après intervention.

Si la maintenance nécessite l'intervention de deux personnels ou plus, le titulaire doit motiver sa demande et obtenir l'autorisation préalable du RSEM.

Cette permanence technique minimale sur site a pour objectif de permettre à la personne publique d'avoir un interlocuteur technique connaissant des installations et ayant les qualifications pour intervenir, de manière régulière.

Le titulaire doit prévoir le temps complémentaire nécessaire pour assurer l'ensemble des prestations demandées dans le présent CCTP et pour répondre à ses obligations de résultats.

Il est précisé que le temps dédié aux prestations « Aménagements et réparations », telles que décrites à l'article 4.1.8. du présent CCTP, n'est pas comptabilisé dans les temps de permanence sur site.

3.2.1 → 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 la personne publique.

Les intervenants possèdent les qualifications, les habilitations ainsi que les compétences requises pour réaliser l'ensemble des prestations décrites dans le présent marché. Sont notamment exigées, pour :

- Les installations de sûreté électronique, les qualifications APSAD R81-82-83,
- Les installations de sécurité et protection incendie, les qualifications APSAD R4, R5, R7, R13, R15, R17

Les intervenants :

- Interviennent sous la direction du RTA,
- Participent en tant que de besoin, à la demande de la personne publique, aux essais réalisés par tout organisme extérieur mandaté par la personne publique,
- Répondent à tout appel de la personne publique ou de son représentant désigné, et contactent la personne publique dès que nécessaire.

Les agents présents doivent être en possession des habilitations nécessaires pour intervenir sur les équipements et doivent pouvoir intervenir sur l'ensemble des équipements en ayant recours à un minimum d'agents extérieurs. Ils sont munis des moyens nécessaires pour procéder aux interventions immédiates et contacter la personne publique sans délai.

Pendant leur présence sur le site, les agents du titulaire sont joignables en permanence ; les moyens de communications sont à la charge du titulaire (compatible avec l'organisation et le fonctionnement de la personne publique).

La personne publique devra être à même de connaître nominativement à chaque instant les représentants du titulaire, le responsable d'astreinte et les membres des équipes en service.

La personne publique 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 1 semaine après la notification du marché la liste du personnel d'intervention et de remplacement accompagnée d'une copie de leur carte nationale d'identité, carte de séjour et extrait du casier judiciaire B3. Cette liste est mise à jour à chaque changement du personnel et annuellement.

3.2.2 → Responsable Technique et Administratif (RTA) du Titulaire

Le poste est tenu par un agent du titulaire ayant la qualification, l'expérience, et le pouvoir de décision requis.

Le RTA est l'interlocuteur principal du R.S.E.M. pour les questions administratives et techniques. Il doit être disponible et joignable facilement pendant les heures d'activité normale du site.

Il a notamment les missions suivantes :

- Connaît les documents constituant le présent marché,
- Prend connaissance au moins une fois par semaine des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent marché,
- Organise les prestations en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention (exemple : plan de maintenance) et notamment gère, coordonne et vérifie les actions des intervenants du titulaire et des sous-traitants,
- Contrôle le respect des règlements de sécurité et de sûreté et des consignes données par la personne publique,
- Assure l'échange, la diffusion et la traçabilité de l'information,
- Représente le titulaire aux réunions,
- Assiste et conseille la personne publique,
- Établit et tient à jour l'ensemble des Documents d'Exploitation-Maintenance.

3.2.3 → Responsable technique de site (RTS) du titulaire

Ce poste est tenu par un agent du titulaire ayant les qualifications requises pour intervenir sur tous les équipements propres au site, l'expérience et le pouvoir de décision requis pour garantir la direction d'une équipe et pour décider des actions immédiates à engager pour assurer les prestations objet du présent marché.

Il assurera l'essentiel de la présence sur le site et pourra être assisté par des techniciens spécialistes ou polyvalents.

Le RTS est l'interlocuteur quotidien principal du R.S.E.M., pour les questions administratives et techniques. Il doit être disponible et joignable facilement pendant les heures d'activité normale du site. Il doit faire preuve de réactivité et d'autonomie en prévoyant tout type d'interventions y compris correctives. Il doit connaître les documents constituant le présent marché.

Il est encadré par le RTA, et a notamment les missions suivantes :

- Effectuer les rondes techniques des installations et inspections périodiques de celles-ci ;
- Contrôler le respect des règlements de sécurité et de sûreté et des consignes données par la personne publique ;
- Encadrer l'équipe du titulaire et de ses sous-traitants sur le site le cas échéant ;
- Organiser les prestations en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention (exemple : plan de maintenance) et notamment gérer, coordonner et vérifier les actions des intervenants du titulaire et des sous-traitants ;
- Réaliser, en cas de panne/dysfonctionnement, un premier diagnostic et décider de l'opportunité de l'intervention d'une équipe complémentaire de dépannage ;
- Analyser les dysfonctionnements, élaborer les solutions palliatives et proposer les travaux correspondants ;

- Participer autant que de besoin, sur la demande de la personne publique aux réunions ou aux essais techniques ou de « sécurité » réalisés par tout organisme extérieur mandaté par la personne publique, assister la personne publique, lors des visites d'installations techniques ;
- Assurer l'échange, la diffusion et la traçabilité de l'information et des prestations ;
- Assister et conseiller la personne publique ;
- Participer à établir et tenir à jour l'ensemble des Documents d'Exploitation-Maintenance ;
- Participer à l'élaboration des rapports établis par le RTA ;
- Assister aux réunions d'activité.

3.2.4 → Jours et Horaires d'intervention

Les heures d'activité normale sur le site sont fixées de 8h00 à 17h00 du lundi au vendredi sauf jours fériés.

En cas de besoin, le titulaire assurera, en dehors des heures d'activité normales, la présence des personnels nécessaires au démarrage des systèmes pour que le site soit pleinement opérationnel à l'arrivée des occupants et utilisateurs.

Les interventions pouvant occasionner une gêne aux usagers seront réalisées sur autorisation de la personne publique ou de son représentant et sur demande du titulaire.

De manière générale, le titulaire prend ses dispositions pour réaliser les opérations sans occasionner de gêne.

3.2.5 → Astreinte

Le titulaire met à disposition un intervenant qualifié dans un délai maximum de 1 heure suite à l'appel téléphonique, à un mail de la personne publique, ou de la télésurveillance, et ce 24h/24, 365j/365.

Le titulaire regroupe les modalités de l'astreinte dans un document unique regroupant les points suivants :

- Les modalités d'organisation de l'astreinte. Celles-ci sont précisées par le titulaire dans le projet d'organisation qu'il a établi lors de la remise de son offre. Ces modalités seront validées par la personne publique lors du démarrage du marché.
- Les procédures d'appel de la personne publique : les demandes sont faites par le RSEM ou son représentant désigné.
- Un cahier d'astreinte permettant de faciliter l'intervention technique : il sera présent sur site et géré par le titulaire.

Les interventions d'astreinte sont réalisées dans le cadre forfaitaire du marché.

La personne publique sera la seule à arbitrer l'urgence ou la nécessité des interventions en astreinte.

3.2.6 → Contrôle des prestations

Afin notamment de contrôler ses prestations et de fournir à la personne publique la qualité de service attendue, le titulaire doit mettre en place un plan d'assurance qualité. Celui-ci sera présenté dans son offre et sera consolidé pendant la période de prise en charge des installations.

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

Par ailleurs, la personne publique réalisera des contrôles des prestations du titulaire. Pour cela, le titulaire doit mettre en place les moyens nécessaires pour :

- Que le RTA et le RTS et/ou technicien référent du site participent à ces contrôles,
- Traiter les remarques émises et remédier aux défauts constatés, dans les délais définis par la personne publique.

3.3 → Gestion de la Documentation technique existante

Les documents techniques existants (DOE, DIUO, notices, etc...) sont remis au titulaire au démarrage du marché. Une liste de ces documents est établie par le titulaire et validée par le RSEM en début de marché. A l'expiration du marché, le titulaire doit restituer l'intégralité de cette documentation. Il reconstitue à ses frais les pièces détruites ou perdues.

Cette documentation reste la propriété de la personne publique et n'est utilisée par le titulaire qu'aux strictes fins d'exécution des prestations décrites dans le présent document.

Si le titulaire le souhaite, il pourra reproduire ces documents à ses frais à condition d'en prévenir préalablement la personne publique. Les copies réalisées deviendront propriété de la personne publique à l'expiration du marché.

Le titulaire assure la mise à jour de l'ensemble des documents, en cas de modification des installations ou équipements consécutive à ses interventions.

Chaque fois que le titulaire constate une erreur dans les documents mis à sa disposition, il doit en informer la personne publique et apporter les corrections, s'il y a lieu.

TITRE 4 → NATURE DES PRESTATIONS ET CONDITIONS A GARANTIR

4.1 → Nature des prestations

4.1.1 → Management du marché

Le titulaire assure le management général du marché et des opérations correspondantes.

Il est à ce titre l'interlocuteur unique de la personne publique et s'engage à :

- Assurer une qualité de service et aider à la formalisation des niveaux d'exigence des utilisateurs puis à la mise en adéquation entre l'attente des occupants / utilisateurs et le service rendu,

- Coordonner et gérer, sous sa responsabilité, de façon autonome, exclusive et en toute transparence vis à vis de la personne publique, l'action de toutes les personnes qui interviennent pour son compte (personnel propre, sous-traitants, fournisseurs, etc.),
- Communiquer régulièrement avec le RSEM (ou son représentant) ;
- S'intégrer totalement dans un processus d'assurance qualité,
- Être une force de proposition permanente et s'engager dans un plan d'amélioration et d'optimisation continu,
- Assurer un devoir de conseil et d'assistance,
- Veiller au bon fonctionnement général du site et en particulier valider, avec ou sans réserve, les interventions ou travaux des services des occupants ou de tiers sollicités par ce dernier.

4.1.1 1 Enregistrement de la prestation

L'ensemble des rapports d'intervention (rapport de maintenance préventive, rapport de maintenance corrective, fiches de ronde, etc..) devra être classé dans le DEM du site.

Une version informatique sera versée aux DEM version numérique.

L'enregistrement de la prestation correspond aux différentes exigences suivantes :

Exigences réglementaires

Dans le cadre du marché, le titulaire met en place et instruit tous les documents d'enregistrement imposés par la réglementation et applicables aux équipements couverts par le marché. Ce dossier doit rester à disposition du RSEM.

Sans être exhaustif les documents concernés sont les suivants :

- Main courante permettant d'enregistrer les événements importants, Livret de chaufferie,
- Cahier de suivi des blocs d'éclairage de secours,
- Cahier de suivi des équipements de lutte et de protection contre l'incendie (extincteur, colonnes sèches, désenfumage, etc...)
- Cahier de suivi du système de sécurité incendie,
- Carnet sanitaire de suivi de l'eau chaude sanitaire,
- Livret de centrale de traitement d'air,
- Cahier de suivi des mesures de débit/vitesses de l'air,
- Livret des systèmes de climatisation (y compris fiche d'intervention pour la manipulation des fluides frigorigènes et certificat d'étanchéité des circuits frigorifiques),
- Livret CVC (au sens de la réglementation, selon arrêté du 24/07/20 relatif à l'inspection périodique des systèmes thermodynamiques et des systèmes de ventilation combiné à un chauffage dont la puissance nominale utile est supérieure à 70 kilowatts),
- Fiche de contrôle d'étanchéité pour les disconnecteurs,
- Livret pour les portes automatiques, portes de parking,
- Fiche d'ordre de manœuvre, attestation de consignation et de fin de travaux,
- Rapports de vérifications périodiques réglementaires réalisées soit par le titulaire, soit par un organisme de contrôle mandaté par la personne publique et le tableau de suivi des

observations cité en article 4.1.6. du présent CCTP. L'ensemble de ces rapports devra être rassemblé et mis à jour par le titulaire, dans un seul classeur de **Vérifications Périodiques Réglementaires** (classeur VPR) à conserver par le RSEM.

Le titulaire assure la mise à jour du registre de sécurité de l'établissement à l'issue de chaque intervention. Il doit compléter et signer le registre et fournir les rapports réglementaires attestant la bonne réalisation des prestations (ex : système de sécurité incendie, moyens de lutte et de protection contre l'incendie, installations électriques, etc...)

Exigences liées au besoin de traçabilité :

Le titulaire enregistre l'historique des prestations réalisées sur le site et les installations. A cet effet, le titulaire transmet, pour chaque équipement, un rapport comprenant la date et la nature de l'intervention, les opérations effectuées, les actions éventuelles à programmer ainsi que les pièces remplacées. S'agissant des rapports de maintenance préventive, les rapports doivent décrire les opérations réalisées, la valeur nominale et la valeur mesurée de chaque paramètre (ex : intensité, tension, débit, etc...), les éventuelles préconisations à programmer.

Certains enregistrements complémentaires relevant de la conduite et de l'exploitation sont également mis en place :

- Relevé de comptages,
- Fiche de ronde technique,
- Fiche de suivi des caractéristiques et des performances.

Le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour que l'ensemble de ces informations soit accessible sur site et de manière numérique, par le représentant de la personne publique.

4.1.1.2 → Organisation et Reporting

L'organisation entre les intervenants devra s'articuler à partir des éléments ci-après.

Les réunions et points réguliers sont indiqués ci-après, avec leur fréquence et les interlocuteurs attendus.

THEME ABORDE	TITULAIRE		PERSONNE PUBLIQUE
	RTA	RTS	
Point occasionnel Réunion à la demande de l'une des parties	Si besoin	X	X
Réunion trimestrielle Le titulaire adresse un rapport trimestriel au R.S.E.M.	X	X	X
Réunion annuelle Bilan annuel, Revue de et plan de progrès, Ajustements des Plans de maintenance	X	X	X

Réunion de lancement de marché :

Suite à la notification du marché, la personne publique organise une revue de lancement de marché au cours de laquelle il est notamment procédé à :

- La préparation du plan de prévention (version provisoire) ;
- La fourniture de la liste des personnes pouvant intervenir sur site, avec leurs qualifications / habilitations et la copie de leur carte nationale d'identité, et la carte de séjour le cas échéant, et de l'extrait de casier judiciaire n°3 ;
- La prise en compte des équipements du périmètre et de la nature des prestations ;
- L'examen du planning de la prise en charge présenté par le titulaire ;
- L'examen du planning de la maintenance préventive présenté par le titulaire ;
- La présentation des contraintes d'exploitation en cours et à venir explicitées par la personne publique ;
- La mise au point du formalisme des procédures d'astreinte, d'intervention de maintenance (corrective, préventive) et de travaux ;
- L'examen du planning prévisionnel des travaux de mise en conformité sur la durée du marché.

Remarque : dans la période entre la réunion de lancement de marché et la première réunion mensuelle, la personne publique organise autant de réunions que nécessaire pour s'assurer de la mise en place organisationnelle du marché et de la prise en compte des installations.

Réunion de fin de prise en charge

A l'issue de la période de prise en charge des installations, deux mois après la notification du marché, la personne publique organise une réunion au cours de laquelle le titulaire présente notamment :

- Le planning prévisionnel annuel de maintenance préventive mis en œuvre le jour de l'entrée en vigueur du marché ;
- L'inventaire et l'état des équipements de son périmètre (PV de prise en charge) ;
- L'inventaire des équipements/matériels en stock ;
- La liste des documents techniques mis à la disposition du titulaire ;
- Les documents de suivi et de traçabilité mis en place ;
- Le plan de prévention (version définitive).

Réunion trimestrielle

Tous les 3 mois, la personne publique organise une réunion en présentiel au cours de laquelle le titulaire présente et commente son rapport d'activité, dans lequel figurent, pour la période concernée, notamment :

- Le bilan (en nombre d'interventions et en heures) des interventions réalisées, détaillées par Type d'intervention (conduite – exploitation, préventif, correctif et astreinte) et par section technique ;
- Le point sur l'avancement du planning de maintenance préventive avec :

- ✓ La comparaison du planning prévisionnel et des opérations réalisées : à cet effet, un tableau de type Excel présentera par équipement avec un code couleur les opérations réalisées dans les temps, réalisées en retard, non réalisées ;
 - ✓ La liste des interventions réalisées lors de la période écoulée ;
 - ✓ La liste des interventions non réalisées ;
 - ✓ La liste des interventions prévues pour la période à venir ;
- Le suivi des demandes d'intervention et l'étude des types et causes de pannes survenues et le point sur les événements importants avec :
- ✓ La liste des demandes d'intervention : date et heure de la demande, description de la demande, date et heure d'intervention, date et heure de remise en état provisoire, date et heure de remise en état définitive ;
 - ✓ Le bilan spécifique des interventions correctives par niveau de criticité avec indication des délais d'intervention, délais de remise en état provisoire et délais de remise en état définitif ;
 - ✓ La synthèse des écarts entre les délais de réalisation et les délais contractuels ;
- Un bilan des astreintes : 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 prévues pour le mois à venir ;
- Un bilan sécurité (incident, accident, ...) et des actions entreprises ;
- Le planning nominatif de présence des intervenants à + 2 / -2 mois ;
- Le suivi et analyse des consommations des fluides et des énergies, avec comparaison par rapports aux deux années précédentes (sous forme de tableau et de diagramme), les DJU étant également suivis mensuellement par le titulaire ;
- Le suivi et analyse de performances (équipements, réseaux d'eau...) Et le suivi des indisponibilités des équipements ;
- Le suivi et analyse du stock (mouvements, inventaire annuel...) ;
- Le suivi et analyse des principaux travaux et suivi des devis (en attente, validés, en cours de réalisation...) ;
- Le bilan des opérations correctives hors forfait (corps d'état non concernés par le correctif et pièces de rechange) ;
- Le bilan des heures d'aménagements et petites réparations ;
- Le suivi et analyse des contrôles réglementaires et des levées de réserve ;
- Le suivi et la mise à jour des documents d'exploitation-maintenance.

La fréquence des réunions et rapports sera trimestrielle. Cette fréquence peut être modifiée par décision de la personne publique.

4.1.1.3 → Rapport trimestriel d'activité

Le titulaire transmet tous les 3 mois à la personne publique, et au plus tard 6 jours ouvrés avant la réunion, un rapport d'activité lui permettant de mesurer le respect des engagements, la qualité de la prestation et les progrès réalisés.

Suivant les exigences et les besoins de la personne publique, le rapport d'activité doit comprendre au minimum les éléments présentés lors des réunions trimestrielles (article 4.1.1.2 du CCTP).

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

4.1.1.4 → Rapport annuel d'activité

Le titulaire transmet annuellement à la personne publique et à ses représentants désignés, 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 trimestriels, d'autre part présente les éléments complémentaires suivants

- Un bilan de l'année écoulée (évolution des indicateurs au cours des différents trimestres et consolidation annuelle),
- Une mise à jour si nécessaire du plan de prévention,
- Une mise à jour de l'inventaire technique (liste des équipements avec indication des caractéristiques techniques, quantité, dates de mise en service, état de fonctionnement) accompagné d'un état de l'obsolescence du matériel, le cas échéant ;
- Une analyse des différentes interventions afin d'optimiser le fonctionnement du marché pour l'année suivante,
- Une synthèse des interventions hors forfait (nature, montant...),
- Le planning prévisionnel de maintenance préventive pour l'année suivante,
- Le plan de travaux pluriannuels mis à jour.

Un rapport annuel d'activité doit être transmis à la personne publique, au plus tard 6 jours ouvrés avant la première réunion de l'année civile.

4.1.1.5 → Gestion de la Documentation exploitation-maintenance (DEM)

Dans le cadre de sa mission le titulaire assure la gestion de la documentation technique nécessaire à l'exploitation et la maintenance, et à ce titre met en place un dossier d'exploitation - Maintenance qui comprend :

■ Dossier administratif et Mémoire utile de la construction :

- Coordonnées des interlocuteurs de la construction, des fournisseurs, des services administratifs,
- Liste des documents administratifs,
- Synthèse du présent marché.

- Dossier technique- Guide d'exploitation et maintenance :
 - Descriptif du site,
 - Liste et contenu des DOE et DIUO,
 - Liste des équipements et codification cohérente sous forme d'arborescence,
 - Liste des matériels et du type de suivi nécessaire à prévoir réglementaire ou visant à assurer la pérennité des équipements.

- Dossier de Suivi de la Maintenance :
 - Planning de maintenance de l'année,
 - Procédure d'appel en astreinte et hors astreinte,
 - Livret de conduite reprenant par équipement les indications des réglages et consignes,
 - Rapports de maintenance préventive,
 - Rapports de maintenance corrective,
 - Synoptique des compteurs et sous-compteurs,
 - Procédures de marche dégradée établies et validées par la personne publique.

- Système de Management de la Qualité-Hygiène-Sécurité-Environnement mis en œuvre :
 - Fiches d'autocontrôles et indicateurs de performance mesurés,
 - Ensemble des procédures d'organisation générale de l'exploitation et de la maintenance : gestion des anomalies et demandes d'intervention/astreinte, organisation de la maintenance préventive (systématique, conditionnelle), gestion des stocks de pièces, procédure de fonctionnement en mode dégradé, gestion de la traçabilité réglementaire, pilotage et gestion des énergies et fluides, autocontrôle, gestion des déchets, gestion des produits dangereux, etc...
 - Rapports trimestriels d'activité,
 - Rapport annuel d'activité.

Ce Dossier est établi et remis à la personne publique six mois après la notification du marché.

Il est tenu à jour en permanence par le titulaire sous format papier sur site et sous format numérique (dossier numérique présentant la même arborescence).

4.1.1.6 → Déclenchement et suivi des demandes d'intervention

Les demandes d'intervention peuvent être déclenchées par la personne publique ou son représentant par les moyens suivants :

- Appel téléphonique au numéro unique transmis par le titulaire,
- Courrier électronique,
- Signalement par un système de demande d'intervention via internet, mis en place par le titulaire.

Le titulaire assure à ses propres frais la création d'une adresse électronique, afin que les demandes lui soient transmises par courrier électronique.

Les modalités de déclenchement des demandes d'intervention seront précisées au démarrage du marché. L'analyse des demandes d'interventions et du respect des délais est intégrée dans le rapport d'activités.

Le suivi des demandes d'intervention fait partie intégrante de la prestation.

Il comprend :

- L'enregistrement de chaque demande d'intervention (nature, objet, date et heure, durée de l'intervention, opérations effectuées, matériels remplacés),
- Le suivi du nombre d'interventions par nature (électricité, climatisation, plomberie,) et la comparaison avec les objectifs,
- L'analyse des temps d'intervention.

Le titulaire prévoit un point régulier avec le RSEM ou son représentant pour lui transmettre l'ensemble de ces informations.

4.1.2 → Conduite des Installations

La conduite et l'exploitation regroupent les prestations suivantes :

- Le contrôle régulier des services réalisés,
- Le contrôle régulier du fonctionnement normal des installations,
- Le réglage des installations et les opérations correctives faisant suite aux contrôles,
- Le suivi des indicateurs de conduite,
- Le relevé des comptages,
- Les purges, les vidanges et les appoints des réseaux,
- La réponse aux demandes du RSEM,
- La prise en charge des opérations de première urgence,
- Les interventions mineures d'entretien ou de dépannage (remplacement des voyants, fusibles, sources lumineuses...),
- Les consignations d'installations pour les interventions de maintenance réalisées par le titulaire.

La conduite des installations et les visites d'inspection ont pour but d'assurer la mise en service et la surveillance des équipements devant être en fonctionnement et répondre aux critères d'hygiène, de sécurité, de confort et d'optimisation de l'énergie.

Les visites d'inspection permettent de prendre en compte « de visu » les alarmes ou défauts de fonctionnement ou d'aspect des équipements dont la maintenance est du ressort du titulaire.

Le personnel du titulaire doit être parfaitement formé à l'ensemble des installations, ouvrages objet du présent marché, y compris aux systèmes spécifiques tels que les systèmes de sécurité incendie, de régulation et d'automatismes, de sûreté électronique. Les stages de formation nécessaires sont à la charge du **TITULAIRE** et inclus au forfait de rémunération.

Essais et contrôles de performance

Le titulaire organise tous les essais ou visites qu'il convient d'effectuer pour contrôler le fonctionnement des équipements et installations et pour en améliorer les performances.

Le titulaire assiste la personne publique au cours des essais ou visites effectués par les organismes mandatés par la personne publique, participe à l'analyse des résultats, et s'assure de la remise des rapports.

Le titulaire est tenu, pour ces visites, de mettre à disposition le personnel et les instruments de mesure nécessaires.

Le titulaire doit prendre toutes les dispositions pour tenir compte des résultats de ces contrôles et essais : réglages, remise en état des équipements défectueux, travaux de mise ou remise en conformité.

4.1.3 → Maintenance Préventive

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.

Toute intervention donne lieu à un rapport de maintenance décrivant les points suivants :

- Équipement concerné,
- Date et heure,
- Détail des opérations de maintenance effectuées,
- Mesures des paramètres physiques effectuées,
- Durée de l'intervention,
- Matériels remplacés,
- Suite éventuelle à donner.

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.

Le respect du planning de maintenance préventive systématique sera vérifié périodiquement. Le retard sera analysé dans le rapport d'activité. Le titulaire précisera les actions correctives qu'il compte mettre en œuvre pour combler les éventuels retards constatés.

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 la personne publique. La maintenance conditionnelle doit être privilégiée par le titulaire.

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

Pour mémoire, le tableau ci-dessous reprend les définitions extraites de la norme NFX 60 000.

Niveau	Intervenant	Description Norme NFX 60-000	Exemples d'opération corrective	Exemples d'opération préventive
Niveau 1	Technicien	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.	Ronde de surveillance d'état ; Graissage, manœuvre d'organes mécaniques ; Relevés des valeurs d'état ou de paramètres de fonctionnement ; Tests de lampes sur armoire de commande ; Contrôle d'encrassement des filtres	Ajustage ; Remplacement d'élément d'usure ou détérioré, sur des composants simples et faciles d'accès.
Niveau 2	Technicien habilité	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.	Contrôle de paramètres sur équipements en fonctionnement à l'aide de moyens de mesure intégré au bien ; Réglages simples (alignement de poulie, alignement pompes-moteurs) ; Contrôle des organes de coupure (capteurs, disjoncteurs, fusibles) de sécurité, etc... ; Graissage ; Remplacement de filtres difficiles d'accès	Remplacement par échange standard (filtres, courroies, etc...) ; Remplacement de tresses, presses étoupes ; Remplacement de composants individuels d'usure ou détérioré (rail, glissière, galet, etc...) ; Dégorgement de canalisation.

Niveau 3	Technicien spécialisé	Opérations qui nécessitent des procédures complexes et/ou des équipements de soutien portatifs, d'utilisation ou de mise en œuvre complexes. 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.	Contrôle de paramètres sur équipements en fonctionnement à l'aide de moyens de mesure externe au bien ; Réglages simples (alignement de poulie, Visite de maintenance préventive sur des équipements complexes ; Intervention de maintenance intrusive ; Relevé de paramètres techniques d'état de biens à l'aide de mesures effectuées par un équipement de mesure individuel (ex : prélèvement de fluides, etc...)	Diagnostic, réparation d'une fuite de fluide ; Reprise de calorifuge ; Remplacement d'organes ou de composant par échange standard de technicité générale sans usage de moyen de soutien spécialisé ou commun (ex : cartes automate, vérin, moteurs, pompe,
Niveau 4	Équipe encadrée par un Technicien spécialisé	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	Révisions partielles ou générales ne nécessitant pas le démontage complet de la machine Analyse vibratoire ; Analyse des lubrifiants ; Thermographie infrarouge ; Relevé de paramètres techniques nécessitant des moyens de mesure collectifs (collecteur de données vibratoires) avec analyse des données ; Révision d'une pompe en atelier, suite à dépose préventive	Remplacement de clapets de compresseurs ; Réparation d'une fuite de fluide ; Réparation d'une pompe sur site, suite à une défaillance ; Dépannage de moyens de production par usage de moyens de mesure ou de diagnostic collectifs et/ou de forte complexité

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 de nuit ou les samedis et dimanches, après accord de la personne publique.

Le respect du planning de maintenance préventive systématique sera vérifié périodiquement. Le retard sera analysé dans le rapport d'activité. Le titulaire précisera les actions correctives qu'il compte mettre en œuvre pour combler les éventuels retards constatés.

4.1.3.1 → Précisions concernant les réseaux aérauliques

Le titulaire tient à jour le dossier de maintenance conformément à l'arrêté du 8 Octobre 1987 consolidé au 1er Juin 2016 concernant le contrôle périodique des installations d'aération dans les locaux de travail et notamment il réalise les mesures de débits d'air neuf imposées. Il réalise également les mesures de débits d'extraction pour les locaux à pollution spécifique.

Pour l'ensemble des locaux alimentés en air par une centrale de traitement d'air ou un extracteur, le titulaire devra réaliser les mesures de débit d'air sur les gaines principales (soufflage, reprise, extraction, rejet) ainsi qu'à chaque bouche et grille de ventilation. Ces mesures sont consignées sur les cahiers spécifiques ventilation de chaque CTA/extracteur.

Toute anomalie détectée doit être signalée et un plan d'actions doit être transmis dans un délai de 48 heures après les mesures effectuées.

Ces mesures de débit d'air seront réalisées au minimum une fois par an.

Les bouches et grilles d'air sont à nettoyer aussi souvent que nécessaire et au minimum deux fois par an.

Pour les systèmes de désenfumage mécanique, les mesures de débits de soufflage et d'extraction doivent être réalisées une fois par an conformément à la réglementation en vigueur. Le rapport établi doit mentionner pour chaque débit mesuré, le débit de référence, issu du Dossier Identité Incendie et la méthode de mesure employée.

4.1.3.2 → Précisions concernant les réseaux hydrauliques

Potabilité de l'eau :

Le titulaire fait procéder annuellement, par un laboratoire spécialisé, à des analyses de potabilité de l'eau (C1), aux points de puisage représentatifs. En cas de constatation de désordres, le titulaire procède à toutes les mesures correctives et préventives nécessaires pour rétablir des analyses correctes.

Lutte contre la légionellose

Conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire doit mettre en place les opérations préventives et correctives pour éviter la prolifération de la légionellose, notamment selon les prescriptions de l'arrêté du 30 novembre 2005 et selon l'arrêté du 1^{er} février 2010. L'ensemble de ces opérations seront enregistrées dans le carnet sanitaire mis en place et tenue à jour par le titulaire.

Qualité de l'eau

Le titulaire doit prendre toutes les garanties concernant la qualité de l'eau des réseaux fermés. Le titulaire vérifie les pompes doseuses et adoucisseurs.

Pour les différents circuits (eau chaude et eau glacée du génie climatique et eau de ville), le titulaire :

- Procède trimestriellement à une mesure des pH, TH, TA et Tc par les moyens mis à disposition de ses intervenants sur le site (mallette d'analyse) qui est communiquée à la personne publique avec les commentaires adéquats.
- Fait procéder annuellement à une analyse physico-chimique complète (pH, TH, conductivité, TA, Tc, Cu, Fe, P2O5, SiO2, SO32-...) qui fait l'objet d'un compte rendu spécifique avec les observations adéquates.

Les bulletins d'analyse sont remis à la personne publique tous les trimestres accompagnés des quantités de produits de traitement et de sel consommés. Ces bulletins sont commentés par le titulaire en justifiant de l'efficacité du traitement.

Si les bulletins d'analyse montrent une stabilité des valeurs mesurées sur 2 analyses consécutives, la fréquence des prélèvements pourra être réduite à 2 analyses par an.

La fourniture et l'introduction des produits chimiques de traitement des eaux sont à la charge du titulaire :

- Installation de chauffage et de climatisation ou rafraîchissement : traitement de l'eau de remplissage et de l'appoint d'eau si nécessaire. Désembouage si nécessaire.
- Installation de production d'eau chaude sanitaire sur les installations où existent des appareils de traitement avec les produits nécessaires pour les appareils installés.

En cas d'absence de traitement d'eau, ou en cas de doutes sur l'efficacité d'un traitement existant d'origine, ou en cas de modification de la composition de l'eau de ville, il appartiendra au titulaire d'attirer l'attention de la personne publique sur les risques encourus par les installations et les réseaux, et de proposer toute solution conservatoire ou curative qui lui paraîtra nécessaire.

Protection contre le gel :

Pour l'ensemble des réseaux qui lui sont confiés, le titulaire contrôle régulièrement le niveau de protection antigel et fait le nécessaire pour revenir à des niveaux satisfaisants.

Le titulaire opère les purges de portions de réseaux nécessaires au maintien hors gel et notamment des points de puisage en toiture.

4.1.3.3 → Précisions concernant l'éclairage

Éclairage de sécurité

Le titulaire réalise tous les mois une vérification et un test de bon fonctionnement des blocs d'éclairage de sécurité.

Une vérification de la durée de décharge est effectuée tous les six mois avec un éventuel remplacement en cas de durée de fonctionnement inférieure à une heure. Le titulaire assure la traçabilité de ses contrôles en établissant dès le démarrage du marché un listing permettant d'identifier l'ensemble des BAES, leur date de mise en service et la date de leur dernier contrôle.

Éclairage normal

En dehors des demandes spécifiques de la personne publique, le titulaire doit réaliser au minimum une ronde mensuelle lors de laquelle il relève et liste les équipements défectueux et procède à leur remise en état.

Le remplacement des lampes fixes (hors lampes mobiles de bureaux) est à la charge du titulaire au titre du forfait.

Pour l'éclairage dit « difficile d'accès » placé à une hauteur supérieure à 3 m l'utilisation d'une nacelle ou d'un échafaudage est nécessaire. Cette prestation est incluse dans le montant forfaitaire.

La planification des interventions de relampage des éclairages dit « difficile d'accès » se fera en accord avec la personne publique.

4.1.3.4 → Précisions concernant le système de sécurité incendie

Le titulaire assure la maintenance du système de sécurité incendie conformément à la Norme NFS 61-933, l'arrêté du 25 juin 1980 et du 22 juin 1990.

De plus, le titulaire doit le remplacement et la reprogrammation de tout détecteur hors service.

Le titulaire devra fournir le relevé annuel du taux d'encrassement des détecteurs sous format Excel.

4.1.3.5 → Précisions concernant les systèmes de supervision

Le titulaire assure dans le cadre de la maintenance des différents systèmes de gestion et de supervision (GTB, contrôles d'accès, anti-intrusion, etc...), en assurant les opérations demandées en annexe 1 du présent CCTP. De plus, le titulaire assure la mise à jour mineur des logiciels et la veille technologique concernant les mises à jour majeures.

Le titulaire procède à toute extraction de données enregistrées et/ou programmées dans les systèmes, telles que demandées par la personne publique.

4.1.4 → 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.

4.1.4.1 → Définitions

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 ».

Ces interventions ont pour objectif de réduire :

- La durée d'arrêt des installations,
- Les désordres et conséquences éventuelles qui s'en suivent,
- Les risques encourus par les installations, les locaux.

Réparation :

Intervention consistant en une remise en état de fonctionnement, faite in situ ou en atelier, parfois après dépannage, avec un caractère définitif.

Pour chaque intervention (réparation ou dépannage), le titulaire devra remplir une fiche anomalie décrivant les éléments suivants, remise au RSEM immédiatement :

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

4.1.4.2 → Interventions incluses dans les prestations forfaitaires

Le titulaire doit tout dépannage, dans le cadre de ses prestations forfaitaires.

En ce qui concerne les réparations, le titulaire doit dans le cadre de ses prestations forfaitaires :

- Les pièces de rechange telles que définies à l'article 4.1.5 du CCTP ;

et

- La main d'œuvre dans le cas où le montant unitaire de chacune des pièces de rechange concernée, toute remise ou rabais déduit, est inférieur à 300 € HT.

Ainsi, les interventions de la maintenance corrective se déclinent comme suit :

- Cas n°1 - Le montant unitaire d'achat de tous matériels et pièces détachées défaillants à remplacer est inférieur ou égal au montant à 300€ HT : le titulaire doit l'ensemble de l'intervention corrective dans le cadre du forfait, c'est-à-dire qu'il a en charge la fourniture et la pose (main d'œuvre comprise) de tous matériels et pièces détachées défaillants à remplacer.
- Cas n°2 - Le coût unitaire d'achat de tous matériels et pièces détachées défaillants à remplacer dépasse 300€HT. Dans ce cas, l'intervention corrective est facturée par le titulaire sur les bases suivantes et dans l'ordre suivant :
 1. Le coût de chaque matériel ou pièces de rechange à remplacer est détaillé par pièce (coût achat attesté par facture fournisseur). La déduction du montant de la franchise, soit 300€HT (article 4.1.5 du CCTP), s'appliquant pour chaque matériel/pièce de rechange dont le coût unitaire d'achat selon le tarif fournisseur, tout rabais et remise déduits, est supérieur à 300€HT.
 2. L'application du coefficient contractuel exprimé dans le BPU de l'annexe financière de l'Acte d'Engagement.
 3. Le coût de la main d'œuvre correspond aux éléments exprimés dans le BPU de l'annexe financière de l'Acte d'Engagement, que ce soit pour les heures du titulaire ou la main d'œuvre sous-traitée (attesté par la facture du sous-traitant).

Il est entendu que pour toute pièce de rechange remplacée, le titulaire assure, à ses frais, la dépose, l'évacuation et le traitement de la pièce défectueuse (voir CCAP).

Il est rappelé que la garantie des travaux réalisés compris ou non au forfait sera de minimum 2 ans à réception pièce et main d'œuvre.

4.1.5 → Consommables et Pièces de rechange

Tous les ingrédients, consommables et fournitures nécessaires aux opérations de maintenance préventive (entretien, essais et au bon fonctionnement des équipements, etc...) sont à la charge intégrale du titulaire.

A titre d'exemple, sont concernés :

- Les ingrédients : fluides frigorigènes, huiles, produits de traitements d'eaux, sel,

- Les consommables et fournitures nécessaires à l'entretien : filtres, courroies, roulements, garnitures, pochettes de joints, éclairage (y compris éclairage portatif), produits de traitement d'eau, etc...
- Les pièces de rechanges : blocs d'éclairage de secours (autonomes ou non), piles, batteries (sauf batteries des onduleurs), sources lumineuses, vannes, tés de réglage, servomoteurs, moteurs, roulement, volute, disjoncteurs, etc...

Les pièces de rechange sont les composants d'équipement ou les équipements eux-mêmes. Ils doivent être remplacés au terme de leur durée de vie ou en cas d'inaptitude à rendre le service pour lequel ils ont été mis en œuvre. Si la pièce devant être remplacée dans le cadre forfaitaire, n'est plus aux normes, le titulaire doit la remplacer par une pièce répondant à la norme en vigueur, sans prétendre à une rémunération supplémentaire.

En dehors des cas présentés ci-après, le titulaire a en charge la fourniture et la pose de toute pièce dont le montant unitaire d'achat est inférieur ou égal à 300 € HT.

Une franchise de 300 € HT s'applique pour chaque pièce à remplacer, dont le montant unitaire d'achat est supérieur à 300 € HT.

La personne publique se réserve le droit de fournir des pièces que le titulaire devra intégrer dans son stock.

La gestion du stock est assurée par le titulaire, il l'adapte en nature et volume pour répondre à tout moment à ses obligations de résultats.

Cas particuliers des BAES :

Le titulaire doit le remplacement systématique des blocs autonomes d'éclairage de sécurité n'assurant pas les performances suivantes :

- Flux lumineux suffisant (selon réglementation applicables, flux lumineux au moins égal à 45 lumens)
- Autonomie au moins égale à une heure.

Cas particulier des AES

Le titulaire doit le remplacement systématique des batteries.

Précisions concernant le remplacement des éclairages :

Le titulaire doit le remplacement de tous les éclairages tels que demandé au 4.1.3.3. du présent CCTP.

Cas particuliers des détecteurs incendie :

Le titulaire doit le remplacement de tous les détecteurs tels que demandés au 4.1.3.4 du présent CCTP.

Il est précisé au titulaire que le remplacement des pièces atteintes de vétusté peut être différé tant que les pièces ne sont pas défectueuses ou qu'elles assurent l'ensemble de leurs fonctions. Le titulaire doit néanmoins prévoir leur remplacement ou leur réparation quand cela est possible, en mettant en place tous les moyens nécessaires pour répondre aux obligations de résultats définies notamment à l'article 4.2 du CCTP.

Le titulaire doit laisser sur site les pièces remplacées afin que la personne publique puisse contrôler le remplacement avéré des dites pièces. Après accord de la personne publique, le titulaire assure l'évacuation et le traitement des pièces comme demandés dans le présent CCTP.

Il est entendu que pour toute pièce de rechange remplacée, le titulaire assure, à ses frais, la dépose, l'évacuation et le traitement de la pièce défectueuse (voir article 4.3.8 CCAP Gestion des déchets).

4.1.6 → Contrôles et vérifications périodiques réglementaires

Contrôles et vérifications périodiques réglementaires à la charge du titulaire

Le titulaire a en charge toutes les opérations de contrôles et de vérifications dont la réalisation est à assurer par l'exploitant, des « techniciens compétents » ou des « sociétés spécialisées » : ces opérations (ex : mesure des débits d'air selon l'arrêté d'octobre 1987 ; contrôle des disconnecteurs, contrôle d'étanchéité des circuits frigorigènes, contrôle du désenfumage, contrôle des moyens d'extinction et de secours, contrôles des systèmes de sécurité incendie, des systèmes d'extinction automatique, contrôles de l'éclairage de secours, contrôles des équipements de protection individuelle, etc...).

A ce titre, le titulaire assure :

- La planification, le suivi, le déclenchement et la réalisation des contrôles et vérifications,
- La consignation dans le document de visite des vérifications, essais et constats,
- L'inscription sur le registre de sécurité des interventions,
- La coordination avec l'ensemble des intervenants concernés.

Le titulaire doit informer la personne publique des non conformités qu'il relève et tenir à jour les consignes et documents requis.

Le titulaire traite immédiatement les non conformités relevées, excepté celles relevant d'une modification de la réglementation ultérieure au dépôt du permis de construire, afin que les équipements, installations, matériels soient opérationnelles et conformes à leur fonction.

Contrôles et vérifications périodiques réglementaires à la charge de la personne publique

Les opérations de contrôles et de vérifications, dont la réalisation doit être confiée à un organisme agréé (bureau de contrôle agréé) sont prises en charge par la personne publique dans le cadre d'un marché séparé.

Sont notamment concernés :

- La vérification des installations thermiques, des installations électriques, etc...
- La vérification triennale des installations de sécurité incendie,
- La vérification des appareils à pression.

Néanmoins, le titulaire doit :

- Assister le bureau de contrôle chargé de la vérification réglementaire des installations objet du présent marché : cette prestation consiste à mettre à disposition un technicien qui accompagne le bureau de contrôle selon le calendrier des interventions proposé par le bureau de contrôle et validé par la personne publique ;
- Fournir les appareils de mesure et d'enregistrement ainsi que l'outillage et les consommables nécessaires aux vérifications et contrôles (ex : cartouche de désenfumage) ;
- Traiter immédiatement les défauts et anomalies révélés au cours de la visite et découlant d'un défaut de maintenance préventive, quand cela est possible ou urgent.
- Dès réception par le titulaire du rapport de contrôle transmis par la personne publique, le titulaire :
 - ✓ Analyse les rapports de contrôle transmis,
 - ✓ Procède aux actions correctives pour répondre aux observations incombant aux obligations du marché (observations faisant suite à un manquement du titulaire),
 - ✓ Remet un rapport de synthèse des observations à traiter : avec indication des numéros d'observations, objet de l'observation, action à mener, enveloppe budgétaire pour les opérations hors forfait). La trame de ce rapport sera présentée pour validation à la personne publique,
 - ✓ Établit des propositions chiffrées pour répondre aux autres observations (mise en conformité liée à l'évolution de la réglementation, etc...).

L'analyse ainsi que la mise en place des actions correctives et l'établissement des propositions, se font dans un délai maximum de trois mois après réception du rapport.

Les levées de réserves liées à un manque ou une défaillance de maintenance sont à traiter dans un délai de 15 jours maximum après réception du rapport du bureau de contrôle.

Le titulaire informe par écrit la personne publique des actions réalisées et, le cas échéant, des réserves restantes n'ayant pu être levées.

Le titulaire établit un document attestant la levée des réserves qu'il aura effectué : ce document comprendra :

- Les références et la date du rapport concerné,
- Les numéros des observations traitées et la date de l'intervention,
- La signature du représentant du titulaire.

4.1.7 → Pilotage et Gestion des fluides et énergies

Le suivi des énergies et fluides de chaque site est assuré par le titulaire. Ce suivi est intégré dans le rapport mensuel et annuel d'activité. Ainsi, le titulaire doit présenter :

- Le relevé mensuel des compteurs concessionnaires et des compteurs divisionnaires utilisés pour la répartition des charges,
- Le calcul des consommations de toutes les énergies et fluides du site, la comparaison avec les objectifs, la correction des objectifs par rapport aux paramètres extérieurs (DJU, température moyenne ...), notamment :
- L'évolution de la consommation avec l'ajout d'une courbe de tendance pour l'année en cours,
- L'évolution du ratio consommation d'énergie / DJU avec l'ajout d'une courbe de tendance pour l'année en cours et en comparant avec l'objectif déterminé à l'issue de la première année d'exploitation,
- L'évolution du ratio consommation d'énergie (kWh/m²) avec l'ajout d'une courbe de tendance pour l'année en cours et en comparant avec l'objectif déterminé à l'issue de la première année d'exploitation,
- L'évolution de la consommation d'eau et du ratio m³/occupant avec l'ajout d'une courbe de tendance pour l'année en cours,
- Le suivi des paramètres d'optimisation (Tg phi, delta T eau glacée, puissances atteintes),
- Le calcul d'optimisation tarifaire pour les différents concessionnaires.

Par ailleurs, le titulaire doit tous les réglages permettant l'utilisation des énergies au moindre coût en fonction notamment de la sévérité climatique, de l'occupation des locaux.

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 leurs maintiens.

Le titulaire assure l'entretien des compteurs dont la personne publique est propriétaire.

A l'issue de la première année d'exploitation et à partir des données enregistrées (consommations, rigueur climatique, occupation des locaux), le titulaire propose un objectif de consommation annuelle pour chaque fluide et énergie. Un intéressement basé sur des objectifs d'économies d'énergie peut être proposé pour étude à la personne publique par le titulaire.

4.1.8 → Aménagements et petites réparations

Le titulaire doit, au titre du forfait, des aménagements et petites réparations, suivant les demandes faites par le RSEM.

Par aménagements, il faut comprendre le déplacement de mobiliers ou d'archives ainsi que l'installation de petits matériels, comme par exemple :

- Tableau mural, porte-manteaux, supports téléphones, pendules, étagères de placards, goulotte,
- Sèche-mains, porte-savons, dévidoirs papier,
- Signalétiques.

Par petites réparations, il faut comprendre la vérification annuelle et réparation partielle, comprenant la fourniture des pièces selon les modalités définies à l'article 4.1.5 du présent CCTP et la main d'œuvre associée, à l'exclusion de réfection complète d'un local ou d'un équipement, comme par exemple :

- Remise en état du mobilier fixe ou mobile : pieds de bureaux, chaises, fauteuils, bancs, accoudoirs, bras de fauteuils, roulettes de sièges, tiroirs de caissons de bureaux, portes de placards, étagères, mobilier divers...
- Reprise ponctuelle de faux plafonds, peinture murale, sols,

À ce jour, les prestations d'aménagements et de petites réparations sont estimées par an à 40 heures par an.

Gestion des heures dédiées aux « aménagements et petites réparations » :

Le titulaire présente un état du temps utilisé dans le cadre de son rapport mensuel d'activité. Chaque intervention sera dûment justifiée par un bon d'intervention, sur lequel le temps d'intervention sera indiqué et validé par la personne publique. A cet effet, le titulaire fait signer le bon d'intervention par la personne publique après chaque intervention.

Lors du bilan annuel, ou à la demande de la personne publique, le titulaire transmet la synthèse des opérations réalisées, avec les indications des temps unitaires par intervention et du temps global.

La gestion de ces heures est réalisée de manière transparente, c'est-à-dire que toute prestation de main d'œuvre utilisée pour les travaux relevant de « l'aménagement et des petites réparations » sera comptabilisée par exercice civil. A la fin de chaque exercice, le titulaire doit reporter les heures non réalisées sur l'exercice à venir.

En fin de marché, les heures non utilisées font l'objet d'un avoir en appliquant le taux horaire du BPU « compétence pluridisciplinaire » sur le nombre d'heures identifiées.

Le volume horaire dédié à cette prestation « Aménagements et petites réparations » n'est pas comptabilisé dans le temps nécessaire pour assurer l'obligation de permanence technique telle que demandée à l'article 3.2 du présent CCTP.

4.1.9 → Moyens matériels

4.1.9.1 → Outillage

Le titulaire fournit à son personnel, sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire courant ou spécialisé, les appareils de mesure et de contrôle et l'ensemble des moyens conformément à la réglementation en vigueur nécessaire à la bonne exécution de ses prestations notamment :

- Petit outillage courant ou spécialisé
- Appareils de mesure et de contrôle
- Équipements de manutention
- Échelles, échafaudage, plate-forme élévatrice
- Protection collective et individuelle

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

Si ceux-ci ne sont pas à demeure, le titulaire a, à sa charge, tous moyens d'accès pour les travaux en hauteur, les travaux de manutention ainsi que les équipements de sécurité du personnel. Si le titulaire n'a pas la compétence pour réaliser un accès spécifique, il a, à sa charge, l'obligation de faire appel à une entreprise spécialisée dans ce domaine. Le titulaire fait contrôler ces équipements en conformité avec les normes et réglementations en vigueur.

Le titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant à la personne publique hormis ceux qui sont mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché.

Les étalonnages et vérifications des appareils de mesure fixes ou mobiles fournis par le titulaire sont à la charge du titulaire.

4.1.9.2 → Moyens de communication

Le titulaire devra, à sa charge, mettre en place, dans le mois suivant la prise de marché :

- tous les moyens nécessaires à l'établissement d'une connexion internet (tirage, raccordement, abonnement et communications)
- une adresse de messagerie accessible aux techniciens pour communiquer avec le RSEM

Le titulaire doit fournir à chaque membre de son personnel les moyens de communications permettant de le joindre à tout moment, en particulier pendant les périodes de présence sur site. La procédure d'appel sera transmise par le titulaire et validée par le RSEM en début de marché.

Le titulaire disposera du poste informatique de la GTB sur site. Il devra en assurer l'entretien, le remplacement des consommables (clavier, souris...) et la mise à jour des logiciels.

4.1.9.3 → Gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) - système de demande d'intervention

La **G**estion de la **M**aintenance **A**ssistée par **O**rdinateur (GMAO) a pour objectif de préparer, de planifier, de contrôler et d'assurer la traçabilité de toutes les interventions de maintenance, d'exploitation et de service réalisées sur le site.

Le titulaire ayant en charge les prestations objet du présent marché doit la fourniture, la mise en place et la maintenance d'un outil de GMAO complet permettant de gérer le site. Le titulaire dimensionne cette installation selon les exigences minimales fixées dans le présent CCTP.

Le délai de mise en service de la GMAO est fixé à 2 mois après la notification du marché. La licence d'utilisation et la base de données renseignée sont et restent la propriété du Maître d'Ouvrage.

Le matériel informatique que le titulaire souhaite mettre en œuvre est à sa charge et reste sa propriété. Il est précisé, que seul un accès à distance pour le **Maître d'Ouvrage (MO)** est demandé et qu'il n'y a pas d'obligation d'installer un poste informatique sur site. Si le titulaire prévoit une solution avec hébergement hors site, le titulaire prend à sa charge tous les frais liés à cet hébergement.

Le titulaire assure la maintenance de la GMAO, la mise à jour du logiciel et la sauvegarde des données.

L'accès à la GMAO doit permettre à l'utilisateur de visualiser à tout moment les informations contenues dans la GMAO. Le titulaire prévoit dans son offre une formation pour les représentants du Maître d'Ouvrage (RSEM).

D'une manière non exhaustive, les fonctionnalités de cet outil permette au minimum de :

- Suivre à distance les indicateurs de performance du marché,
- Consulter l'ensemble des documents contractuels,
- Émettre et suivre en temps réel les demandes d'intervention, demandes de devis, ...
- Consulter le planning de la maintenance préventive (avec une visibilité possible sur une année pleine) et son suivi de mise à jour,
- Consulter tous les rapports de maintenance préventive et réglementaires, (les rapports détaillent les gammes de maintenance opérées, les mesures relevées ainsi que les éventuelles suite à donner),
- Consulter et télécharger tout tableau de bord, rapports d'activité, rapports de vérifications réglementaires...

Le titulaire enregistrera les équipements selon une arborescence et une codification permettant de distinguer les équipements du bâtiment. A l'issue du marché, le titulaire devra remettre cette base de données à jour dans un format informatique permettant son exploitation ultérieure.

Le titulaire doit nommer, chiffrer et justifier les solutions qu'il propose dans son mémoire technique.

Système de demande d'intervention

En parallèle de la GMAO, le titulaire doit mettre en place un système de demande d'intervention. Cet outil doit être accessible par internet par le RSEM et ses représentants désignés. Le système doit être mis en place dans un délai de 15 jours après notification du marché.

Une présentation de ce système doit être effectuée par le titulaire dans son mémoire technique.

Le système doit permettre la réalisation des opérations suivantes :

- Signalement d'une défaillance et déclenchement d'une intervention,
- Suivi des demandes d'interventions en cours,

- Consultation des comptes rendus d'intervention,
- Consultation de l'historique des demandes d'intervention clôturées.

Le titulaire assure à ses propres frais la création d'une adresse électronique, afin que les demandes lui soient transmises par courrier électronique.

Le titulaire doit mettre régulièrement à jour la GMAO à partir des informations contenues dans le système de demande d'intervention.

4.2 → Conditions à garantir

4.2.1 → Conditions et performance techniques à garantir

Les conditions à garantir sont de manière générale :

- La continuité de fonctionnement,
- Les conditions de fonctionnement et d'exploitation requises, notamment en termes de confort thermique, de niveaux d'éclairage, de niveaux sonores, de niveau de sécurité et de sûreté,
- La pérennité du matériel.

L'ensemble des opérations de maintenance est réalisé de manière à satisfaire aux exigences de résultat qui se traduisent par des niveaux de performance à atteindre.

Le titulaire s'engage notamment à assurer les obligations de résultats mentionnées ci-après pour les différentes installations techniques.

Équipements/Installations Concernées	Performances à respecter
Ascenseurs	Conditions d'accessibilité
Chauffage (production – distribution - équipements terminaux - régulation et commande)	Conditions de confort thermique, aéraulique et acoustique : conformément aux DOE et/ou à la réglementation
Climatisation (production-distribution-équipements terminaux- régulation et commande)	
Centrale de traitement d'air- Ventilation- Extraction- Réseau aéraulique- régulation et commande	Conditions de confort thermique, aéraulique, acoustique, conformément aux DOE ou à la réglementation, Débit d'air (soufflage et extraction) : conformément aux DOE, Renouvellement d'air : conformes à la réglementation, Qualité d'air : conformes à la réglementation,

Équipements/Installations Concernées	➤ Performances à respecter
Production et distribution eau chaude sanitaire	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Température supérieure ou égale à 55°C en sortie de production ECS ➤ Température supérieure ou égale à 50°C sur le réseau de distribution, y compris au niveau du retour de boucle ➤ Absence de légionellose.
Réseau d'eau chaude, eau glacée	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Qualité de l'eau conforme aux préconisations constructeurs (Ph, TH, TA, résistivité, Fe, etc....)
Plomberie-Réseau Eau potable	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Qualité de l'eau conforme à la réglementation, ➤ Débit et pression en tout point de puisage,
Courants forts	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Continuité d'alimentation électrique sur l'ensemble du site 24/24
Onduleurs	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fonctionnement opérationnel 24/24 : puissance nominale, rendement nominal, selon charge
Sûreté électronique	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fonctionnement opérationnel 24/24
Courants faibles	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fonctionnement opérationnel 24/24
Systèmes de sécurité Incendie. Moyens de lutt es et de protection incendie	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fonctionnement opérationnel 24/24
Réseaux EU-EV-EP ; Dispositif de relevage ; Séparateurs d'hydrocarbures ; aire de lavage	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fonctionnement opérationnel 24/24
Clos-Couvert	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Étanchéité à l'air et à l'eau

État général des équipements et des installations :

Le titulaire doit garantir la pérennité des équipements et des installations en assurant :

- Le maintien :
 - ✓ De l'état général et de la propreté interne et externe des équipements, des installations et des locaux techniques,
 - ✓ De leurs fixations,
 - ✓ De l'accès aux équipements pour la maintenance et le renouvellement du matériel,
- Le suivi et la mise à jour de la documentation de suivi et de traçabilité des équipements ;
- La signalisation des installations (schéma des installations, référencement des équipements, sens de circulation des fluides, etc...),
- Le réglage des équipements et installations de manière optimale vis-à-vis de leurs consommations d'énergie.

Performance des équipements :

Pour chaque équipement, le titulaire doit suivre les performances des équipements et garantir les performances nominales fournies par les constructeurs et/ou les contrats d'énergie.

L'exigence de suivi des performances se fait notamment par la mesure et le suivi des principaux indicateurs suivants (à adapter au projet du titulaire) :

- Échangeur : température, débit et pression des fluides en entrée et sortie,
- Chaudières : rendement, températures et débits,
- Centrale de traitement d'air : température et pression amont et aval des batteries, delta P amont et aval des filtres, delta P, débit, puissance absorbée des ventilateurs,
- Pompe à chaleur : vitesse de rotation, delta P, débit, puissance utile, puissance absorbée, intensité des phases, température du fluide,
- Ventilateur : delta P, débit, puissance absorbée,
- Convecteur : puissance électrique absorbée,
- Réseau d'eau en circuit fermé : analyse physico-chimique trimestrielle de l'eau (pH - conductivité - dureté totale- titre alcalimétrique - titre alcalimétrique complet - fer total - cuivre – sulfate, MES, etc...),
- Réseau d'eau froide : analyse physico-chimique annuelle de l'eau (odeur - aspect - H - conductivité Turbidité - température - matière en suspension - anhydride carbonique libre - oxygène dissous - dureté totale - dureté calcique - titre alcalimétrique - titre alcalimétrique complet – calcium - magnésium - zinc - cuivre - fer total - sodium - potassium - plomb - carbonate - hydrogénocarbonate - chlorure - sulfate - nitrate - nitrite - silice - ortho phosphate - manganèse - fluor - ammonium) - analyse bactériologique (batteries aérobies revivifiables à 36°C et à 22°C – coliformes - Escherichia coli - entérocoque intestinaux - spore de bactéries anaérobies sulfito-réductrices),
- Équilibrage des réseaux hydrauliques et aérauliques : selon présence des organes d'équilibrage sur les réseaux,
- Réseau eau chaude sanitaire : températures et analyse légionellose,
- Les températures d'air et les débits de ventilation : mesures réalisées annuellement dans 10 locaux représentatifs (bureaux, salles d'audience, etc...),
- Les niveaux sonores : mesures réalisées annuellement dans 10 locaux représentatifs (bureaux, salles d'audience, etc.),
- Transformateur : analyse d'huile (acidité, viscosité, humidité, présence de métaux), isolement, intensité et tension d'entrée et de sortie, mise à la terre,
- TGBT/armoires électriques : analyse thermographique, mise à la terre, fonctionnement des disjoncteurs,
- Onduleur : temps d'autonomie, puissance de crête, rendement, intensité et tension de sortie,
- Réseau de masse : détection des courants de fuites,
- Batteries de condensateurs : valeur cos phi à garantir,
- Porte motorisée - portail motorisé : temps d'ouverture et de fermeture

Cas particulier du chauffage-rafraîchissement :

Le titulaire doit assurer la production de chaleur et de froid nécessaires au chauffage et au rafraîchissement des locaux, dans les conditions fixées aux documents des travaux de rénovation ou de construction. Ces conditions peuvent toutefois être modifiées par la personne publique dans la limite des possibilités techniques des installations.

Mise en service / Ralenti / Arrêt des installations

Le titulaire doit être en mesure de mettre en service ou d'arrêter les installations de chauffage ou de rafraîchissement des locaux dans les 12 (douze) heures, à n'importe quel moment de l'année. Le délai de passage du régime de repos des installations au régime normal de chauffe est fixé à 24 heures.

La personne publique se réserve le droit de fixer les dates de début et de fin de la période effective de chauffage ou de rafraîchissement ou de l'interrompre certains jours suivant les nécessités climatiques, avec notification par ordre de service, sans que le titulaire ne puisse prétendre à une modification du montant du forfait.

Lorsqu'un local ou groupe de locaux est inoccupé temporairement, le titulaire doit, si la personne publique lui en fait la demande, et sous réserve que les caractéristiques de l'installation le permettent, y maintenir un régime de ralenti, au cours duquel les températures intérieures correspondront à la sécurité contre le gel des installations et au maintien en bon état des locaux.

Après ces périodes de ralenti, le titulaire veille tout particulièrement à obtenir les températures contractuelles dès le début de l'occupation des locaux.

Les mesures de températures sont réalisées conformément à la réglementation en vigueur, au centre de la pièce à 1m50 au-dessus du sol.

4.2.2 → Rétablissement de la performance-Délais à respecter

En cas de défaillance ou de non-conformité vis-à-vis des obligations du marché, le titulaire doit intervenir et assurer le retour à la situation nominale de l'installation et de l'équipement considéré, en respectant les délais tels que décrits ci-après.

Les délais, mentionnés ci-après, démarrent tous quand le titulaire remarque l'apparition du dysfonctionnement ou reçoit le signalement de la défaillance. Dans le présent marché, 3 types de délais sont définis et doivent être respectés 24h/24, 365j/365 : le délai de réactivité, le délai de remise en état provisoire et le délai de remise en état définitif.

Le délai d'intervention comprend :

- Le temps de traitement de notification du dysfonctionnement par le titulaire,
- Le temps d'arrivée sur les lieux par le personnel du titulaire,
- Le temps de mise en place des mesures de mise en sécurité et si besoin, de mise en place des mesures de sauvegarde,
- Le temps d'établissement du diagnostic de la non-conformité.

Le délai de remise en état provisoire correspondant au délai laissé au titulaire pour la mise en place des mesures de sauvegarde, le temps d'établissement du diagnostic de la non-conformité et de rétablissement de la fonction requise du bien au moins provisoirement.

Le délai de remise en état définitif correspondant au délai laissé au titulaire pour que le bien retrouve un état de fonctionnement identique à celui avant la non-conformité. Il est précisé que le technicien intervenant doit être spécialisé dans le lot technique concerné. Dans le cas contraire, le délai de réactivité court le temps qu'un technicien spécialisé intervienne.

Les délais sont définis en fonction de la criticité de la défaillance, c'est-à-dire du type de défaut constaté : le type de défaut est laissé à l'appréciation de la personne publique, le titulaire doit se conformer aux indications fournies par la personne publique.

Le Tableau ci-après indique les délais à respecter en fonction du type de défaut concerné.

Type de Défaut	Délai d'intervention	Délai de remise en état provisoire	Délai de remise en état définitif	<u>Si un devis est nécessaire pour la remise en état</u>	
				Délai de remise de devis	Délai de réalisation après acceptation du devis
D1 : Défaut mettant en jeu la sécurité des personnes et des biens ou la sûreté (par exemple : défaut SSI, fuite de gaz (chaufferie), fuite d'eau, coupure d'alimentation électrique, éclairage insuffisant, etc...)	1h00 (immédiat pendant présence sur site)	4h00	2 jours ouvrés	L'intervention est immédiate après l'information préalable et accord du RSEM.	
D2 : Défaut mettant en jeu le fonctionnement d'équipements ayant un impact sur l'activité du site (ex : alimentation électrique, dérive de la température, production frigorifique, production calorifique, centrale de traitement d'air, contrôle d'accès, téléphonie, etc...)	2h00 (immédiat pendant présence sur site)	4h00	3 jours ouvrés	Le jour ouvré qui suit l'apparition du défaut	Selon les termes convenus lors de la commande
D3 : Défaut mettant en jeu le fonctionnement d'équipements n'ayant pas d'impact sur l'activité du site	Dans la journée qui suit la demande	Dans la journée qui suit la demande	5 jours ouvrés	Dans les 7 jours ouvrés qui suivent l'apparition du défaut	Selon les termes convenus lors de la commande

Tout devis de réparation et/ou d'amélioration fera l'objet d'un bon de commande avec une date limite de réalisation. En cas de non-respect du délai accordé pour la réalisation de ces travaux, le titulaire se verra appliquer des pénalités.

4.3 → Prestations spécifiques

4.3.1 → Prise en charge des équipements et ouvrages - état de santé

Le délai de la période de prise en charge est de 2 mois maximum, à compter de la date de début d'exécution du marché.

Lors de la prise en charge du site le titulaire réalise un état des lieux des installations dont l'objectif est multiple :

- Prise de connaissance des installations,
- Rassembler tous les éléments qui permettent de définir la politique de maintenance à mettre en œuvre :
 - ✓ Localisation des locaux techniques,
 - ✓ Recensement des matériels par local et par section fonctionnelle,
 - ✓ Identification des besoins immédiats (maintenance, sous-traitance, formation, notice de fonctionnement...),
 - ✓ Enregistrement des caractéristiques techniques importantes (composants, type de consommables, date de mise en service) et de la documentation associée (notices, carnet de suivi)
- Contrôler les ouvrages, installations et équipements sous tous les aspects : fonctionnement, conformité, maintenabilité, accessibilité, démontabilité, fiabilité des équipements et ouvrages.

Le rapport de prise en charge doit comporter au minimum les éléments suivants :

- L'inventaire exhaustif et l'état des équipements de son périmètre :
 - ✓ Section technique concernée,
 - ✓ Nature de l'installation,
 - ✓ Équipement (nom, caractéristique technique, marque, type, référence, localisation, etc...),
 - ✓ Date de mise en service,
 - ✓ Description de l'état de l'équipement,
 - ✓ Proposition d'action afin d'améliorer cet état.
- L'inventaire des équipements/matériels en stock,
- L'inventaire des documents techniques mis à la disposition du titulaire.

Le titulaire devra intégrer, dans son rapport de prise en charge, des photos des équipements, ainsi que tout rapport d'expertise complémentaire permettant de préciser l'état de fonctionnement du matériel.

Le titulaire ne pourra se prévaloir, après la période de prise en charge, d'une quelconque modification quantitative ou qualitative de l'état des installations et des équipements qu'il aura pris en charge dans son rapport de prise en charge.

De cet état des lieux découle la mise en œuvre de la prestation et les actions suivantes :

- Établissement de la proposition du stock,
- Élaboration des gammes spécifiques définissant les périodicités des prestations et des procédures particulières (par exemple : remise en état des installations à la suite d'une coupure électrique ou d'un déclenchement de la centrale incendie),
- Planification de la maintenance et consolidation du planning annuel de maintenance,
- Élaboration des éventuelles réserves à intégrer dans le Procès-Verbal de prise en charge.

Les frais et temps passé par le titulaire sont, pendant cette période, réputés inclus dans le montant global du marché et ne doivent en aucun cas générer une réduction des autres prestations dues au titre du marché.

Sur la base du rapport de prise en charge des installations et ouvrages inclus au marché, le titulaire met à jour en permanence l'état de santé des équipements et ouvrages. Cet état de santé est remis à chaque demande du RSEM et au minimum joint au rapport d'activité annuel.

A 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 des matériels ou équipements entre le titulaire et le RSEM.

4.3.2 → Assistance lors de la réalisation de travaux

Lors de travaux exécutés par une autre entreprise sur le site et lorsque ces travaux concernent une section technique du présent marché, le titulaire doit :

- Assister et donner un avis à la personne publique dans les phases de définition et de préparation des travaux,
- Contrôler et assister la personne publique lors de la réception des travaux, en précisant notamment la conformité de ces travaux sur le plan technique, législatif et administratif.

La personne publique met à disposition du titulaire les DOE des travaux. Le titulaire doit les intégrer dans le dossier exploitation maintenance et modifier ses prestations en conséquence (plan de maintenance notamment). Cette intégration vaut comme PV de prise en charge des nouvelles installations par le titulaire.

Le titulaire ne pourra en aucun cas se prévaloir de l'intervention d'une autre entreprise sur les équipements dont il a la charge pour décliner sa responsabilité sur les dysfonctionnements ou pannes qui pourraient survenir.

4.3.3 → Accompagnement technique de la personne publique

Le titulaire assure l'accompagnement technique de la personne publique, ou de son représentant désigné, sur la demande de la personne publique, dans les cas suivants :

- Mise à l'arrêt ou mise en service d'installations techniques (ex : audit, contrôle, diagnostics, etc.),
- Accès aux systèmes de supervision (ex : contrôles d'accès, GTB, anti-intrusion, etc...).

4.3.4 → Veille normative- réglementaire et technologique

Le titulaire :

- S'assure (et informe la personne publique) que l'ensemble des équipements couverts par le marché, et sur lesquels il intervient, fait l'objet des entretiens et contrôles imposés par la réglementation, qu'ils soient à la charge de la personne publique, en ce qui concerne les interventions réalisées par les organismes agréés, ou à sa propre charge en ce qui concerne les interventions pouvant être réalisées par du personnel compétent, spécialisé, qualifié,
- S'assure de la mention des opérations de maintenance réglementaire dans le registre de sécurité,
- Informe la personne publique sur l'évolution de la réglementation dans les domaines techniques liés à la prestation,
- Propose à la personne publique, l'adaptation du marché lorsque l'évolution de la réglementation la justifie.

Le constat d'exhaustivité des entretiens et contrôles réglementaires sera intégré dans le Dossier d'Exploitation Maintenance.

Le titulaire assure une veille technologique sur l'ensemble des installations et équipements à sa charge. L'objectif de cette veille consiste à identifier les équipements ou installation pour lesquels l'obsolescence ou l'arrêt de fabrication est connu. Le titulaire informe la personne publique, dès qu'il a connaissance de l'arrêt de fabrication ou d'obsolescence du matériel concerné.

Ainsi, le titulaire établit et transmet au RSEM, un rapport présentant les équipements/matériels dont l'obsolescence/ arrêt fin de fabrication est annoncé, accompagné de ses préconisations technico-financières.

4.3.5 → Optimisation de la maintenance

En s'appuyant sur la connaissance des installations, acquise au cours de la réalisation de la prestation, le titulaire s'engage à étudier de nouvelles orientations dans sa politique de maintenance visant en priorité l'amélioration de la qualité de la prestation et la diminution des coûts de maintenance. Chaque année, un rapport de synthèse est transmis à la personne publique, comprenant les différentes propositions d'amélioration.

Formation :

Le titulaire doit, dans le cadre de ses prestations forfaitaires, au démarrage du marché, puis une fois par an, dispenser une formation d'utilisation du SSI et la consigner sur le registre de sécurité avec le nom des participants.

Évacuation incendie :

Pour les deux types d'évènements pouvant entraîner une évacuation incendie définis ci-après, le titulaire doit, dans le cadre forfaitaire du marché :

- cas 1 : réalisation d'un exercice d'évacuation incendie :
 - ✓ Participer à la préparation et à la réalisation de l'exercice,
 - ✓ Remettre en état les installations à la suite de l'exercice selon la procédure décrite ci-après.
- cas 2 : réalisation d'une évacuation incendie :
 - ✓ Contrôler l'ensemble des installations concernées par le déclenchement de la centrale incendie.
 - ✓ Remettre en état les installations à la suite du déclenchement.

Lors de la prise en charge et en cas de besoin, le titulaire doit mettre en place et mettre à jour la procédure de remise en état des installations ; celle-ci doit comprendre, par exemple, les opérations suivantes : réarmement de la centrale incendie et des clapets coupe-feu, ouverture des portes coupe-feu, fermeture des portes automatiques et des ouvrants de désenfumage.

Le titulaire fournit les cartouches de désenfumage et assure la remise en état des déclencheurs manuels afin de remettre l'installation en service suite à un exercice d'évacuation (une fois par an).

Suivi des équipements de lutte contre l'incendie :

Le titulaire a à sa charge toutes opérations de maintenance des équipements de lutte contre l'incendie ainsi que la signalétique adaptée. Le rapport de vérification annuel sera transmis au RSEM dès sa réception par le titulaire.

TITRE 5 → PENALITES

La réalisation complète des objectifs définis dans le présent document constitue une obligation essentielle du titulaire et conditionne le paiement intégral du montant forfaitaire. Dans les cas où les objectifs ne seraient pas totalement atteints, les pénalités suivantes seront appliquées :

5.1→ Pénalités de pilotage

N°	LIBELLÉ	Valeur attendue	Montant des pénalités en € net
21	Intervention dangereuse non conforme ; Intervention non autorisée par la personne publique	Aucune intervention pendant la durée du marché	500 par constat
22	Non-respect des consignes du présent CCTP ou des consignes définies par la personne publique	Aucun non-respect des consignes pendant la durée du marché	300 par constat

5.2→ Pénalités maintenance préventive

N°	LIBELLÉ	Valeur attendue	Montant des pénalités en € net
23	Traitement de la maintenance préventive	Retard de plus de 4 semaines sur les délais contractuels suivant le planning de maintenance annuel	100 par semaine de retard
24	Réalisation de la maintenance préventive réglementaire (y compris contrôles et vérifications périodiques)	Aucun retard	100 par jour de retard au-delà d'une semaine après le délai imposé par la réglementation
25	Prestations spécifiques	Définies à l'article 4.3 du CCTP	100 par non-conformité constatée.

5.3→ Pénalités pour défaut technique

N°	LIBELLÉ	Valeur attendue	Montant des pénalités en € net
26	Non maintien des performances ou qualités d'origine des équipements selon les prescriptions du présent document	Maintien permanent des performances ou qualités d'origine des équipements	100 par constat et 50 par jour calendaire avant retour à une situation conforme
27	Interventions programmées	Non-respect des dates sans signaler 48h à l'avance	100 par constat et par jour
28	Respect des délais d'intervention	Délais à respecter selon article 4.2 du CCTP	Si le défaut est de type D1 : 100 par heure de retard Si le défaut est de type D2 : 75 par heure de retard Si le défaut est de type D3 : 50 par jour ouvré de retard
29	Respect des délais de remise en état provisoire	Délais à respecter selon article 4.2 du CCTP	Si le défaut est de type D1 : 150 par heure de retard Si le défaut est de type D2 : 75 par heure de retard Si le défaut est de type D3 : 50 par jour ouvré de retard
30	Respect des délais de remise en état définitive	Délais à respecter selon article 4.2 du CCTP	Si le défaut est de type D1 : 100 par jour ouvré de retard Si le défaut est de type D2 : 50 par jour ouvré de retard Si le défaut est de type D3 : 50 par jour ouvré de retard
31	Répétition des défaillances pour un équipement	A partir de la deuxième défaillance identique constatée sur un même équipement dans le mois qui suit une intervention de maintenance préventive ou corrective	Si le défaut est de type D1 : 100 par constat Si le défaut est de type D2 : 50 par constat Si le défaut est de type D3 : 50 par constat
32	Traitement des réserves émises lors des vérifications réglementaires	Définie à l'article 4.1.6 du CCTP	50 par jour calendaire de retard
33	Conditions à garantir	Définies à l'article 4.2 du CCTP	A chaque non-conformité constatée : 50 par heure.

Toutes ces pénalités sont cumulables et aucune exonération n'est prévue en dessous d'un certain seuil.

Dans l'hypothèse où il y aurait une relation de cause à effet entre deux pénalités, la pénalité la plus forte est prise en considération. Toute période entamée sera incluse et comptabilisée.

Les pénalités ne s'appliquent pas en cas de force majeure (à quoi s'assimilent, par exemple, les interruptions dans la fourniture d'électricité, de gaz et d'eau du fait des compagnies distributrices).

Les constats sont effectués par le R.S.E.M. ou son représentant.

Le montant des pénalités dont l'application aura au préalable été notifié par écrit au titulaire s'imputera sur la facture du trimestre. Il sera déduit par le RSEM ou son représentant du montant de ladite facture, ou du montant de l'une des factures ultérieures.

TITRE 6 → ANNEXES

Annexe 1 : Gammes de maintenance minimales

Annexe 2 : Liste non exhaustive des principaux équipements