Une image contenant texte, Police, blanc, logo

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

**ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**

|  |
| --- |
| **ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDES DE MAINTENANCE ET EXPLOITATION DES INSTALLATIONS ET DU BATIMENT DE LA BLANCHISSERIE DU GCS**  **« BLANCHISSERIE INTER HOSPITALIERE DU TERRITOIRE DU GRAND CLERMONT »** |

REFERENCE DE LA CONSULTATION : **25-GHTA-0067**

Groupement Hospitalier des Territoires d'Auvergne

Etablissement support CHU de Clermont-Ferrand

58 Rue Montalembert

63003 CLERMONT-FERRAND

Centre Hospitalier Universitaire de Clermont - Ferrand

**Sommaire**

[1 DISPOSITIONS GENERALES 5](#_Toc201589057)

[1.1 Objet du marché 5](#_Toc201589058)

[1.2 Présentation générale des installations de la blanchisserie 5](#_Toc201589059)

[1.3 Parties contractantes 8](#_Toc201589060)

[1.3.1 Maitrise d’ouvrage 8](#_Toc201589061)

[1.3.2 Titulaire 8](#_Toc201589062)

[1.4 Contexte particulier 9](#_Toc201589063)

[1.5 Organisation des services du CHU et du GCS 9](#_Toc201589064)

[1.6 Modification des conditions d’exploitations 10](#_Toc201589065)

[1.7 Obligations de résultats et de moyens 10](#_Toc201589066)

[1.8 Présentation générale des prestations attendues 11](#_Toc201589067)

[1.8.1 Périmètre technique et fonctionnel 11](#_Toc201589068)

[1.8.2 Dispositions générales 12](#_Toc201589069)

[1.8.3 Devoir d’alerte 13](#_Toc201589070)

[1.9 Limites des prestations 13](#_Toc201589071)

[1.9.1 Généralités 13](#_Toc201589072)

[1.10 Rappel normatif sur la Maintenance 13](#_Toc201589073)

[1.11 Prestations techniques à la charge du Titulaire 15](#_Toc201589074)

[2 MODALITES GENERALES D’EXECUTION DES PRESTATIONS 15](#_Toc201589075)

[2.1 Organisation de l’exécution du marché 15](#_Toc201589076)

[2.1.1 Conditions d’exécution 15](#_Toc201589077)

[2.1.2 Phasage du marché 15](#_Toc201589078)

[2.1.3 Réunion de démarrage 16](#_Toc201589079)

[2.1.4 Phase de prise en charge 16](#_Toc201589080)

[2.1.5 Phase d’exploitation 19](#_Toc201589081)

[2.1.6 Phase de réversibilité 19](#_Toc201589082)

[2.2 Moyens mis en œuvre par le Titulaire 22](#_Toc201589083)

[2.2.1 Locaux mis à disposition du Titulaire 23](#_Toc201589084)

[2.2.2 Moyens humains 23](#_Toc201589085)

[2.2.3 Les Moyens techniques 27](#_Toc201589086)

[2.3 Horaires, délais d’intervention et astreinte 28](#_Toc201589087)

[2.3.1 Heures ouvrées 28](#_Toc201589088)

[2.3.2 Horaires d’intervention 28](#_Toc201589089)

[2.3.3 Délais d’intervention, de remise en service et de remise en état 29](#_Toc201589090)

[2.3.4 Délais contractuels 30](#_Toc201589091)

[2.3.5 Mise en place de mesures conservatoires (confort et technique) 30](#_Toc201589092)

[2.3.6 Astreinte de 18h à 6h en semaine, pour les jours fériés et du vendredi 20h au lundi 5h 30](#_Toc201589093)

[2.4 Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) 31](#_Toc201589094)

[2.4.1 Gestion des demandes d’intervention 33](#_Toc201589095)

[2.5 Consommables, fournitures, pièces de rechange 33](#_Toc201589096)

[2.5.1 Consommables 33](#_Toc201589097)

[2.5.2 Fournitures 34](#_Toc201589098)

[2.5.3 Pièces de rechange 34](#_Toc201589099)

[2.5.4 Gestion des stocks 35](#_Toc201589100)

[2.6 Hygiène Sécurité Environnement 36](#_Toc201589101)

[2.6.1 Obligations générales 36](#_Toc201589102)

[2.6.2 Produits et déchets 41](#_Toc201589103)

[2.6.3 Installations Classées pour la Protection de l’Environnement 42](#_Toc201589104)

[2.7 Prestations de maintenance technique 42](#_Toc201589105)

[2.7.1 Généralités 42](#_Toc201589106)

[2.7.2 Maintenance préventive 42](#_Toc201589107)

[2.7.3 Maintenance corrective 45](#_Toc201589108)

[2.7.4 Spécificités liées aux prestations d’exploitation et maintenance 46](#_Toc201589109)

[3 CONTENU DES PRESTATIONS MINIMALES DU FORFAIT ANNUEL 47](#_Toc201589110)

[3.1 Pilotage des prestations et missions générales 47](#_Toc201589111)

[3.1.1 Attente du CHU 47](#_Toc201589112)

[3.1.2 Pilotage du contrat 47](#_Toc201589113)

[3.1.3 Pilotage des prestations sous-traitées 48](#_Toc201589114)

[3.2 Amélioration et plan de progrès 48](#_Toc201589115)

[3.2.1 Plan de progrès technique 49](#_Toc201589116)

[3.2.2 Plan de progrès service aux occupants 49](#_Toc201589117)

[3.2.3 Plan de progrès développement durable 49](#_Toc201589118)

[3.2.4 Plan de progrès de la gestion documentaire 49](#_Toc201589119)

[3.2.5 Devoir de conseil du Titulaire 50](#_Toc201589120)

[3.2.6 Gestion de crise 50](#_Toc201589121)

[3.2.7 Plan de contournement 51](#_Toc201589122)

[3.2.8 Obligation de Continuité du service et d’activité 51](#_Toc201589123)

[3.2.9 Gestion documentaire 52](#_Toc201589124)

[3.2.10 Reporting et réunions de suivi d’exploitation : maintenance et gestion de site 55](#_Toc201589125)

[3.2.11 Rondes 62](#_Toc201589126)

[3.2.12 Contrôles 62](#_Toc201589127)

[3.2.13 Suivi de la garantie des installations 63](#_Toc201589128)

[3.2.14 Cartographie des Locaux Atmosphère explosive (ATEX) 64](#_Toc201589129)

[4 PRESTATIONS TECHNIQUES 65](#_Toc201589130)

[4.1 Mise à disposition de l’installation 65](#_Toc201589131)

[4.1.1 Prestation Hors plage de production : 65](#_Toc201589132)

[4.1.2 Matériel informatique 65](#_Toc201589133)

[4.1.3 Nettoyage des équipements de process 65](#_Toc201589134)

[4.1.4 Nettoyage des équipements de lavage industriel et des stations de tri du linge 65](#_Toc201589135)

[4.1.5 Autres prestations 66](#_Toc201589136)

[4.2 Contrôle des systèmes de pesée 66](#_Toc201589137)

[4.3 Contrôle du réservoir d’air comprimé 66](#_Toc201589138)

[4.4 Sprinkler 66](#_Toc201589139)

[4.5 CVC 66](#_Toc201589140)

[4.5.1 Chaudières 66](#_Toc201589141)

[4.5.2 Filtration de l’air 67](#_Toc201589142)

[4.5.3 Réseaux aérauliques 67](#_Toc201589143)

[4.5.4 Réseaux hydrauliques 68](#_Toc201589144)

[4.5.5 Protection des installations contre le gel 69](#_Toc201589145)

[4.5.6 Traitement et analyses des réseaux hydrauliques 69](#_Toc201589146)

[4.5.7 Traitement et analyses des eaux de rejets 70](#_Toc201589147)

[4.5.8 Groupes frigorifiques et pompes à chaleur 70](#_Toc201589148)

[4.5.9 Installations de climatisation 71](#_Toc201589149)

[4.6 PLOMBERIE ET PROTECTION INCENDIE 71](#_Toc201589150)

[4.6.1 Plomberie sanitaire 72](#_Toc201589151)

[4.6.2 Réseaux d’alimentation 72](#_Toc201589152)

[4.6.3 Traitement et analyse des eaux 73](#_Toc201589153)

[4.6.4 Vidange et remplissage des réseaux 73](#_Toc201589154)

[4.6.5 Désengorgement et débouchage des réseaux d’évacuation 74](#_Toc201589155)

[4.6.6 Fosses de relevage et séparateurs à hydrocarbure 74](#_Toc201589156)

[4.6.7 Curage des réseaux EU/EV 74](#_Toc201589157)

[4.6.8 Mesure d’hygiène et protection des réseaux 74](#_Toc201589158)

[4.6.9 Lutte contre les risques microbiens 74](#_Toc201589159)

[4.7 ÉLECTRICITE COURANTS FORTS 76](#_Toc201589160)

[4.7.1 Postes de livraison HT et de transformation HT/BT 77](#_Toc201589161)

[4.7.2 Tableaux Généraux Basse Tension, Tableaux Principaux, Armoires et coffrets électriques 78](#_Toc201589162)

[4.7.3 Onduleurs 79](#_Toc201589163)

[4.7.4 Éclairage normal 79](#_Toc201589164)

[4.7.5 Eclairage de sécurité 80](#_Toc201589165)

[4.7.6 Réseaux de masse et de terre – Paratonnerre 80](#_Toc201589166)

[4.7.7 Thermographie infra rouge 80](#_Toc201589167)

[4.7.8 Consignations électriques 80](#_Toc201589168)

[4.8 MOYENS DE LEVAGE 81](#_Toc201589169)

[4.8.1 Nacelles 81](#_Toc201589170)

[4.8.2 Carnets d’entretien 81](#_Toc201589171)

[4.8.3 Rapports de vérification 81](#_Toc201589172)

[4.9 TOITURES TERRASSES 82](#_Toc201589173)

[4.9.1 Recherche de fuite 83](#_Toc201589174)

[4.9.2 Prestations particulières pour les lignes de vies et points d’ancrage 83](#_Toc201589175)

[4.10 CLOS COUVERT - SECOND ŒUVRE 83](#_Toc201589176)

[4.10.1 Clos et couvert : 83](#_Toc201589177)

[4.10.2 Second œuvre 83](#_Toc201589178)

[5 TRAVAUX 84](#_Toc201589179)

[5.1 Travaux de maintenance corrective 84](#_Toc201589180)

[5.1.1 Fournitures des pièces de rechanges 84](#_Toc201589181)

# DISPOSITIONS GENERALES

## Objet du marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ses annexes définissent les conditions de réalisation des prestations du marché.

Les missions consistent en un ensemble de prestations de conduite, d’exploitation d’entretien, et de maintenance, de travaux, de services sur les installations techniques et locaux, nécessaires au fonctionnement et à l’utilisation de la Blanchisserie du GCS DE LA BLANCHISSERIE INTER HOSPITALIERE DU TERRITOIRE DU GRAND CLERMONT.

La blanchisserie du CHU de Clermont-Ferrand a été ouverte en mars 2008.

L’ensemble contractuel fondant la blanchisserie est constitué de deux contrats indissociables :

* Un bail emphytéotique qui met à disposition du preneur les éléments fonciers nécessaires à la réalisation de l’opération.
* Une convention de mise à disposition qui confie au preneur la mission d’entretenir et maintenir les installations de blanchisserie construites en application du bail.

Construite dès l’origine dans une perspective de partenariat territorial, l’activité s’est rapidement étendue, au-delà du seul CHU, à la prise en charge des besoins du CH E. Clémentel, puis du CH de Riom, puis de huit EHPAD du CCAS de la ville de Clermont, et enfin en 2010 du CHS Sainte Marie.

Afin de doter cette activité d’un cadre juridique adapté le GCS « Blanchisserie interhospitalière du Territoire du Grand Clermont » a été créé par une convention constitutive du 26 mars 2010 (approuvée par l’ARS le 5 aout 2010).

L’ensemble de ce dispositif prend fin le 26 février 2026.

A cette échéance, le CHU, déjà propriétaire du terrain, récupère la propriété du bâtiment et le GCS la propriété des installations (équipements).

## Présentation générale des installations de la blanchisserie

Les équipements techniques de la blanchisserie permettent d’assurer le traitement de 16 tonnes de linge par jour, avec un maximum de 4 500 tonnes par an avec une clause de révision.

Alimentation électrique :

* Transformateur 1 000 kVA
* Cellule haute tension FLUOKIT M24+
* Onduleur HELIOS 7
* Batterie de condensateur VARSET EASY

Production thermique, combustible gaz naturel, est assurée par :

* 1 chaudière vapeur : 2 360 kW
* 1 chaudière eau chaude pour le chauffage 1 350 kW
* 1 chaudière eau chaude sanitaire
* Distribution radiateurs et aérothermes

Production frigorifique :

* Groupe froid CARRIER 30 RB P480R
* Cassettes de climatisation et ventilos convecteurs CIAT

Alimentation en eau froide se compose de :

* 1 surpresseur eau de ville
* 1 osmoseur BERKEFELD
* 4 adoucisseurs PERMO A4X
* 1 adoucisseur PENTAIR WATER France
* 1 surpresseur incendie SPECK
* Un ensemble de plusieurs disconnecteurs (environ 5)

Rejet d’eaux sanitaires : Directement dans le réseau d’assainissement

Rejet d’eaux industrielles :

L’ensemble des eaux usées industrielles est dirigé sur un dispositif de pré-traitement composé d’un bassin tampon de 30 m3 avant raccordement au réseau d’assainissement. Le traitement de ces eaux se fait sur plusieurs paramètres :

* Température : la température est abaissée par un échangeur thermique situé à proximité des tunnels de lavage, ce qui permet de préchauffer l’eau destinée au lavage.
* MES (matières en suspension) : un filtre à tamis est installé à l’entrée du bassin tampon, l’ensemble est conçu pour un débit de 30 m3/h.
* PH : ce traitement est réalisé par un échangeur, via un bassin de 10 m3, par adjonction d’acide dans les eaux de rejets qui sont basiques. Un pH-mètre agit sur un pompe doseuse située dans le local. Système de contrôle du pH et eaux de rejets BAMO.

Rejet d’eaux pluviales :

L’ensemble des eaux de ruissellement des zones étanches extérieures (voies de circulation, zones de stationnement) est dirigé vers un séparateur d’hydrocarbures avant de rejoindre un bassin tampon, où se rejettent également les eaux pluviales des toitures. Ce bassin est d’une capacité de 205 m3 environ permettant de limiter le rejet.

En cas d’incendie, le réseau est fermé par déclenchement de 2 obturateurs : 1 en sortie du bassin d’eaux pluviales afin que ces eaux ne partent pas dans le réseau de la ZAC, 1 en sortie des eaux résiduaires afin que ces eaux ne partent pas dans le réseau communal.

Autre fluide :

Compresseur d’air ATLAS COPCO GA37

Equipements de process blanchisserie :

15 Alvéoles de tri JENSEN

2 Sécheuses - repasseuse JENSEN (à partir du mois d’Octobre/Novembre 2025) Equipement sous garantie

2 Cercleuses automatique MOSCA

3 Cercleuses manuelle MOSCA

3000 Cintres à puce RFID

Ensemble de convoyeurs (transport et tri des vêtements) JENSEN

84 lignes de plateaux en stockage gravitaire. Convoyeurs de distributions de piles NEWTEC

Ensemble de convoyeurs futurails (stockage linge propre humide) JENSEN

2 Laveuses de 35 kg - essoreuse aseptique ELECTROLUX

1 Laveuse - essoreuse à chargement automatique PHARMAGG / KANNEGIESER 100Kg

2 Elévateurs motorisés de levage (sale) (Remplacés à neuf en juin 2023)

3 Elévateurs pneumatiques de levage

1 Plieuse automatique et empileuse JENSEN type NAPKIN - BOTOM Up 5 voies (Remplacée à neuf sur le dernier trimestre 2025) Equipement sois garantie

1 Essoreuse centrifuge JENSEN SENKING

1 Convoyeur stockage linge sale non triée 12T, 10 voies et 600 trolleys

1 Convoyeur stockage 4500 kg linge sale trié 100 containeurs

2 Robots de pliage de VT

1 Tapis élévateur - Translateur JENSEN SENKING

Gestion informatisée du linge (PC et serveur)

Gestion informatique du déplacement du linge

1 Plieuse de couvertures JENSEN

1 Plieuse éponge JENSEN

Indicateur de pesage & liaison informatique pour contrôle du pré tri

Presse mono station JENSEN SENKING (Remplacée à neuf au deuxième semestre 2025) Equipement sous garantie

1 essoreuse JENSEN (remplacée à neuf sur le deuxième semestre 2025) Equipement sous garantie

2 Engageuses automatiques JENSEN

1 Stockeur robotisé 4 lignes de production avec navette 4 niveaux 20 couloirs NEWTEC (Revamping réalisé sur le dernier trimestre 2025 + passage à 3 lignes au lieu de 4 actuellement)

5 Séchoirs - démêloir JENSEN SENKING DT60+ (Remplacée à neuf en novembre 2024. Equipement sous garantie jusqu’en octobre 2027

2 Séchoirs rotatifs ELECTROLUX type T650

1 Table à détacher JENSEN IPSO

1 Engageuse petit plat JENSEN (Remplacée à neuf dernier trimestre 2025 par une engageuse mixte JENSEN)

5 Tapis d'alimentation des 6 postes de mise sur cintre

3 Convoyeurs Roll Off

1 Tapis de liaison et de stockage d'une galette

6 Tapis de réception en sortie des séchoirs

4 Tapis de liaison et tour de stockage

9 Tapis linge sale tri et transport (Remplacés à neuf en juin 2023)

10 Tapis sortie séchoirs

6 Terminaux mobile de gestion de linge

3 Tunnels de lavage JENSEN : 2 pour le lavage de linge (15 modules de 50 kg) et 1 pour la désinfection de rolls/armoires)

2 Tunnels de finition JENSEN (Remplacés à neuf)

2 Robots séparateur JENSEN : 1 supprimé sur le dernier trimestre 2025 et 1 remplacé à neuf (JENSEN) sur le dernier trimestre 2025 Equipement sous garantie

2 Elévateurs motorisés de levage MLA1 (Propre)

1 Elévateur motorisé de levage MLA NT (Sale) (Remplacé à neuf en juin 2023)

2 Empileurs JENSEN

3 Plieuses JENSEN : 2 plieuses 3 plis JENSEN remplacées à neuf sur le dernier trimestre 2025, par 1 plieuse 3 plis. Equipement sous garantie

6 Chargeurs de cintres type METRIC JENSEN

4 Dépileurs NEWTEC (Passage à 3 dès la fin du dernier trimestre 2025, 1 supprimé sur le dernier trimestre 2025)

1 Tunnel de lecture de puces

2 Centrales de désinfection des camions ITECMA

2 Tunnels de lecture des sacs de linges sales avec PC (Supprimés dans les douze prochains mois et remplacés par 2 cabines de lecture RFID)

1 Aspiration de linge type VACUTRANS JENSEN (remplacée à neuf en novembre 2024) Equipement sous garantie jusqu’en octobre 2027

1 Gerbeur électrique

1 charriot élévateur électrique

1 nacelle

5 refroidisseurs adiabatiques mobiles (3 de 2024, 2 de 2025 sous garantie)

1 bras robotique 6 axes 50 kg (installation programmée sur le dernier trimestre 2025)

1 distributeur de vêtements avec sa trappe de retour (installé en décembre 2024)

1 distributeur d’EPI, installé en avril 2025

Autres matériels :

* Matériel de restauration
* Quai Niveleur
* Ascenseur 630kg, 8 personnes
* Equipements de SSI
* Equipements intrusion
* Sanitaires

La blanchisserie fait l’objet d’une modernisation de ses équipements. Les matériels qui seront mis en place avant 2026 sont principalement :

* Tunnels de finition (plus productifs mais identiques au matériel initial)
* Plieuses de VT (plus productives mais identiques au matériel initial)
* Toutes les alvéoles de la zone de tri du linge sale + convoyeur central + 3 ascenseurs (2 slings et 1 de descente des sacs à linge non trié)
* Une partie des rails de transports de slings destinés au linge sale trié
* Trolleys d’accrochage du linge sale
* Une grosse intervention de maintenance sur les 2 tunnels de lavage de linge (prévue au calendrier de maintenance du fabricant)
* Bascule de pesée en métrologie légale sur l’accrochage du linge sale
* Les 5 séchoirs (dont 1 avec aspiration)
* La presse + l’essoreuse des tunnels de lavage
* Diffuseurs adiabatiques
* Bassin d’orage
* Groupe froid
* 1 compresseur sur les deux a été remplacé
* 2 ballons de chauffage
* Centrale lessivielle (pompes de dosage + informatique)
* L’informatique du convoyeur aérien a été remplacée (métric)
* Rétrofid du stockeur dynamique NEWTEC
* Installation d’un bras robotique de marque Yaskawa (empilage et palettisation en sortie du train de repassage grand plat)
* Mise à jour prévue de l’application process SODILEC + ACTIPRINT en 2025/2026 (serveurs + pC remplacés)
* 3 trains de repassage remplacé par 2 (moins de maintenance et moins de consommables)
* Le petit plat devient mixte (pour palier à un éventuel arrêt du train de repassage grand plat)
* Le train de repassage grand plat est remplacé par un train avec engagement déporté + 350 trolleys de pré stockage au plafond (avec aiguillage aérien))

## Parties contractantes

### Maitrise d’ouvrage

Le CHU est propriétaire du bâtiment et le GCS DE LA BLANCHISSERIE INTER HOSPITALIERE DU TERRITOIRE DU GRAND CLERMONT est propriétaire des équipements du process blanchisserie.

La Maitrise d’ouvrage est portée par le CHU de Clermont-Ferrand.

### Titulaire

Le(s) prestataire(s), ou le(s) groupement(s) représentés par leur mandataire, qui seront attributaires du présent marché sont dénommés « Titulaire ».

## Contexte particulier

Les actions du Titulaire concernent des installations nécessaires et prioritaires pour les différents membres du GSC. Le CHU et le GSC attachent une importance élevée à la qualité de la mise à disposition des installations et de la continuité de service.

Le Titulaire devra adapter son organisation et planifier ses interventions afin de ne pas gêner l’activité du site.

Les opérations de maintenance, les essais, les travaux ne doivent pas troubler le fonctionnement des locaux.

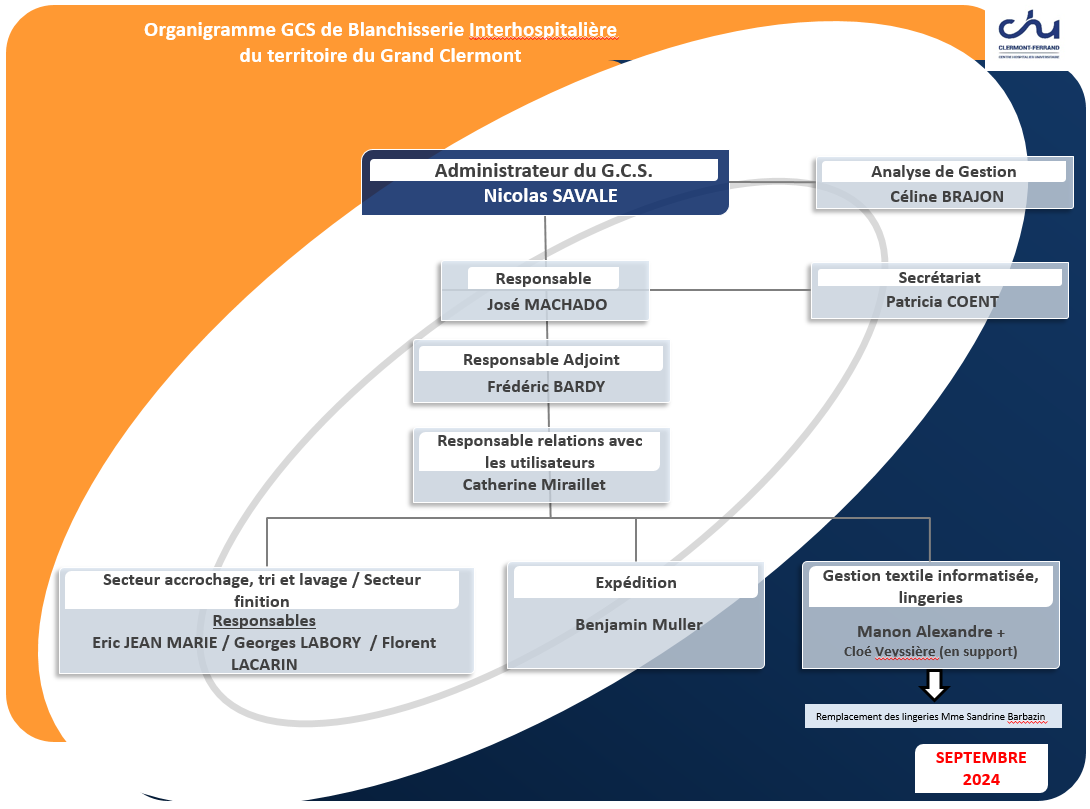
De même, il devra être réactif à toute sollicitation des différents services.

Pour rappel (cf. CCAP), toute panne supérieure à trois heures donne lieu à la prise en charge des heures supplémentaires du personnel de la blanchisserie et tout délestage chez un autre prestataire est pris en charge financièrement par le titulaire.

## Organisation des services du CHU et du GCS

Le GCS blanchisserie est un groupement de coopération sanitaire non-employeur composé de cinq membres. Ses missions consistent à fournir et laver le linge à ses adhérents. Il est l’établissement référence du groupement Hospitalier du Territoire (GHT). Le GCS est engagé sur une démarche de certification RABC visant à maitriser la contamination bactériologique du linge avec comme objectif de limiter les risques pour le patient.

Le GCS sous traite ses besoins de transport au CHU, l’ensemble des agents qui réalisent la production sont salariés du CHU de Clermont Ferrand.



## Modification des conditions d’exploitations

Le CHU et le GSC peuvent être amenée à modifier les locaux (travaux de réhabilitation, d'extension, restructuration...) et les équipements liés au process blanchisserie (remplacement de matériel, nouvelles technologies, …).

Le Titulaire devra apporter son concours durant la période de conception et lors des travaux afin d'assurer la continuité du service dans les conditions du présent marché.

Aucuns travaux ne seront entrepris sur les installations du présent marché sans une information au Titulaire. De même, aucune modification technique ne pourra être apportée à l'installation par le Titulaire, même à ses frais, sans que le CHU et le GSC en ait préalablement été informés et acceptés ces modifications.

Le Titulaire prend en charge les nouvelles installations dès la réception des travaux qu’elle soit avec ou sans réserve. Il en suivra le cas échéant un avenant précisant les nouvelles modalités d'exécution.

## Obligations de résultats et de moyens

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

Le Titulaire garantit les résultats fixés au présent marché et met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions et à l'obtention des résultats nécessaires.

Le marché impose au Titulaire des obligations de résultats et des obligations de moyens minimaux. Tous les moyens et modalités décrits dans le présent CCTP ou tous les documents qui y sont cités, ne sont que des moyens minimaux. Ils ne sont pas limitatifs. Les moyens minimaux sont au moins équivalents à ceux qui sont définis par le Titulaire dans le mémoire qu’il a joint à son offre. Le respect de ces moyens ne peut suffire au Titulaire pour se dégager de sa responsabilité qui reste pleine et entière.

En outre, l'avis ou l'acceptation du CHU sur une décision concernant l'organisation ainsi que les informations et documents fournis par lui, ne peuvent dégager pour autant la responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire recherche de façon continue l’amélioration des méthodes pour assurer une qualité de service optimale tant au niveau du fonctionnement des installations que de la satisfaction des occupants. Le Titulaire apporte toutes solutions aux défaillances constatées dans les délais fixés au marché. Le Titulaire a un devoir de conseil permanent auprès du CHU et doit s’enquérir de ses besoins.

Le Titulaire est réputé avoir inclus dans son offre tous les moyens humains et matériels nécessaires à la réalisation des prestations décrites et au respect des obligations de résultat du marché

Les objectifs généraux en matière de résultats consistent à garantir :

* La sécurité des personnes et des biens, ce qui intègre le risque sanitaire et les obligations sur l’exploitation d’Installation Classée pour la Protection de l’Environnement ;
* La pérennité du patrimoine ;
* La maintenabilité et la durabilité des performances de fonctionnement à un niveau optimal, proche de celui des performances initiales ;
* La continuité de service et le maintien des paramètres de fonctionnement ;
* Le confort des utilisateurs, la performance environnementale ;
* Le coût le plus efficient, un coût optimisé ;
* La satisfaction des occupants par la qualité de service et la réactivité sur sollicitation ;
* La continuité de fonctionnement du site et des activités qu’il héberge, dans le respect de la réglementation et des critères de confort, d’hygiène et de sécurité ;
* La veille réglementaire attachée aux installations en place.

Le respect des objectifs se traduira par :

* Un taux de 90% de satisfaction des occupants,
* Une parfaite connaissance des installations et du site,
* La tenue à jour des documents d’exploitation,
* Un taux de disponibilité élevé des installations (durée durant laquelle ledit équipement ou système est opérationnel/ durée totale durant laquelle il aurait dû fonctionner),
* L’absence de panne majeure,
* Un taux de défaillance faible après réparation,
* La rapidité dans les interventions et le traitement des demandes,
* Le respect des consignes de fonctionnement,
* Une surveillance et une conduite permettant d’assurer un confort des occupants et une consommation énergétique pertinente et optimale,
* Des propositions de solutions visant à réduire l’impact environnemental,
* Des propositions périodiques (plan de progrès) sur des optimisations possibles d’organisation et de moyens, et une transparence des coûts,
* Des propositions de travaux cohérentes avec les besoins et les objectifs du patrimoine,
* Des coûts annoncés cohérent avec le prix du marché.

Le TITULAIRE reconnaît en outre avoir pris connaissance des installations dans leur état, leur environnement et pour les prestations qui lui sont demandées. Il ne pourra arguer de la méconnaissance ou de l’insuffisance d’informations sur les bâtiments, leurs locaux ou installations pour se soustraire à son engagement.

Le Titulaire, en sa qualité de professionnel, déclare s'être assuré que ce présent CCTP et ses annexes ne comportent pas d'erreurs, omissions et/ou contradictions incompatibles avec le respect des réglementations, des règles de l'art ainsi que des impératifs de qualité, performance, disponibilité et de continuité de service imposés par le présent marché.

## Présentation générale des prestations attendues

Les prestations d’exploitation et de maintenance des installations sont définies dans le présent cahier des charges et ses annexes. Le Titulaire prend en charge tous les équipements en l'état, existants, en service ou à l'arrêt, dans l'ensemble des bâtiments, tel que définis aux annexes du présent CCTP.

Les équipements existants, présentés en annexe du CCTP, sont fournis à titre indicatif. Cette annexe n’est pas exhaustive et des équipements peuvent être absents des listes.

Il est sous-entendu qu'il faut ajouter l'ensemble des matériels constituant les installations et habituellement nécessaires à leur bon fonctionnement. Il appartient au Titulaire de compléter, s’il le juge nécessaire, ces listes pour établir sa proposition car il ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une quelconque omission. Le titulaire ne pourra en aucun cas prétendre à une modification des montants forfaitaires contractuels simplement au titre que certains équipements n’auraient pas été recensés dans le listing joint au CCTP, pour rappel toute éventuelle modification des montants forfaitaires devra se faire dans le strict respect du CCAP et du code de la commande publique.

Dans le cadre de la prise en charge initiale telle que décrite dans le présent CCTP, le Titulaire dispose d’un délai maximal de trois mois à partir de la date de démarrage du marché pour établir l’inventaire complet des équipements.

Ces documents feront l’objet d’une mise à jour de façon permanente par le titulaire durant toute la durée du marché, dans le cadre du forfait.

### Périmètre technique et fonctionnel

Ce périmètre comprend les sections opérationnelles et techniques suivantes :

* Pilotage et missions générales ;
* La fourniture de vapeur nécessaire à la blanchisserie ;
* Les échangeurs thermiques,
* La production d’air comprimé,
* L’ensemble des équipements liés au process blanchisserie ;
* Les logiciels liés au process blanchisserie ;
* La suppression des blocages liés au linge transporté ;
* Intervention de débourrage ;
* Chauffage, ventilation, climatisation ;
* Plomberie et sanitaires ;
* Le traitement de l’eau,
* Le traitement des eaux usées jusqu’à l’évacuation dans le réseau de collecte,
* Electricité courants forts ;
* Electricité courants faibles ;
* La détection et sécurité incendie des bâtiments ;
* Le système sprinkler ;
* La Gestion technique du bâtiment et les applicatifs correspondants ;
* Moyens de levage ;
* Ascenseur ;
* Clos et couvert (Toitures terrasses, façades, étanchéité)
* Lignes de vie et points d’ancrage ;
* Second œuvre (revêtements d sol, muraux, plafond) ;
* Serrurerie, quincaillerie ;
* Menuiseries extérieures et intérieures ;
* VRD, les abords du bâtiment et les ouvrages extérieurs (clôture, accès, bassins, …) ;
* Dessalage des voiries ;
* L’ensemble des contrôles réglementaires (Process et bâtimentaires) ;
* La propreté de tous les équipements de Blanchisserie et des zones de travail ;
* Le nettoyage des équipements de process ;
* Le nettoyage des locaux et des abords ;
* La sécurisation du bâtiment et contrôle d’accès ;
* La désinfection et le détartrage des tunnels de lavage ;
* Dératisation.

Le Titulaire en complément de ses prestations techniques, doit également effectuer les prestations particulières suivantes :

* La recherche de la performance énergétique ;
* Gestion des licences applicatives ;
* Travaux sur bon de commande.
* Veille réglementaire (tous équipements et notamment en matière d’ICPE) ;

Ne sont pas inclus dans ce marché :

* Le nettoyage des parties communes ;
* L’entretien des espaces verts.

### Dispositions générales

Le CHU confie au Titulaire du présent marché, l’entretien, l’exploitation, la maintenance et les services sur les équipements et ouvrages inclus dans le périmètre du marché.

Le Titulaire s’engage à réaliser les prestations suivant la réglementation en vigueur, dans le respect des règles de l’art de la profession, et à respecter l’obligation de résultats définis pour chaque prestation, cela comprend :

* Le maintien des conditions de sécurité imposées par les diverses réglementations dans toutes les installations concernées par le présent marché ;
* L’obligation de respect des règles de sûreté et sécurité imposées par le CHU ;
* La tenue à jour des plans de prévention ;
* L’obligation de traçabilité des opérations, de suivi, et d’enregistrement ;
* Le contrôle et la réalisation de la planification des opérations ;
* Le suivi et la réalisation effective des contrôles qualités périodiques ;
* L’engagement de reporting éclairé auprès du CHU ;
* L’obligation de continuité d’activité sur les équipements et installations critiques ;
* L’obligation de continuité de service et de recouvrement durant les plages horaires contractuelles ;
* La garantie de réalisation des entretiens et contrôles périodiques (Opérations réalisables par des Titulaires spécialisés ou qualifiés), de traitement et de suivi des anomalies relevant de son périmètre ;
* Le conseil et la visibilité dans l’établissement des Plans Pluriannuels d’Investissements ;
* L’obligation d’information du CHU ;
* L’excellente tenue (en parfait état de propreté) des locaux techniques, installations, et autres espaces mis à disposition ou pris en charge par le Titulaire ;
* Garantir la bonne tenue du personnel ;
* Garantir le respect de ces engagements.

### Devoir d’alerte

Le Titulaire signale par écrit au CHU les incidents constatés ainsi que les incidents prévisibles sur les équipements ne faisant pas partie du présent contrat et nuisibles à la réalisation de ce dernier et cela dès qu'il peut les déceler en indiquant les conséquences que pourraient entraîner la non-intervention du CHU et les travaux nécessaires à leur prévention.

## Limites des prestations

### Généralités

Les limites de prestation sont définies de manière générale à garantir à chaque intervenant le plein exercice de sa responsabilité. Les limites de prestations peuvent concerner l’interface entre le présent lot et d’autres prestataires, ou entre le présent lot et la maitrise d’ouvrage.

Pour chaque section technique définie ou identifiable, les limites de prestation obéissent aux règles générales suivantes :

* Font partie, sans aucune restriction, tous les équipements et ouvrages listés au titre du marché ainsi que tous les réseaux les reliant entre eux, leurs supports et leurs éléments de fixation ;
* Pour les organes, hors objet du marché asservis ou alimentés par un des équipements inclus au marché, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs d’alimentation de l’organe, borniers exclus ;
* Pour les alimentations en énergies et fluides du site, les limites de prestations avec les installations des concessionnaires sont conformes aux contrats signés par le CHU avec ces derniers ;
* Pour les équipements de plomberie, depuis les raccordements au réseau d’eau de ville pour les alimentations jusqu’aux raccordements sur le réseau public pour les évacuations.

## Rappel normatif sur la Maintenance

La maintenance est définie par la norme NF EN 13306, comme étant « l’ensemble de toutes les actions techniques, administratives et de management durant le cycle de vie d'un bien, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise ».

La maintenance est dite « préventive » quand les opérations sont effectuées avant les défaillances, la maintenance est dite corrective quand les opérations sont effectuées après une défaillance.

La norme NF EN 13306 précise que la maintenance préventive est dite systématique lorsqu’elle est exécutée à des intervalles de temps ou cycles préétablis sans contrôle préalable de l’état des biens, conditionnelle lorsqu’elle est basée sur une surveillance du fonctionnement du bien et/ou des paramètres significatifs de fonctionnement, prévisionnelle lorsqu’elle est exécutée suivant des prévisions extrapolées de l’analyse et de l’évaluation des paramètres significatifs de fonctionnement.

La maintenance corrective est dite curative lorsque les actions physiques sont exécutées pour rétablir de manière définitive la fonction du bien, palliative lorsque les actions physiques sont exécutées pour rétablir de manière provisoire la fonction du bien.

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

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

Les cinq niveaux de maintenance, définis dans la norme NF X 60-000, caractérisent la complexité croissante des opérations de maintenance.

|  |  |
| --- | --- |
| **Niveau de Maintenance** | **Descriptifs des opérations** |
| **Niveau 1** | Réalisé par l’exploitant du matériel sans outillage particulier et à l’aide de la notice d’utilisation.   * Réglages simples prévus par le constructeur au moyen d’organes accessibles sans démontage ou ouverture du matériel. * Remplacements de consommables accessibles en toute sécurité. |
| **Niveau 2** | Réalisé par un technicien habilité avec les outils et notices définis par les instructions de maintenance.   * Dépannages par échange standard d’éléments. * Opérations simples de maintenance préventive (graissage, contrôle de fonctionnement). |
| **Niveau 3** | Réalisé par un technicien spécialisé, utilisant l’ensemble de la documentation nécessaire à la maintenance du matériel et les pièces détachées adéquates avec l’outillage et les appareils de mesure prévus par la documentation technique.   * Identification et diagnostic de pannes, réparations par échange de composants ou d’éléments fonctionnels, réparations mécaniques, réglage des appareils de mesure et opérations courantes de maintenance préventive. |
| **Niveau 4** | Nécessite un encadrement technique spécialisé et une équipe dotée d’un outillage spécialisé (moyens mécaniques, de câblage...), de bancs de mesure et des étalons de travail. |
|  | * Regroupe les travaux importants de maintenance corrective ou préventive à l’exception de la rénovation et de la reconstruction. * Réglage des appareils de mesure utilisés pour la maintenance, * Éventuellement vérification des étalons de travail par les organismes spécialisés. |
|  | Réalisé par le constructeur ou le reconstructeur.   * Rénovation, reconstruction ou exécution des réparations importantes confiées à un atelier central : |
| **Niveau 5** | * Inspection complète de tous les organes, reprise complète ou remplacement des pièces déformées par des pièces d’origine ou des pièces neuves équivalentes. * La reconstruction peut être assortie de travaux de modernisation. |

## Prestations techniques à la charge du Titulaire

Le Titulaire doit, au titre de l’accord cadre, les prestations suivantes (les niveaux de maintenance sont ceux définis par la norme AFNOR NF X 60-000 ») :

* Pilotage et missions générales,
* Surveillance des installations,
* Conduite des installations (hors utilisation du process blanchisserie),
* La mise sous pression vapeur des équipements de production
* Les interventions de bourrage et de déblocage des équipements de production
* Maintenance préventive systématique des niveaux 1 à 5 inclus,
* Maintenance préventive conditionnelle des niveaux 1 à 5 inclus,
* Maintenance corrective des niveaux 1 à 5 inclus,
* Nettoyage industriel des installations,
* Nettoyage des locaux (hors bureaux, vestiaires, WC et locaux de restauration),
* Contrôles et maintenance réglementaires.

# MODALITES GENERALES D’EXECUTION DES PRESTATIONS

## Organisation de l’exécution du marché

### Conditions d’exécution

Les conditions d'exécution des différentes missions sont fixées dans l’ensemble des pièces du marché. Celles-ci peuvent être complétées ou adaptées à tout moment par le CHU pour tenir compte de l’évolution de son organisation, de ses règles internes, des missions qui lui sont confiées, ou de textes qui s’imposeraient à elle, et d’une manière générale de tout évènement susceptible d’avoir une incidence sur l’exécution des missions ou leur suivi.

En cours d’exécution du contrat, le CHU informe le Titulaire de tout évènement pouvant avoir un impact sur ses prestations ou sur les conditions de leur exécution.

En cours d’exécution du contrat, le CHU se réserve le droit de modifier les modalités d’exécution des prestations. Dans ce cas, les incidences sur le contrat sont alors examinées conjointement avec le Titulaire, notamment dans le cas où celles-ci ne lui permettraient plus d’assurer normalement l’exécution de son contrat.

Le Titulaire s’engage à effectuer ses missions de façon diligente, efficace et économique, conformément aux pratiques et usages de la profession.

### Phasage du marché

Le présent marché se déroulera selon les phases suivantes :

* Phase de prise en charge ;
* Phase d’exploitation ;
* Phase de réversibilité.

Dès la notification du marché, le Titulaire doit mettre en place l’organisation et les moyens nécessaires pour respecter ses obligations contractuelles et répondre aux besoins du CHU.

* La phase « PRISE EN CHARGE » débute au premier jour du marché suivant la date indiquée lors de la notification ;
* La phase « EXPLOITATION » débute suivant la date indiquée lors de la notification ;
* La phase de réversibilité débute 3 mois avant la fin normale du marché ;
* Les phases « EXPLOITATION » et « REVERSIBILITE » se déroulent conjointement jusqu’à la fin contractuelle du marché.

### Réunion de démarrage

Après la notification du présent marché et préalablement à la prise en charge des installations, la maitrise d’ouvrage présidera, en présence du Titulaire et de ses éventuels sous-traitants, une réunion dont l’objectif sera de faire le point sur les modalités fonctionnelles et techniques futures de l’exécution du contrat.

Dans ce cadre, le Titulaire présentera à la maitrise d’ouvrage pour validation :

* La stratégie de maintenance qu’il entend mettre en place pour l’exécution des prestations du présent contrat ;
* L’organisation qu’il entend mettre en place pour l’exécution des prestations du présent contrat, et notamment pour le pilotage et les interventions en astreinte ;
* La liste du personnel (astreinte comprise) qu’il compte mettre en place pour l’exécution des prestations du présent contrat ;
* Les modèles des trames des différents documents que le Titulaire aura à produire pendant l’exécution de son marché.

Cette réunion sera également l’occasion de faire un rappel sur les contraintes particulières de la maitrise d’ouvrage, en particulier en termes d’accès, confidentialité, sécurité, qualité, nécessaires pour travailler dans les locaux du CHU. Les modalités opérationnelles de reprise des documents et données relatives à l’exploitation maintenance des bâtiments sont examinées entre le CHU et le Titulaire.

### Phase de prise en charge

La prise en charge a une durée maximale de trois (3) mois. Elle a pour objet de préparer et anticiper l’entière continuité opérationnelle des prestations dès le démarrage du marché.

Cette période permet au Prestataire de prendre connaissance du site et de l’organisation du CHU et d’en appréhender clairement les contraintes et spécificités afin de déployer les équipes, moyens et méthodes adaptés.

Le Titulaire est ainsi, dès la prise d’effet des missions d’exploitation courante, apte à garantir ses obligations de résultat avec une efficacité maximale.

Les interventions sur site du Titulaire pendant l’étape de prise en charge sont organisées obligatoirement et systématiquement en concertation avec le CHU.

La phase de prise en charge se décompose en une période de mise en place des prestations de deux (2) mois et une période de recouvrement d’une durée d’un (1) mois. Le délai de prise en charge débute au premier jour du marché suivant la date indiquée lors de la notification ;

Pour rappel, le titulaire devra obligatoirement respecter la mise en place des effectifs tel que prévu dans le CCTP et dans son offre technique. Le CHU est en droit d’exiger des effectifs en quantité et qualité au moins équivalents à ceux proposés nominativement par le prestataire dans son offre.

#### Période de mise en place des prestations

La période de mise en place des prestations a une durée de deux (2) mois. Elle débute dès à la date prévue par la notification de l’attribution du marché.

Cette période s’effectue en présence de l’exploitant sortant. Durant cette période, le Titulaire du présent lot n’intervient en aucun cas sur les équipements ou installations.

Durant cette période, le Titulaire doit :

* Découvrir le site, les locaux et les installations ;
* Participer à l'état des lieux contradictoire avec le sortant. Cet état des lieux sera cosigné par le Titulaire entrant et l’exploitant sortant ;
* Participer à la définition du plan d'action après cet état des lieux ;
* Prendre connaissance de la GMAO, GTB, et des différents outils nécessaires à l’exploitation des installations ;
* Prendre connaissance de l’organisation de la documentation technique ;
* Organiser et préparer ses futures prestations ;
* Mettre en place l’équipe opérationnelle et les éventuels sous-traitants ;
* Mettre en place les moyens matériels pour réaliser l’ensemble des prestations demandées (outillage, matériels et équipements de bureautique, matériels spécifiques pour les mesures et les analyses, etc. ...) ;
* Organiser la mise en place du service d’astreinte (procédure d’astreinte, dossier d’astreinte...).

A l’issue, le Titulaire réalise une prise en charge complète des installations et ouvrages relevant du marché. La prise en charge doit permettre à l’équipe du Titulaire d’appréhender clairement les contraintes et les spécificités de la blanchisserie du CHU. Cette phase du marché aura notamment pour but :

**Administratif :**

* Identifier les contraintes de fonctionnement du site ;
* Formuler les demandes d’agrément des sous-traitants ;
* Réaliser les Inspections Communes Préalables du titulaire et de ses sous-traitants ;
* Rédiger et signer le plan de prévention ;
* Rédiger un plan d’assurance qualité ;
* Préparer les outils d'organisation et de gestion de la maintenance : compte-rendu types, rapports types.

**Organisation :**

* Organiser, préparer les prestations et mettre en place les équipes d’intervenants y compris les équipes d’astreinte ;
* Constituer ses propres outils de travail ;
* Organiser les formations nécessaires au personnel dont il a la responsabilité ;
* Etablir l’ensemble des procédures d’intervention et spécifier les conditions d’intervention ;
* Planifier l’ensemble des interventions ;
* Identifier les conditions et moyens d’accès ;
* Prendre en charge les équipements informatiques mis à sa disposition ;
* Mettre en place des équipes suivant l’avancement de la phase

**Technique :**

* Recenser les installations (Etat des lieux, inventaire) ;
* Effectuer les essais nécessaires pour s’assurer du bon fonctionnement des installations ;
* Identifier les défauts de mise en œuvre ;
* Identifier les installations sous garantie ;
* Établir un tableau de suivi des garanties ;
* Identifier les anomalies pouvant entrer dans le cadre des garanties ;
* Identifier les non-conformités réglementaires ;
* Proposer des solutions chiffrées pour remédier aux anomalies constatées ;
* Proposer la constitution d’un stock de pièces de rechange ;
* Identifier les contraintes de fonctionnement du site ;
* Mettre à jour, paramétrer la GMAO et constituer la base de données des équipements ;
* Organiser, classer et vérifier l’ensemble des plans et documents des installations fournis par le prestataire actuel ;
* Constituer la base documentaire sur les installations comprises dans le marché.

**Energie :**

* Identifier les moyens de comptage et la correspondance avec les synoptiques remis ;
* Proposer une amélioration du plan de comptage présentant l’ensemble des compteurs existants ;
* Préparer les trames de relevés des compteurs généraux, de premier niveau et deuxième niveau suivant le synoptique de compteurs.

Pour chaque défaut signalé, le Titulaire indiquera les mesures et/ou ressources qu’il estime nécessaires pour y remédier. Le Titulaire proposera un plan d’action et une planification de ces actions.

Les informations et constats recueillis sont consignés par écrit dans un rapport de Prise en Charge et qui sera remis au plus à la fin de la période de prise en charge.

Ce rapport devra comporter la description des moyens, outils et méthode d’organisation pour assurer les prestations. Il sera joint la mise à jour de la liste des installations et ouvrages. Il comportera les caractéristiques détaillées des équipements, les relevés et mesures effectués, la classification de l’état des équipements ainsi que les photographies associées. Ce document sera à mettre à jour annuellement par le titulaire au titre de son forfait.

À réception du rapport de prise en charge, le CHU ou son représentant, procède aux visites et vérifications contradictoires qu’il juge utiles. Si des modifications sur le rapport sont nécessaires suite à ces visites, un rapport final est établi par le Titulaire et remis au CHU dans les huit (8) jours calendaires suivant la dernière visite.

Les défauts et anomalies ainsi constatés seront saisis par le Titulaire dans un outil informatique qu’il met en place et auquel le CHU aura accès. À l’aide de cet outil, le Titulaire en assurera le suivi jusqu’à leur résolution (saisie des suites et comptes rendus de clôture...).

Il est entendu qu’à l’issue de la prise en charge, le Titulaire procède aux réparations des désordres mineurs pouvant être réparés par ses soins sans moyen spécifique et ayant un impact pour les occupants.

En complément, le Titulaire doit réaliser :

* Le remplacement des thermomètres, manomètres, déprimométres, voyants, etc. hors service ;
* La vérification des compteurs ;
* Les analyses d'eau ;
* Les analyses d’air ;
* La mise en place de cahiers, livrets, journaux de bord.

Dès la prise en charge des installations, le titulaire devra réaliser :

* Une analyse physicochimique de l’eau de chauffage de l’ensemble des circuits primaires et secondaires, avec mesure des matières en suspension ;
* Une étude sur l’efficacité des systèmes installés ;
* L’élaboration d’un plan d’actions.

Ces éléments devront être transmis dans les 3 mois après la prise en charge.

Le Titulaire devra exécuter les prestations de maintenance selon les termes du marché, indépendamment des remarques formulées dans le rapport de Prise en Charge et de leur résolution par le CHU.

Le Titulaire prend en charge les installations dans l'état où elles se trouvent.

Le CHU pourra décider ou non de remédier aux anomalies relevées dans le rapport de prise en charge. Une réunion de concertation permettra de définir un plan d’action et les obligations du Titulaire et du CHU. Le plan d’action fera l’objet d’une planification et d’un suivi pour une durée de 6 mois.

#### Recouvrement

La période de recouvrement dure un (1) mois et correspond à la phase de mise en place effective des effectifs. Cette période s’effectue en présence du titulaire sortant.

#### Dossier Exploitation Maintenance (DEM)

Dans le prolongement de la prise en charge, le Titulaire rassemble les informations essentielles de l’exploitation dans un document appelé Dossier d’Exploitation Maintenance. Il s’agit notamment de toutes les informations nécessaires à la conduite des installations et aux interventions d’urgence (situation des principaux équipements et locaux techniques, vannes de barrage, synoptiques simples des réseaux techniques, paramètres de conduite et de fonctionnement, procédures en cas de défaillance, mesures conservatoires et de contournement...).

Le DEM est présenté au CHU au plus tard à l’issue de la Phase de prise en charge. Il est ensuite complété et tenu à jour par le Titulaire au fur et à mesure des besoins et des évolutions.

Une déclinaison du DEM constituera le dossier d'astreinte qui doit être à la disposition des équipes d'astreinte sous une forme exploitable lors des interventions.

#### Plan de Continuité d’Activité (PCA)

Le Titulaire élabore également les procédures permettant la mise en place d’un Plan de Continuité d’Activité (PCA). Il présente le volet des organisations mises en œuvre au sein de l’entreprise du Titulaire pour assurer leurs activités mais également le volet des organisations du titulaire pour assurer les termes du présent marché sur la totalité des bâtiments. Ces procédures sont établies en tenant compte des procédures internes du CHU y compris le plan de continuité informatique.

Le PCA concerne le périmètre technique et immobilier du marché. Il doit intégrer les aspects liés :

* Aux risques techniques & technologiques
* Les risques de pandémie ;
* Les risques inondations ;
* Les risques météorologiques ;
* Les risques sociaux (grèves, défaillance prestataires, ...)

Le PCA est présenté au CHU au plus tard à l’issue de la Phase de prise en charge. Il est ensuite complété et tenu à jour par le Titulaire au fur et à mesure des besoins et des évolutions.

### Phase d’exploitation

La « Phase d’Exploitation » débute à l’issue de la mise en place des prestations, et au plus tard 3 mois après la date de début du marché. Cette phase comprend l’ensemble des prestations objet du Marché nécessaires au fonctionnement du Site.

Dès le démarrage de la Phase d’Exploitation, le Titulaire devient responsable de l’ensemble des obligations contractuelles définies au présent Marché.

L’astreinte, due par le Titulaire au titre du Marché, doit donc être pleinement opérationnelle à cette date de prise d’effet des prestations opérationnelles à 0h00.

### Phase de réversibilité

La phase de réversibilité permet d’assurer le recouvrement entre Le Titulaire du présent marché et le futur prestataire après l’achèvement du présent marché. Elle permet d’établir le transfert de l’ensemble des outils et informations nécessaires à la reprise de l’activité par le CHU ou le futur prestataire.

La phase de réversibilité doit permettre au CHU la réappropriation de l’ensemble des données lui permettant de garantir une continuité de service sans rupture. Cette phase est déclenchée à l’initiative du CHU par lettre recommandée, dans l’un des cas suivants :

* Le marché arrive à son échéance ;
* Le marché est résilié, pour quelques motifs que ce soit.

Pendant cette phase, le Titulaire du présent marché doit notamment :

* Assurer le recouvrement avec le futur prestataire (entrant) ;
* Réaliser les états des lieux de sortie.

Le CHU attend une véritable méthodologie de projet de la part du titulaire du présent marché au cours de cette phase.

#### Durée de la phase de Réversibilité

Lorsque le marché prend fin du fait de l’arrivée de son terme contractuel, la Phase de Réversibilité commence trois (3) mois avant son expiration.

Lorsque le marché a été résilié par l’une des Parties, la Phase de Réversibilité prend effet le lendemain de l’envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception et expire à l’issue du délai mentionné dans le marché.

#### Prestations attendues au titre de la réversibilité

Le Titulaire met en œuvre les dispositions qui sont prises pour garantir la bonne gestion de la phase de Réversibilité du marché. Ce plan de Réversibilité fait l’objet d’un suivi particulier par le CHU, notamment au travers de réunions régulières. La fréquence peut être revue entre le CHU et le Titulaire.

Une réunion de lancement est organisée entre le Titulaire et le CHU afin de préciser l’organisation ainsi que le plan de Réversibilité mis en place par le Titulaire.

Après la réunion de lancement, des réunions de suivi hebdomadaires sont organisées. Elles permettent de suivre l’avancement du plan réversibilité, pendant toute la durée de la phase.

Pour chaque réunion, un compte rendu est rédigé par le Titulaire.

#### Recouvrement avec le Titulaire entrant

Le Titulaire du présent marché s’engage à assurer le recouvrement avec Le Titulaire entrant. Durant cette phase, le Titulaire du présent marché doit sans que cette liste ne soit exhaustive communiquer au CHU dans un format exploitable, et au Titulaire entrant :

* Les listes d’équipements ;
* Les plans des locaux ;
* Les carnets de santé des bâtiments à jour ;
* L’ensemble de la documentation technique (DOE, DIUO, notices...) ;
* L’ensemble de la documentation réglementaire (rapports de visites et contrôles réglementaires, document de suivi des levées de réserves...) ;
* Les états des lieux de sortie réalisés ;
* Le mode opératoire de la gestion des déchets (quantité de déchets produite et lieux de recyclage) ;
* La liste des mots de passes (Régulations, centrales de détection, logiciels process, ...) ;
* L’historique des opérations réalisées ;
* Les plannings des différentes opérations réalisées ;
* Les références des matériels consommables ;
* La liste des matériels spécifiques ;
* Les relevés des compteurs d'énergie, plan de comptage, et localisation ;
* Les consignes particulières et autres procédures particulières ;
* Les procédures et modes opératoires des logiciels ;
* L’ensemble de la documentation produite au cours du marché ;
* L’ensemble des bases de données produites au cours du marché ;
* Les informations nécessaires en cas de reprise du personnel.
* Les états des éléments du suivi du marché sur les mois de l’année déjà écoulés : déchets, relevés de consommations, RME et RMA, ...

Le Titulaire s’engage à remettre des documents à jour et à répondre en toute transparence aux sollicitations du CHU relativement à sa connaissance du site, et de l’historique de sa gestion.

Le Titulaire s’engage à assister à toutes réunions qui pourraient être organisées à la demande du CHU avec les représentants des occupants ou du Titulaire entrant afin de réaliser la passation des actions ou dossiers en cours.

#### Etats des lieux de sortie

Le Titulaire du présent marché conduit l’état des lieux contradictoire de sortie avec le CHU, et le Titulaire entrant. Cela concerne et sans que cette liste ne soit exhaustive :

* Les locaux mis à disposition ;
* L’ensemble des équipements et ouvrages ;
* Des matériels informatiques, et/ou outillages mis à disposition ;
* Les couts de licences déjà payées sur l’année et celle à venir ;
* Des opérations planifiées non terminées forfaitaires ou hors forfait ;
* Des sinistres, et des garanties ;
* Des restitutions de stocks ;
* Des documents d’exploitation restitués ;
* Des restitutions des clefs et badges des personnels du Titulaire et de ses sous-traitants ;
* Des données issues des systèmes d’information (notamment GMAO, mains courantes électroniques...).

Les états des lieux de sortie sont annexés à un procès-verbal qui est établi entre le CHU, les prestataires entrants et sortants.

Le Titulaire devra laisser en parfait état de marche les installations permettant notamment le bon fonctionnement de la blanchisserie durant encore un semestre minimum.

Si au cours de cet examen contradictoire, il devait s'avérer que le mauvais état ou mauvais fonctionnement de certains matériels soit lié à une insuffisance des prestations d'entretien dues par le Titulaire, le paiement des dernières échéances du contrat serait suspendu jusqu'à la réalisation des opérations de remise en état indispensables.

Le CHU se garde le droit de se retourner contre le Titulaire en cas de matériel trouvé hors service sur le périmètre du contrat actuel par le Titulaire entrant, pendant une durée de trois mois à l'issue de la date de fin du présent contrat.

S'il est avéré que les dysfonctionnements constatés sont dus à une maintenance insuffisante, le Titulaire devra le cas échéant remettre en état les équipements à ses frais.

#### Tableau de bord des documents à fournir par le Titulaire au titre de la réversibilité

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Tâches de la Phase de Réversibilité** | **Document de synthèse à fournir en fin de Contrat** |
| **Planning de**  **Réversibilité** | Présentation du planning de Réversibilité | A remettre dans l’offre et au début de la phase de Réversibilité |
| **Supervision de la Réversibilité** | Relation avec Le Titulaire entrant  Réunions périodiques en place | Compte rendu réunion  Relevés de décisions  Suivi des actions / points en suspens |
| **Recouvrement avec Le Titulaire entrant** | Remise de la documentation | Documentation produite au cours de l’accord cadre |
| Remise du stock de pièces détachées / matériel | Documentation produite au cours de l’accord cadre |
| Relation avec les Occupants | Compte rendu réunion  Relevés de décisions  Suivi des actions / points en suspens |
| Relation avec le CHU | Compte rendu réunion  Relevés de décisions  Suivi des actions / points en suspens |
| **Clôture de la fin de contrat** | Réalisation des états des lieux de sortie | Etats des lieux de sortie  PV / Quitus de fin de Contrat  Dossier de réversibilité |

#### Clôture de la Phase de Réversibilité

Dès la réalisation complète des obligations contractuelles, le Titulaire informe officiellement le CHU par lettre recommandée avec accusé de réception.

Une réunion de clôture de la phase de réversibilité est organisée par le Titulaire. Tous les livrables sont transmis formellement à cette occasion et au plus tard à la date de fin de la phase de Réversibilité. En cas de non remise ou de remise que le CHU estimerait insuffisante tant qualitative que quantitative, alors le CHU pourra appliquer des pénalités ou faire établir les livrables nécessaires aux frais et risques du titulaire du présent marché sous forme de moins-value sur le paiement final.

L’ensemble des livrables constitués à minima des éléments identifiés sont remis sur un support papier et informatique de type Clé USB, ou tout autre format.

Les documents seront transmis en version modifiable. En cas de non remise, l’application de pénalités peut être prononcée par le CHU. La clôture de la phase de réversibilité se fait à l’issue de cette remise officielle. Un procès-verbal de clôture doit être formalisé et contre signé par les deux parties.

## Moyens mis en œuvre par le Titulaire

Le Titulaire met en place et coordonne ses prestations en mettant en œuvre autant que de besoin les moyens humains et techniques suffisants pour garantir :

* La satisfaction des occupants ;
* La bonne réalisation des prestations de maintenance ;
* Une conduite optimale des installations confiées ;
* Le maintien des installations confiées ;
* La mise à jour de la documentation technique, des données de la GMAO ;
* La qualité et la pertinence des documents de reporting ;
* La recherche de la performance énergétique ;
* La sécurité des intervenants et la protection des usagers ;
* L’information des utilisateurs du site afin de prévenir de l’arrêt d’un équipement ou de l’indisponibilité d’une quelconque installation.

### Locaux mis à disposition du Titulaire

Un accord concernant la fourniture et l'utilisation des locaux mis à la disposition du personnel du Titulaire conformément à la réglementation du travail en vigueur est établi entre le CHU et le Titulaire à la prise d’effet du Marché.

Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution du Marché et le CHU se réserve le droit d'accès à ces locaux.

Le Titulaire prend les locaux dans l'état où ils lui sont remis par le CHU, sans pouvoir n'exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit. Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux est établi à l'entrée et à la sortie.

Toute installation complémentaire ou adaptation que le Titulaire désire réaliser dans ces locaux doit faire l’objet d’un accord préalable du CHU.

Le Titulaire prend en charge l'aménagement mobilier complémentaire des locaux mis à sa disposition. Il assure l’entretien et le nettoyage de ces locaux, qui doivent être maintenus propres.

Pendant toute la durée du Marché, le CHU se réserve le droit d’échanger les locaux mis à disposition du Titulaire par d’autres locaux équivalents.

### Moyens humains

L’organisation mise en place par le Titulaire doit permettre de répondre aux sollicitations du CHU. La composition de l’équipe est adaptée aux besoins permanents, saisonniers ou exceptionnels du site. Elle doit être cohérente avec l’organisation et les besoins de continuité de service du CHU.

Il lui appartient de déterminer le nombre et la qualification, dans le respect des exigences minimales du marché. Le Titulaire est responsable du fonctionnement des installations techniques et ce 24h/24 et 7j/7.

A la demande du CHU, le Titulaire doit renforcer ses effectifs suivant les prescriptions du CHU pour faire face aux besoins en cas de canicule, grand froid ou tout événement météorologique exceptionnel, de pandémie, d’inondation. Ce renfort est compris dans son forfait.

Le Titulaire vérifie que l'ensemble du personnel d'intervention a :

* La qualification correspondante à sa mission, en adéquation avec la technicité et la complexité des installations ;
* Une bonne connaissance des installations et équipements, de la topographie des lieux, des consignes de sécurité et d'accès données par le CHU.

Les titres d’habilitation à jour de l’ensemble des intervenants seront à fournir par le Titulaire à chaque mise en place de personnel, y compris pour le personnel d’astreinte et celui des sous-traitants. Le CHU pourra également à tout moment demander au Titulaire de fournir ces documents. Le CHU pourra refuser l’accès ou faire arrêter immédiatement l’intervention de personnel qui ne possèderait pas d’habilitation suffisante ou en cours de validité.

Le Titulaire s'engage à assurer la continuité d'exécution des prestations. Il remplace immédiatement le personnel absent ou qui ne donnerait pas satisfaction et forme son remplaçant aux spécificités des installations maintenues et exploitées. Le CV du nouvel intervenant doit été transmis et soumis à validation des intervenants et référents du CHU, sans cet accord, le Titulaire devra faire le nécessaire pour présenter un profil accepté de le CHU.

Le projet d'organisation, précisant les effectifs, les qualifications, le rôle de chaque employé, le nombre d'heures prévisionnelles, remis par le Titulaire avec son offre fait partie des documents contractuels pour tout élément supérieur aux exigences du présent CCTP.

Le Titulaire s'engage à :

* Mettre en place tout moyen humain complémentaire qui s'avérerait nécessaire pour respecter les engagements du marché, sans modification de son forfait ;
* A informer le CHU en cas d'écart avec l'organisation décrite et aux effectifs minimum à respecter (adaptation de l'effectif, modification de la sous-traitance...) ;
* Le Titulaire doit obtenir l’accord du CHU pour toute modification d’organisation ;
* A faire appel à une assistance technique y compris celles des différents constructeurs ou à un service « méthode qualité » autant que de besoin si nécessaire.

Le Titulaire organise les horaires de travail de ses agents sur la plage des heures ouvrées afin que le déroulement de sa mission ne cause aucune gêne aux utilisateurs.

Les actions de maintenance préventive systématique ou conditionnelle et les essais ne doivent pas perturber le fonctionnement du site.

En conséquence certaines actions devront être planifiées en heures non ouvrées et validées avec la maitrise d’ouvrage. La rémunération de ces interventions est incluse au forfait de base. Ces heures non ouvrées sont principalement le samedi et pour certaines en dehors des heures ouvrées en semaine (mise au point à définir avec le maitre d’ouvrage).

#### Interventions en heures non ouvrées

**Liste non exhaustive**

|  |
| --- |
| Opérations de maintenance nécessitant une coupure de fourniture électrique impactant l'activité (Arrêts techniques) |
| Opérations de maintenance nécessitant l’arrêt de l’activité. |
| Opérations de maintenance nécessitant la coupure du service chauffage ou climatisation d'une durée cumulée supérieure à 2 heures. |
| Opérations de maintenance nécessitant une coupure d'eau supérieure à 2 heures et concernant une partie importante des bâtiments. |
| Opérations de maintenance qui induisent une gêne des occupants. |
| Réalisation de consignation électriques nécessaires pour d’autres prestataires du CHU |
| Opérations de maintenance comprenant le nettoyage des réseaux aérauliques (bouches, conduits, ...) |
| Toutes les opérations de maintenance bruyantes impactant les occupants |
| Opération de relamping difficile d’accès (grande hauteur, escaliers, ...) |
| Toutes les opérations de maintenance nécessitant l'utilisation de produits volatils (dégagement d'odeur, irritation, ...) à proximité des occupants |
| L'accompagnement des organismes de contrôles réglementaires qui interviennent en dehors des heures ouvrées |
| L'accompagnement de sociétés mandatées par le CHU pour la réalisation de contrôles et d'essais en dehors des heures ouvrées. |

#### Equipe mise en place

Le Titulaire met en place une équipe composée d’ingénieurs, de techniciens, d’« experts techniques », Energy Manager etc. encadrée par le responsable du marché.

Les techniciens doivent connaitre parfaitement les équipements et les locaux techniquement et géographiquement.

La composition minimale des moyens humain du Titulaire sera constituée de :

* Un responsable du marché et d’encadrement opérationnel des équipes présentes sur le site ; Il devra faire assurer le suivi des demandes clients
* Un chef de site ;
* Des techniciens d’exploitation maintenance en charge des opérations de maintenance préventive et corrective ;
  + - * + Des techniciens Process blanchisserie ;
        + Des techniciens spécialistes CVC ;
        + Des techniciens spécialistes CFO, CFA ;
        + Des techniciens bâtiments ;
* Un Energy Manager ;
* Un responsable méthode ;
* Un référent QSE ;
* Une unité travaux dédiée aux travaux sur commande.

Le cumul est autorisé mais Il est précisé qu’une même personne ne pourra pas assurer plusieurs fonctions correspondant à plus de 5 jours de travail par semaine.

#### Effectifs minimaux

Dans le cadre de son projet d’organisation, le Titulaire s’engage à respecter un effectif minimal de 4 personnes en équivalent temps plein pour la réalisation de la maintenance, y compris l’encadrement sur site.

Les apprentis ou alternant et les personnes éligibles à la clause en insertion professionnelle ne sont pas considérés comme faisant partie des effectifs minimaux.

#### Information de la maitrise d’ouvrage

Au début du marché, le Titulaire prépare une liste nominative des personnels (du Titulaire et de ses sous-traitants) amené à intervenir au titre de son marché, y compris en astreinte.

Cette liste est présentée au CHU pour agrément au plus tard 2 semaines après la notification du présent marché.

Le cas-échéant le Titulaire joint à cette liste les documents et renseignements complémentaires demandés (habilitations électriques, vapeur, documents administratifs, certificats divers, photos d’identité, ...).

Les personnels nommément désignés, seuls autorisés à intervenir, doivent être agréés par le CHU avant la date de début de leurs prestations, au début ou en cours de marché.

En cas d'urgence exceptionnelle nécessitant l’intervention de personnel non agréé, le Titulaire avertit par tout moyen le CHU, avant l’intervention de ce personnel.

La liste et l'ensemble des documents annexés sont ensuite tenus à jour par le Titulaire en fonction des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel et dans la distribution des tâches, notamment en cas d'absence ou de cessation de fonction d'un employé. L’ensemble de ces documents reste à disposition du CHU.

Toute modification devra être présentée au CHU pour validation.

Tout intervenant non désigné dans cette liste se verra refuser l'accès au site, sans que cela puisse modifier les obligations de résultat dues par le Titulaire.

Le CHU se réserve le droit à tout moment de demander :

* Le remplacement de tout membre du personnel du Titulaire, ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie, qui ne donnerait pas satisfaction sur le plan technique ou comportemental ;
* Le renforcement en nombre ou en qualification du personnel du Titulaire, afin de satisfaire aux obligations de résultat fixées par le marché, sans modification de son forfait.

La liste du personnel d’encadrement devra être présentée dans les 15 jours suivant le début de la phase de recouvrement. Elle doit correspondre à au moins 75% des effectifs Encadrement (Responsables et Référents) identifiés dans le mémoire technique du Titulaire. En cas de non-respect de ces règles, des pénalités seront appliquées.

#### Règles et conduite

Le CHU accorde une grande importance au savoir être (présentation, politesse, discrétion...) des agents mis en place par le Titulaire sur ses différents sites.

Le Titulaire devra notamment exiger de son personnel et sans que cette liste ne soit exhaustive :

* Le port obligatoire des tenues de travail ;
* Le port de manière apparente d’un badge ;
* Une tenue et un comportement adéquat ;
* Le respect de l’ensemble des consignes de sécurité en vigueur sur le site ;
* Le respect des règlements intérieurs du site par son personnel.

Le CHU se réserve le droit de demander l’exclusion immédiate du site d’un agent qui ne respecterait pas les règles de discipline et de bonne tenue. Dans ce cas, le Titulaire dispose d’un délai de dix (10) jours ouvrés pour remplacer l’agent par un autre de qualification et compétences équivalentes. Le CV doit être soumis au CHU.

#### Stabilité du personnel et remplacement

Dans le cadre des prestations forfaitaires, le Titulaire s’engage à garantir la stabilité du personnel affecté aux Sites. Pour chaque site le titulaire doit assurer une stabilité minimale mensuelle de 75% et annuelle de 50%. La stabilité est évaluée en divisant le nombre de personnes présentes tout au long de la période (du début à la fin) par le nombre de personnes différentes ayant travaillé pendant la période.

Pour des raisons de sûreté, le CHU doit être informée par le Titulaire au minimum quinze (15) jours avant de tout mouvement de personnel. Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour que les remplacements s’effectuent dans de parfaites conditions (formations préalables, connaissance des installations, des prestations, des conditions d’interventions, des consignes...).

Lorsqu’un agent du Titulaire est appelé à être remplacé, soit sur demande argumentée du CHU, soit à l’initiative du Titulaire après information du CHU, celui-ci est maintenu sur site en recouvrement avec son successeur le temps d’assurer sa formation.

La durée de ce recouvrement est fixée à :

* 10 jours ouvrés au minimum pour un technicien ;
* 20 jours ouvrés au minimum pour un personnel d’encadrement ou un référent technique ;
* 20 jours ouvrés au minimum pour le Responsable du Marché ou son adjoint.

#### Qualification des sous-traitants

Les qualifications et compétences du personnel des entreprises sous-traitantes ne peuvent être inférieures à celles du personnel du Titulaire. Le CHU se réserve le droit de refuser l’accès d’un personnel d’une entreprise sous-traitante même si l’entreprise a fait l’objet d’un agrément.

Le Titulaire ne peut sous-traiter sans l’accord du CHU les prestations objet du marché forfaitaire et pour lesquelles il a les compétences.

Les éventuels sous-traitants du titulaire devront disposer des qualifications nécessaires et à jour pour les prestations de maintenance et de travaux en Electricité, CVC, Plomberie, calorifugeage et le cas échéant ayant une qualification reconnue et à jour pour travailler sous-section 4

### Les Moyens techniques

Le Titulaire fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, le matériel et outillage nécessaire courant ou spécialisé ainsi que les appareils de mesure et de contrôle pour assurer les prestations objet du marché. Cela comprend notamment, de manière non exhaustive :

* Les équipements de protection individuelle ;
* Les équipements de protection environnementale ;
* Les outillages, et matériels nécessaires à la réalisation des prestations qui lui sont confiées ;
* Les coffrets de chantier ;
* Les moyens spécifiques (échafaudage, nacelle) en cas d'intervention sur un équipement situé en hauteur ou en accès difficile ;
* Les moyens de levage nécessaires à la réalisation des prestations (y compris les moyens de levage exceptionnels > 3 m de hauteur) ;
* L’ensemble des moyens de manutention nécessaires à la réalisation de ses prestations ;
* Des appareils de mesure et de contrôle (ohmmètre, multimètre numérique, VAT, pince ampèremétrique, enregistreur de grandeurs électrique, anémomètre, manomètre et thermomètre ou sonde d’enregistrement des températures, luxmètre, ...) avec des certificats d’étalonnage à jour ;
* Réflectomètre pour contrôle des réseaux fibre optique ;
* Caméra d’inspection vidéo avec tête orientable pour l’inspection des canalisations EP et EV/EU. (Pour une longueur de 30 m) ;
* Des moyens de communication avec couverture sur la totalité du site ;
* Des moyens informatiques ;
* Des enregistreurs de données (tous fluides et toutes autres mesures) ;
* Des formulaires d’exploitation (carnet souche de consignation électrique des ouvrages, carnet de demande de permis de feu, carnet sanitaire, fiches de suivi d’intervention ...).

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

Sauf précision contraire, le CHU ne met pas de moyens à disposition.

Si toutefois un équipement était mis à disposition du Titulaire, celui-ci les mettrait en œuvre sous sa propre responsabilité.

Le Titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant au CHU qui ne sont pas mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché.

Les étalonnages et vérifications des appareils de mesure fixes ou mobiles sont à la charge du Titulaire. Les certificats de vérification de l’étalonnage des appareils utilisés seront remis par le Titulaire au CHU au démarrage du marché et leur mise à jour sera transmise autant de fois que nécessaire, sur demande du CHU et à minima une fois par an.

Les équipements de levage, accès en hauteur, manutention doivent être contrôlés en respectant les normes et réglementations en vigueur.

Dans le cas où le CHU ne met pas à disposition du Titulaire des moyens de communication, le Titulaire doit :

* Prendre en charge l’ensemble des équipements de transmission nécessaires à ses opérations : téléphones, messagerie, box internet ...
* Fournir à l’ensemble de son personnel, y compris celui d’astreinte, l’ensemble des moyens de communications nécessaires et en nombre suffisant pour assurer les prestations, respecter les obligations de résultats et la sécurité de son personnel (système PTI par exemple).

Le Titulaire doit privilégier l’utilisation d’outillage et de matériels avec un faible impact environnemental. Le Titulaire peut, avec l’accord du CHU et dans les conditions à déterminer entre les Parties, acheter du matériel fixe ou mobile propre à faciliter ses missions.

Au terme du marché, les installations fixes et les matériels financés par le Titulaire sont :

* Soit laissés sur place en accord avec le CHU étant donné que le Titulaire ne bénéficiera en aucun cas d’un rachat de ces installations par le CHU ;
* Soit démontés et évacués par le Titulaire si le CHU le demande.

L’ensemble du matériel mis en place par le Titulaire devra être identifié avec son nom.

## Horaires, délais d’intervention et astreinte

### Heures ouvrées

Les jours ouvrés et heures ouvrées sont :

|  |  |
| --- | --- |
| Lundi | 5h – 18h |
| Mardi au vendredi | 6h – 18h |

Un responsable opérationnel du Titulaire doit être présent sur site et joignable pendant les heures ouvrées.

Pendant ces heures ouvrées, le Titulaire doit :

* Mettre en service les installations et procéder à la production de la vapeur ;
* Assurer la conduite et la surveillance des installations techniques ;
* Intervenir en urgence sur les installations considérées comme essentielles ;
* Assurer, selon le plan de maintenance, la maintenance des installations techniques ;
* Intervenir dans les délais contractuels sur demandes des occupants ;

Le Titulaire doit la continuité opérationnelle des installations techniques 24h/24 et 7j/7j. En dehors des heures ouvrées, une astreinte est mise en place par le Titulaire. Dans les cas de force majeure et les situations de crises, le Titulaire participe aux opérations en collaboration avec le CHU.

### Horaires d’intervention

Les prestations sont réalisées principalement pendant les heures ouvrées, à l’exception des cas suivants pour lesquels le Titulaire assure les prestations en dehors de ces heures :

* L’opération de maintenance a pour conséquence d’interrompre la production et ne permet pas aux occupants de poursuivre leur activité dans des conditions normales ;
* L’opération de maintenance met en cause la sécurité des personnes ou des biens ;
* L’opération de maintenance nécessite l’arrêt d’un équipement non compatible avec la réglementation d’un bâtiment occupé ;
* Nécessité d’un arrêt total notamment lors des visites réglementaires

Les prestations réalisées en dehors des heures ouvrées sont intégrées dans le prix forfaitaire annuel du marché et ne feront pas l’objet d’une facturation complémentaire.

L’ensemble des opérations de maintenance susceptibles d’impacter l’activité des occupants devra être réalisé pendant les périodes d’inactivité (principalement le weekend) selon un planning défini en concertation et sous la validation du CHU.

Il est exigé de planifier dans un délai de 2 mois minimum l’ensemble des prestations nécessitant un arrêt de la production.

### Délais d’intervention, de remise en service et de remise en état

#### Délais d’intervention

Le délai d’intervention est le délai compris entre le moment où le Titulaire est averti d’une panne ou dysfonctionnement et le moment où il est sur les lieux pour effectuer l’intervention ou dépannage nécessaire.

#### Délais de remise en service provisoire ou palliatif (ou maximale d’indisponibilité)

Il s’agit de la durée maximale de l’intervention de dépannage nécessaire pour remettre en service les installations de manière définitive, provisoire ou palliative. Le délai s’entend entre le moment où le Titulaire est averti d’une panne ou dysfonctionnement et le moment de la remise en service définitive, provisoire ou palliative.

#### Délais de remise en état définitif

La remise en état définitive de fonctionnement s'entend comme la remise en état permettant de retrouver les équipements selon leurs spécifications initiales après une intervention provisoire ou palliative. Le délai s’entend entre le moment où le Titulaire est averti d’une panne ou disfonctionnement et le moment de la remise en état définitif. Ces délais peuvent être prolongés par le CHU sur proposition du Titulaire en fonction :

* Des délais d'approvisionnement dûment justifiés pour des matériels spécifiques ne figurant pas au stock. Ils devront être communiqués au CHU avant la moitié de l’échéance courante ;
* Dans le cas où les réparations nécessitent des travaux de génie civil, des manutentions importantes ou des autorisations spéciales.

#### Installations essentielles

Certaines installations sont considérées comme essentielles par le CHU. Il s’agit notamment :

* La production vapeur ;
* L’ensemble des équipements liés au process blanchisserie ;
* Les installations de traitement d’air, dont le groupe froid ;
* Les installations SSI ;
* Les installations fixes de protection incendie ;
* L’alimentation électrique (transformateur, TGBT, onduleur, …) ;
* L’alimentation électrique de toutes les installations définies comme essentielles dans le cadre du Marché ;
* L’alimentation en eau ;
* Toute installation du périmètre du marché (de l’équipement jusqu’au bornier de l’automate) entraînant l’absence de remontée d’information GTB d’une installation définie comme essentielle dans le cadre du Marché.

De même, est considérée comme essentielle toute installation dont la défaillance met en jeu la sécurité des biens et des personnes

### Délais contractuels

Le Prestataire s’engage à intervenir dans les délais définis ci-après :

|  |  |
| --- | --- |
| **INSTALLATIONS ESSENTIELLES** | **DELAI** |
| Délai d'intervention pendant permanence sur site de (appel téléphonique, courriel) | Dès réception de l’information |
| Délai d'intervention pendant permanence sur site (demande via GMAO) | 30 minutes |
| Délai d'intervention hors présence sur site : Astreinte | 2 heures |
| Délai de dépannage 24h/24 7j/7, même provisoire, et mesures conservatoires | 2 heures |
| Délai de remise en état définitif | 2 jours |
| **AUTRES INSTALLATIONS** | **DELAI** |
| Délai d'intervention (24h/24 et 7j/7) | 2 heures |
| Délai de dépannage même provisoire, et mesures conservatoires (24h/24 et 7j/7) | 4 heures |
| Délai de remise en état définitif | 7 jours |

### Mise en place de mesures conservatoires (confort et technique)

Pour les installations essentielles, le Titulaire doit, dans le cadre de son forfait, mettre en place les mesures conservatoires nécessaires en cas de défaillance des installations, ceci pour maintenir les conditions d’exploitation et d’activité du site (mise en place de convecteurs mobiles, mise en place d’un système de climatisation mobile). Ces mesures conservatoires doivent être déployées dans les délais contractuels.

### Astreinte de 18h à 6h en semaine, pour les jours fériés et du vendredi 20h au lundi 5h

En heures ouvrées, les interventions sont assurées par les équipes présentes sur site. Le Titulaire met à disposition du CHU, les renforts ou la main d'œuvre qualifiée nécessaire en astreinte pour assurer le dépannage de l'ensemble des équipements et installations, et assurer la sécurité des personnes et des biens ou toute autre exigence de sécurité.

Le personnel d'astreinte doit avoir une parfaite connaissance des installations du site et est qualifié pour intervenir immédiatement et prendre des décisions qui s'imposent sur toutes les installations.

Les interventions d’astreinte sont effectuées en priorité par le personnel de l’équipe mise en place sur les sites ou formé sur au moins 3 mois sur site avec remise à niveau annuelle.

Le Titulaire doit prendre toutes les dispositions possibles afin que les personnels en astreinte interviennent dans les délais imposés au marché, notamment par rapport aux installations essentielles. Le coût des déplacements et des prestations effectuées en astreinte est compris dans le forfait.

Le Titulaire devra, au plus tard, et au maximum 1 mois avant la date de début des prestations, remettre au CHU le guide d’astreinte dans lequel toutes les informations seront mentionnées et notamment communiquer au CHU les numéros de téléphone sur lesquels il sera joignable directement (l'utilisation de messagerie ou de répondeur étant prohibée) pendant les périodes d'astreinte, ainsi qu'un numéro de fax et une adresse mail. L’ensemble des Numéros téléphone présentés ne devront pas être surtaxés.)

Les interlocuteurs correspondant à ces numéros de téléphone devront être qualifiés à traiter les interventions :

* Téléphone niveau 1 : technicien joignable pendant les horaires d'astreinte ;
* Téléphone niveau 2 : cadre joignable en cas de défaillance du niveau 1.

En cas de changement de numéro, le Titulaire devra informer le CHU au moins 30 jours précédant la mise en service du (des) numéro(s) concerné(s).

Chaque appel est consigné et classé par ordre chronologique sur un registre tenu par le Titulaire et à disposition du CHU et précisant :

* La date et l'heure d’appel ;
* L’heure d’arrivée sur site ;
* L’heure de fin d’intervention ;
* Les mesures compensatoires réalisées ;
* Les consignes transmises ;
* L’auteur de l'appel et son interlocuteur ;
* L’objet de l'incident (matériel, lieu, phénomène constaté).

#### Dossier d’astreinte

Le Titulaire doit la mise en place et le suivi d’un dossier d’astreinte du site.

Celui-ci doit comporter au moins les éléments suivants :

* Les interlocuteurs et leurs coordonnées ;
* Les schémas de principe de toutes les installations du marché ;
* L’emplacement du matériel principal de toutes les installations avec une nomenclature reprise sur les schémas et les plans d’étages (armoire électrique, vannes de barrage, pompes, traitements d’eau...) ;
* Toutes les procédures d’intervention, de manipulation ;
* La liste des entreprises et les coordonnées des intervenants sur les installations et équipements ;
* Les particularités du Site ;
* La nomenclature et la codification de l’ensemble des documents des installations et équipements quel que soit le format (papier ou informatique) avec leur emplacement ;
* Les codes d’accès aux systèmes, nécessaires aux intervenants d’astreinte ;
* Les programmations mises à jour ou back-up nécessaires.

## Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)

Le CHU met à disposition du Titulaire la GMAO **CARL SOURCE de l’éditeur Carl Software, groupe Berger-Levrault**. Le Titulaire a obligation d’utiliser et de renseigner cette GMAO. Les moyens matériels nécessaires à l’utilisation de cette GMAO seront fournis par le CHU.

La licence et la relation avec l’éditeur sont portées par le CHU qui accompagnera et portera les demandes du Titulaire auprès de l’éditeur.

Dans le cadre de l'exercice du contrat, le CHU assure l’administration de l'outil GMAO, avec le cas échéant l’assistance de l’éditeur.

Le Titulaire a l’obligation de récupérer les données de la GMAO utilisée par le prestataire actuel.

Le titulaire a l’obligation de mettre à jour ces données afin de constituer notamment l’inventaire matériels à jour.

La constitution de la base de données, le paramétrage, la création de rapports sur la GMAO du CHU sont à la charge du titulaire et font partie du forfait.

Les données entrantes de la configuration de l'outil GMAO comprendront au minimum les informations suivantes, dont certaines sont d’ores et déjà paramétrées et dans lesquelles les prestations du Titulaire devront s’inscrire :

* La codification des locaux ;
* Les familles et sous-familles des équipements techniques et des installations ;
* Les équipements techniques associés ;
* Les périodes associées à la maintenance préventive ;
* La gestion des stocks.

Dès la prise en charge et en cours de marché en cas de changement de personnel, le Titulaire doit former son personnel à la GMAO.

Le Titulaire doit être force de proposition pour l’évolution des données en termes de création ou de modification. Il lui incombe de mettre à jour l’ensemble des données nécessaires à l‘utilisation pleine et entière de la GMAO.

L'utilisation de la GMAO devra être permanente et gérée en temps « quasi » réel en ce qui concerne l'enregistrement de toutes les tâches réalisées par le Titulaire. Le Titulaire assurera l’exploitation et la gestion de ses propres sauvegardes uniquement dans les espaces de sauvegardes partagés fournis par le CHU).

Le personnel du Titulaire devra renseigner sur site la GMAO au plus tard 12 heures après toute action. Il est attendu que le responsable de site assure ou vérifie le bon renseignement de la GMAO, à la fin de chaque journée de travail.

Le logiciel de GMAO, est et reste la propriété du CHU. Ainsi, les informations recueillies par le Titulaire pour la réalisation des taches contractuelles et intégrées au système de GMAO resteront également la propriété exclusive du CHU. Elles seront restituées intégralement et en état d'être exploitées, quel que soit le motif de cessation ou de rupture du marché.

Le Titulaire doit utiliser les fonctionnalités de la GMAO pour à minima :

* Localiser les équipements ;
* Décrire les équipements (type, références techniques, état de vétusté, priorité, etc.) ;
* Renseigner et modifier si besoin les gammes de maintenance ;
* Générer le plan de maintenance ;
* Saisir les demandes d’intervention ;
* Suivre les demandes d’intervention (prise en compte, en cours, clôturé, relance, ...);
* Gérer la maintenance corrective (OT correctifs) ;
* Suivre l’historique des équipements (historique des bons préventifs et correctifs) ;
* Gérer les stocks (entrées et sorties du stock des consommables, pièces de rechange).

La GMAO doit être correctement renseignée. Les indicateurs appliqués aux critères d'évaluation (dans le cadre de l'obligation de résultats) pourront, en partie, être issus d'états et de tableaux de bord générés par l'outil GMAO. Ces critères d’appréciation pourront comprendre notamment :

* L'analyse du nombre d'interventions ;
* La prise en compte des principaux ratios de maintenance ;
* La répartition des heures et des coûts associés par type d'intervention (maintenance, corrective, préventive, ...), le temps moyen par intervention, l'édition de bilans d'exploitation ;
* L'analyse technique des pannes : nature de pannes / code défaillance ; nombre de pannes (mise en évidence de pannes répétitives) ;
* L'analyse de requêtes techniques et financières réalisées sur l'historique, mise en évidence de pannes particulières, création et suivi d'indicateurs de performance personnalisés ;
* L'analyse des gammes d'interventions, et de leur mise à jour ;
* L'analyse des plannings et des travaux en retard.

Le CHU se donne le droit de migrer sur un nouvel outil de GMAO. Le titulaire devra l’accompagner dans cette migration et le conseiller.

Durant la première année du marché, le titulaire doit la mise en place de QR Code sur les équipements.

L’organisation et le délai de la mise en place seront conformes au développement de l’organisation proposée dans le mémoire. L’impression de ces QR cordes ainsi que leur mise en place ainsi que toute action nécessaire est à la charge du titulaire ;

### Gestion des demandes d’intervention

Durant les heures ouvrées, le Titulaire doit assurer la prise en compte des demandes d’intervention lui parvenant via la GMAO, par téléphone, courriel, alerte GTB, etc.

* Analyser les demandes d’intervention ;
* Saisir les demandes dans la GMAO ;
* Déclencher les actions nécessaires ;
* Contrôler le respect des délais ;
* Renseigner les informations de suivi dans la GMAO ;
* Faire un retour d’information aux demandeurs en termes de délai et de réalisation des demandes.

## Consommables, fournitures, pièces de rechange

### Consommables

Les ingrédients et consommables sont des produits de durée de vie limitée dont l’utilisation est nécessaire à l’opération d’entretien, au fonctionnement des installations ou l’exécution d’un service. Le Titulaire fait son affaire de la fourniture de tous les ingrédients et consommables, notamment :

* De l’abonnement et les consommations des lignes téléphoniques qu’il utilise, ainsi que les lignes lui permettant de respecter ses obligations de résultats ;
* Des fournitures et consommables nécessaires à son activité ;
* Les cahiers, registres et autres documents définis au Marché ;
* Chiffons, pinceaux, savons, balais, serpillières ;
* Tous lubrifiants, huiles, graisse, produits de graissage spécifiques ;
* Dégrippants, silicones, agents protecteurs ;
* Produits de nettoyage et de traitement des équipements, des appareillages, des locaux techniques et ouvrages ;
* Peinture, sous-couche, antirouille, solvants, récipients ;
* Eau distillée (appoint d'eau des batteries) ;
* Produits de traitement d’eau et vapeur, de traitement anti légionellose et de désinfection de tous les ouvrages ;
* Produits de traitement des équipements de dépollution ;
* Fluides frigorigènes, azote, air comprimé et autres fluides spéciaux ;
* Baguettes de soudure, brasure, filasses, téflon, joints de toute nature, garniture des presse-étoupe, des vannes et pompes, etc. ;
* Circlips, visserie, boulonnerie de tous type ;
* Courroies de transmission ;
* Les filtres des centrales de traitement d'air, caissons, appareils terminaux ;
* Les filtres des productions et réseaux de distribution d’air comprimé et pressurisé ;
* Les filtres des différents réseaux de chauffage et climatisation.

Tous ces termes s’entendent au sens le plus large, pour toutes les sections, pour toute installation et pour tout ouvrage.

Le CHU prend en charge les fournitures suivantes :

* Électricité ;
* Gaz ;
* Eau de ville ;
* Sel process ;
* Produits traitement d’eau usées process (acide sulfurique, sondes PH) ;
* Produits lessiviels ;
* Produits liés à l’utilisation des équipements du process blanchisserie.

### Fournitures

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

Le Titulaire fait son affaire de la fourniture de toutes ces petites pièces et tout autre produit, de vie éphémère, dont la fourniture est nécessaire, notamment :

* Rubans décolleurs ;
* Roulements des ventilateurs et des pompes, taquets d'accouplement souples des pompes ;
* Fusibles, relais thermiques ;
* Les thermomètres, manomètres ainsi que tous organes de contrôle de bon fonctionnement des installations (sondes, contrôleur d’encrassement des filtres des centrales de traitement d’air...) ;
* Ampoules/tubes d'éclairage, voyants lumineux ou autres sources lumineuses intérieures et extérieures quel que soit leur caractéristique ;
* Les batteries des BAES ;
* Voyants, leds et ampoules des installations techniques ;
* Les piles et batteries d’alimentation, de sauvegarde, de secours..., y compris celles des télécommandes des appareils terminaux ;
* Supports informatiques pour les sauvegardes des logiciels ou fichiers ;
* La signalétique des équipements et ouvrages placés sous la responsabilité du Titulaire ;
* Les cordons et câbles de liaison des organes terminaux sur les différents réseaux distribués ;
* Cire pour les trains de repassage ;
* Feutres des sécheuses.

Tous ces termes s’entendent au sens le plus large, pour toutes les sections, pour toute installation et pour tout ouvrage.

### Pièces de rechange

Les pièces de rechange sont les composants d’équipement ou les équipements eux-mêmes. Ils doivent être remplacés en cas d’inaptitude à rendre le service, pour lequel ils ont été mis en œuvre.

#### Pièces de rechange pour prix unitaire ≤ 800 € HT

Les pièces de rechange dont le prix unitaire (prix public toutes remises déduites) est inférieur ou égal à huit cents (800) Euros Hors Taxes sont à la charge du Titulaire.

#### Pièces de rechange pour prix unitaire > 800 € HT

Les pièces de rechange dont le prix unitaire (prix public toutes remises déduites) est supérieur à huit cents

(800) Euros Hors Taxes sont à la charge :

* Du Titulaire pour une part égale à la franchise de huit cents (800) Euros Hors Taxes ;
* Du CHU pour le complément au-delà de la franchise. Le Titulaire applique le coefficient d’entreprise du BPU sur la part revenant au CHU.

Le mécanisme visé ci-dessus est appliqué pièce de rechange par pièce de rechange sans limitation du nombre. Ainsi, si plusieurs pièces de rechange sont nécessaires, le Titulaire financera chacune de ces pièces à hauteur de trois cents (300) Euros Hors Taxes (Exemple remplacement de plusieurs robinets thermostatiques, ou de vannes).

Les pièces de rechange dont le prix unitaire (prix public toutes remises déduites) est supérieur à (800) Euros Hors Taxes feront l’objet de **2 devis de 2 fournisseurs différents**. Le titulaire devra fournir le prix catalogue des pièces ou équipements en même temps que son devis. (Copie du catalogue, devis du fournisseur ou du fabriquant). Il fera également profiter le CHU de toute remise qu’il aurait obtenu de ses fournisseurs, ainsi il fournira au début de marché et au début de chaque année un tableau des remises commerciales dont il dispose chez ses principaux fournisseurs, le CHU pourra demander toute justification concernant les remises annoncées, y compris des factures pro-forma.

Le montant unitaire correspond exclusivement au prix par pièce et non par conditionnement. Par conséquent, dans le cas où la pièce est commercialisée dans un conditionnement en nombre d’un coût supérieur au montant déterminé ci-dessus, le coût unitaire de la pièce est égal au coût du conditionnement divisé par le nombre de pièces contenu dans ledit conditionnement.

Tout devis non accompagné d’une justification des prix pourra se voir refuser par le CHU à sa discrétion. Tout devis présentant des éléments de détails avec 1 ENSEMBLE se verra refuser.

Les pièces détachées échangées dans le cadre du marché bénéficient d’une garantie de 1 an pour les pièces neuves et de 6 mois pour les pièces remplacées en échange standard.

Toute pièce remplacée et couverte par une garantie est mentionnée comme tel dans la GMAO avec la date d’effet de la garantie. La garantie prend effet à compter de la date de mise en service de la pièce.

Les pièces, ensemble ou sous ensemble remplacés doivent être impérativement de qualité et performance équivalente aux pièces remplacées. Le Titulaire devra privilégier l’utilisation de produits d’origines constructeur ou de fournitures labélisées.

### Gestion des stocks

Le Titulaire, en vue du respect de la continuité et de la sécurité du service, doit obligatoirement gérer à son propre compte au titre de son forfait et de son obligation de résultat un stock de consommables, petites fournitures et pièces de rechange inclus forfaitairement dans le marché. Ce stock doit être complet au plus tard à la fin de la phase de prise en charge. (Cf. annexe)

Pour les pièces qui ne sont pas à sa charge dans le cadre du marché, le Titulaire soumet au CHU la liste des pièces à inclure au « stock client » pour répondre aux exigences du site.

Ce « stock client » comporte les pièces qu’il convient d’approvisionner parce qu’elles ont un caractère stratégique et que les délais d’approvisionnement ne permettraient pas d’assurer la continuité du fonctionnement des installations, notamment du fait de l’âge de ces installations. Il peut également s’agir d’équipements mobiles destinés au secours dont le Titulaire assure alors la maintenance dans le cadre du marché.

Dès le premier mois du marché, pendant la phase de prise en charge, le Titulaire devra proposer au CHU, la liste des pièces détachées constituant ce « stock client ». Ce stock doit être optimisé, le Titulaire justifie donc pièce par pièce la constitution du « stock client ».

Le « stock client » est entreposé sur site. Le Titulaire en assure la gestion, qui est bien dissociée de celle du stock du Titulaire. Ce dernier doit pouvoir justifier, à tout instant, de l’état de ce stock et fournir mensuellement au CHU un état de ce stock. Il prévient le CHU dès que le seuil minimal est atteint afin de procéder à un réapprovisionnement.

Le Titulaire doit tenir à jour un tableau de bord faisant apparaitre les mouvements d'entrées et de sorties de pièces. Ce tableau est présenté en réunion d’exploitation et d’activité (RMA : fréquence 1 fois par mois).

La gestion des stocks sera effectuée avec la GMAO Carl.

## Hygiène Sécurité Environnement

Le Titulaire prendra en compte toutes les dispositions nécessaires pour intégrer les principes généraux de prévention et se conformer aux obligations qui lui incombent au terme de la loi en matière de sécurité, d'hygiène, de protection de la santé et des conditions de travail, de prévention des accidents de travail, de sécurité publique et de santé publique.

Le Titulaire se conformera aux dispositions édictées par les différents organes chargés d'assurer la sécurité, qui lui seront transmises ou qui seront affichées. Il doit se soumettre à toutes les obligations mises à sa charge par les lois et décrets en vigueur, règlements de police, de voirie, règlement intérieur du site et autres.

A ce titre, il est demandé au Titulaire une participation active aux exercices d’évacuation (contrôle des asservissements, assistance à la mise en œuvre...).

### Obligations générales

#### Formation / Information

La formation et l'information permanente des personnels entrent dans le cadre de l'engagement de résultats qualitatifs. Le Titulaire devra mettre en œuvre les actions de formation nécessaires et/ou complémentaires pour permettre la pleine maitrise, par son personnel et ses sous-traitants, du périmètre contractuel et en informera en retour le CHU.

Le Titulaire aura à sa charge la formation initiale sur le site de son personnel. Il assurera le remplacement de son personnel lors des formations. La classification des personnels aura, pour référence, les conventions collectives nationales adaptées aux spécialités. Les qualifications du personnel du Titulaire répondront impérativement aux qualifications diplômantes et expériences minimums requises qui apparaissent indispensables pour la bonne réalisation des objectifs de résultats prévus au présent marché.

Le Titulaire s'assure que son personnel (sous-traitants compris) connaît les règles à appliquer concernant les procédures de prévention, les procédures d’intervention, le balisage des zones d'intervention, les permis de feu, les tenues et équipements de sécurité, ...

Le Titulaire assure la formation de son personnel en ce qui concerne l'hygiène et la sécurité, notamment afin que celui-ci soit parfaitement instruit de tous les dangers présentés par :

* Les équipements liés au process blanchisserie ;
* Les alarmes et règles de sécurité, incendie ou autres ;
* Les courants électriques ;
* Les installations sous pression ou à température élevée ;
* Les risques dus au gaz ou autres combustibles ;
* Les risques ATEX ;
* Les risques d’anoxie ;
* Les risques de légionnelle ;
* Les risques liés à l'exécution des prestations, notamment la manutention d'objets lourds ;
* Le travail en hauteur, les travaux utilisant une flamme couverte ou non ;
* Les travaux réalisés par des travailleurs isolés ou effectués en dehors des heures normales ;
* L'encombrement de passages, les zones déclarées interdites, protégées ou dont l'accès est soumis à une quelconque habilitation soit réglementaire soit de par l'initiative du CHU ;
* L'utilisation des nacelles et autres appareils élévateurs.

#### Règlements intérieurs, accès et consignes

Le Titulaire s'engage à respecter toutes règles stipulées à son encontre par le CHU qu'il s'agisse des règlements intérieurs propres aux bâtiments, des conditions et contraintes d'accès (notamment celles liés aux contraintes d’accès en zone d’accès restreint) ou de consignes spécifiques d'exploitation.

Avant toute mission exercée sur site, le personnel du Titulaire devra approuver le règlement des intervenants extérieurs qui lui sera communiqué par ce dernier. Tout intervenant, à son entrée sur site, devra être en mesure de justifier de son appartenance à la société du Titulaire soit par une carte professionnelle soit par tout document émanant du Titulaire.

Le personnel du Titulaire s'engage à porter, dans l'exercice de ses prestations, un moyen d'identification (badge ou autre) justifiant de son appartenance à la société du Titulaire.

En ce qui concerne les contraintes associées aux pénétrations ou travaux dans les zones sensibles, interdites ou dont l'accès est soumis à une quelconque habilitation, soit réglementaire soit de par l'initiative du CHU, le Titulaire soumet préalablement, et dans des délais suffisants, une demande d’autorisation d’intervention auprès des représentants du CHU, dument habilités.

#### Signalisation des interventions et propreté

Il appartient au Titulaire, responsable des ouvrages et installations lui étant confiés, de prendre à sa charge toutes les dispositions nécessaires de signalisation et de balisage des interventions afin d'éviter tout problème de sécurité. En cas de carence ou de danger, le CHU se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du Titulaire, sans mesure préalable et sans que cette action puisse dégager la responsabilité du Titulaire en cas d'accident.

Une attente spécifique de la signalisation des interventions est à prévoir par le Titulaire à la fois pour le préventif et les travaux.

Les intervenants se doivent de ne laisser aucune trace post intervention. Un autocontrôle à leur départ doit être réalisé et les intervenants se doivent de nettoyer toutes traces et risques de contamination pour le linge.

#### Protection des ouvrages

Il appartient au Titulaire, de prendre toutes les dispositions de protection de ceux-ci, afin d'éviter tout problème de sécurité, dégât ou interruption de service. Il supportera, en cas de manquement à cette règle, l'ensemble des charges de réparation afférentes.

#### Risques d'interférences

Conformément aux dispositions définies par le Code du travail, article R. 4512-7, Le Titulaire et le CHU définissent en commun un plan de prévention définissant les risques et les moyens de prévention mis en place, l’entretien des équipements utilisés dans le cadre des interventions, les organisations de premier secours et d’urgence, les instructions présentes sur les bâtiments concernés par les opérations.

Le plan de prévention « chapeau » devra être amendé et complété autant que de besoin en fonction des interventions à réaliser.

#### Habilitations

Une copie de l'ensemble des titres d’habilitation (électrique, travail en hauteur, CACES, ATEX, GAZ, vapeur, Amiante sous-section 4, ...) des intervenants du Titulaire sera annexée au plan de prévention du site sur lequel ils interviennent. Les documents mis à jour seront transmis sans qu’il soit nécessaire de les demander. Un récapitulatif sera transmis au moins annuellement par le titulaire au CHU.

#### Permis feu

Le Titulaire devra s’assurer du respect des règles de sécurité en cas de travaux : délivrance des permis de feu, réaliser des rondes de sécurité liées aux travaux, et s’assurer de la clôture du permis feu.

Les permis de feu doivent être délivrés par des personnel présents sur place et connaissant le bâtiment et les installations. En conséquence, ceci pourra être géré par le titulaire du marché de maintenance.

Le permis feu est pour chaque journée et non pour une période de plusieurs jours.

#### Accès aux locaux

Dans le cadre de l’exécution de ses missions, le Titulaire a accès aux locaux et installations des bâtiments sur lequel il assure des prestations.

Les modalités de préparation, d’information aux occupants et d’accès aux bâtiments, sont examinées conjointement entre le Titulaire et le CHU.

#### Interventions dans le cadre du décret n°92-158 – Plan de prévention :

Dans le cadre du décret n°92-158 du 20 février 1992 complétant le code du travail et fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure, le plan de prévention doit identifier les risques de coactivité et être pris en compte par l’entreprise intervenant pour la réalisation des prestations.

Ce document définit toutes les mesures de prévention mises en place lors d'interventions à risques d'interférence, non seulement vis à vis la maitrise d’ouvrage, mais également des occupants et autres entreprises extérieures :

* Accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers (incendie, ...)
* Manutention, utilisation d’engins de transport, de manutention ou de levage, ...
* Délimitation des zones d’intervention, balisage et signalisation des zones d’interventions, et des équipements consignés par les interventions, maintien des circulations
* Utilisation de produits, matières, énergie présentant des dangers d’incendie, d’explosion, de brûlure, d’intoxication, de pollution, ...
* Procédures préalables et pendant consignations, et avant remise en régime normal, ...
* Travaux à risques, en hauteur, définition des mesures de protection, ...
* Travaux en milieu ou à accès difficile, ou “isolé” : mesures prises pour assurer la protection des personnes et des biens en locaux techniques, moyens de communication et de surveillance à distance des intervenants, ...

Le Titulaire doit veiller en toutes circonstances à ce que les dispositions des plans de prévention soient respectées et mis en œuvre pour garantir la sécurité de son personnel et des sous-traitants éventuels.

Aucune prestation ne pourra démarrer tant que le plan de prévention n’aura pas été établi et signé. Il est systématiquement communiqué à tout intervenant sur le site.

En cas de recours à un sous-traitant, le Titulaire devra expliciter le plan de prévention à ce dernier et lui faire signer.

Le titulaire devra faire l’état de leur mise à jour au CHU à minima une fois par an, comprenant les sous-traitants, à défaut des pénalités seront appliquées. Le Titulaire a également obligation de procéder à une mise à jour globale du plan de prévention à chaque ajout de sous-traitant.

Le Titulaire doit tenir un tableau de suivi des mises à jour du plan de prévention. Le stockage, le suivi et la mise à disposition de ces documents relèveront du Titulaire.

#### Interventions dans le cadre du décret n°94-1159 – Plan général de coordination (PGC) :

Dans le cadre du décret n°94-1159 du 26 décembre 1994 relatif à l'intégration de la sécurité et à l'organisation de la coordination en matière de sécurité et de protection de la santé lors des opérations de bâtiment ou de génie civil, les mesures de prévention doivent être identifiées dans le Plan Général de Coordination.

Le Titulaire élabore un Plan Particulier de Sécurité et de Protection de la Santé en y détaillant les risques et l’organisation mise en place pour prévenir ces risques.

La formation du personnel, qui doit être dispensée par l’employeur au préalable de l’intervention, devra tenir compte des risques professionnels encourus.

Lors de ses interventions, le Titulaire s’engage à respecter les dispositions du PGC. Il doit mettre en place les mesures de prévention relatives aux risques professionnels encourus, et doit s’assurer aussi, auprès de ses éventuels sous-traitants, de ses fournisseurs et entreprises qu’il est amené à faire intervenir sur le domaine, que la règlementation relative à la sécurité est respectée.

#### Obligations de l’employeur

L’employeur évalue les risques en application des principes généraux de prévention édictés par le titre II du livre Ier de la quatrième partie du code du travail. Il fixe les mesures de prévention visant à supprimer ou à réduire au minimum l’exposition des travailleurs aux risques. En fonction de l’exposition au risque de ses travailleurs, que ce soit un simple cheminement en emprise ou une intervention aux abords ou dans la zone dangereuse, l’employeur doit leur assurer une formation préalable à leur intervention.

#### Inspection Commune Préalable

Lorsque la sécurité des personnes peut être mise en cause, il doit obligatoirement, avant exécution de tout travail, être dressé un procès-verbal d’inspection commune préalable entre le Titulaire ou toute autre entreprise intervenant pour le Titulaire et la maitrise d’ouvrage, avec l'obligation du permis feu pour chaque tâche qui le nécessite (soudure, meulage, ...).

Un permis feu devra être établi pour chaque tâche et chaque jour le nécessitant. Tous les autres travaux d'entretien courant et de maintenance ne présentant pas de risques particuliers, sont exécutés en accord avec la maitrise d’ouvrage.

#### Risque amiante & Plomb

Toutes les informations liées au risque amiante des bâtiments sont versées dans les Dossiers Techniques Amiante & Plomb et leurs fiches récapitulatives. Une copie de ces dossiers est mise à la disposition du Titulaire.

Tous les risques et modalités d’intervention liés aux missions réalisées seront précisés dans les plans de prévention.

En cas de suspicion de présence d’amiante et si l’information n’est pas déjà versée au DTA, le Titulaire a pour obligation de prévenir le CHU qui fera réaliser la recherche d’amiante.

En cas de nécessité, avec l’accord du CHU, le Titulaire peut faire procéder aux opérations de recherche d’amiante. Les prestations sont prises en charge dans les conditions du BPU.

Le diagnostic est remis au CHU pour être versé, en traçabilité dans le DTA. L’identification d’un risque amiante doit faire l’objet d’une notification dans le rapport mensuel d’activité du Titulaire.

L’intervention de maintenance doit se faire dans un esprit de suppression du risque, particulièrement si le matériau amianté est contenu dans une pièce détachée, remplaçable au cours d’une opération de maintenance. Dans le cas contraire, le Titulaire doit rédiger une procédure d’intervention pour définir les règles d’intervention ultérieures dans la maintenance. Cette procédure doit être versée au Dossier Technique Amiante.

Pour la bonne exécution de ses prestations courantes, le Titulaire devra de manière générale justifier qu’il peut intervenir en sous-section 4 sur des ouvrages contenant de manière avérée ou supposée des produits amiantés. Les sous-traitants du Titulaire sont soumis aux mêmes conditions. Les profils concernés correspondent aux prestations prises en charges (électricien, CVC, etc.)

Le Titulaire a pour obligation de former son personnel aux conditions et risques dans les zones amiantées. Ces formations sont intégralement à la charge du Titulaire. Les attestations correspondantes sont transmises au CHU sur demande.

Le Titulaire a un devoir de conseil auprès du CHU pour les interventions relevant de la sous-section 3. Le Titulaire doit dans son forfait la mise en place des affichages réglementaires sur la présence de produits amiantés.

#### Consignations et déconsignations

Le Titulaire a obligation de mettre en place, et afficher, les procédures de consignation-déconsignation et de sécurité des installations dont il a la charge.

Dans le cadre de ses propres prestations ou pour celles de tout tiers nécessitant des consignations et déconsignations, le Titulaire, après avoir préalablement informé et obtenu l’accord du CHU, devra mettre en œuvre les mesures préparatoires (mises à l'arrêt), conservatoires et de prise en charge selon les conditions réglementaires et les procédures internes.

Le Titulaire a également la charge de procéder aux déconsignations afin de remettre en service les installations préalablement consignées, dans le respect des procédures de sécurité et sureté des biens et des personnes.

Le titulaire à obligation de tenir à jour un registre de suivi des consignations. Ce registre comporte :

* L’entreprise ou entité demandant une consignation ;
* De manière nominative, la personne demandant une consignation ;
* La date de la demande de consignation ;
* La raison justifiant le besoin de consignation ;
* La date de validation de la consignation par le CHU ;
* La date ou horaires souhaités de consignation ;
* La zone concernée par la consignation ;
* La date et horaires validés pour la consignation ;
* La date prévisionnelle de fin de consignation ;
* La date et horaires réels où la consignation est effective ;
* L’entreprise ou entité demandant la déconsignation ;
* La date de validation de la déconsignation par le CHU ;
* De manière nominative, la personne demandant la déconsignation ;
* La date et horaires réels où la déconsignation est effective.

#### Précisions pour les Zones ATEX

Le Titulaire s’assure que l’ensemble de son personnel ainsi que celui de ses sous-traitants qui serait amené à intervenir sur cette installation soit formé et habilité à cet effet. Il devra également mettre à disposition de ce personnel l’ensemble des moyens matériels spécifiques pour intervenir en zone ATEX (équipements anti-déflagration). Toute intervention dans les zones concernées devra être réalisée avec un matériel et des outils (y compris vêtements, chaussures, produits...) ne produisant pas d’électricité statique, de point chaud...

#### Arrêt immédiat des prestations

Le CHU impose l'arrêt immédiat des prestations, sans mise en demeure préalable, dans les situations de danger grave mettant en cause la sécurité des biens et des personnes. Aucune prestation ne peut être réalisée avant la signature du plan de prévention.

#### Réunion de coordination

Le Titulaire doit se rendre aux inspections et aux réunions de coordination organisées par le CHU. Il peut également les susciter s’il estime nécessaire pour la sécurité de son personnel. Ces réunions permettent notamment d’actualiser le Plan de Prévention.

### Produits et déchets

#### Stockage de produits

Le stockage de produits autorisés par le CHU est effectué à des emplacements désignés à cet effet, et selon la réglementation en vigueur, notamment la présence de systèmes de rétention. Les équipements spécifiques et le respect des conditions de stockage sont de la responsabilité du Titulaire.

Des emballages ad hoc et identifiant leurs contenus (à l’aide de l’étiquetage de sécurité normalisé) sont utilisés pour tous les produits, y compris pour les produits transvasés. Certains produits usagés doivent faire l’objet d’un emballage ad hoc avant tout enlèvement. Aucun produit ne doit être abandonné, laissé sans rangement en dehors des emplacements autorisés après chacune des interventions, sous peine de son évacuation sans préavis par le CHU, aux frais du Titulaire.

Les locaux de stockage sont identifiés et un état des lieux contradictoire sera fait en début et fin de marché.

#### Elimination des déchets ordinaires

Pour l’élimination des déchets ordinaires générés par les activités du Titulaire et de ses éventuels sous-traitants, le Titulaire pourra utiliser les bennes à déchets du CHU sous réserve de respecter scrupuleusement le tri sélectif.

#### Élimination des déchets dangereux

L’abandon de déchets dangereux sur le site du CHU est strictement interdit. Tout acte d’abandon de déchet, par Le Titulaire ou ses sous-traitants, sur les bâtiments du CHU, ou dans les conteneurs à déchets inappropriés, fera l’objet d’une élimination aux frais du Titulaire. Tout dommage ou préjudice en résultant pour le CHU notamment financier, sera à la charge exclusive du Titulaire.

Le Titulaire est responsable, en sa qualité de producteur ou de détenteur des déchets générés par ses activités et produits, jusqu'à leur entière élimination, y compris en cas de réalisation par un tiers. L’élimination des déchets comprend les opérations de collecte, transport, stockage, tri et traitement des déchets ainsi produits.

Le Titulaire fournira systématiquement au CHU d’une copie des bordereaux de suivi des déchets émanant des organismes de traitement agrées.

En cas de besoin, Le Titulaire pourra solliciter le service du CHU en charge de la gestion des déchets pour toute information.

Le Titulaire devra répondre à toutes sollicitations du CHU pour fournir les éléments nécessaires au RSE du CHU.

### Installations Classées pour la Protection de l’Environnement

Le Titulaire du contrat est désigné le mainteneur dans le cadre des prestations de maintenance portant sur les Installations Classées pour la Protection de l’Environnement (ICPE). En ce sens, il doit toutes les démarches administratives et prestations réglementaires obligatoires.

* Pour les installations classées (ICPE) soumises à déclaration, enregistrement ou autorisation, le Titulaire doit respecter les prescriptions qui leurs sont applicables.
* Les prescriptions de fonctionnement sont constituées par des dispositions, édictées par le préfet au moment de la déclaration, de l'enregistrement ou de l'autorisation d'une ICPE, que l'exploitant devra respecter afin de protéger les intérêts visés aux articles L 511-1 et L 211-1 du Code de l'environnement.
* Elles portent sur :
* Les modalités de fonctionnement et d'exploitation de l'installation ;
* Les moyens d'intervention en cas de sinistre ;
* Les moyens d'analyse et de contrôle.

En cas de non-respect de traitement de correctif et ou de non-respect des délais réglementaires de traitement des pénalités seront appliquées.

#### Devoir du Titulaire

Le Titulaire a la responsabilité d’informer et de fournir au CHU toutes informations nécessaires aux mises à jour des dossiers ICPE faisant partie de son périmètre ainsi qu’au suivi réglementaire s’y afférant.

#### Devoir du CHU

Le CHU remettra une copie :

* Des documents de déclaration ou d’autorisation ;
* Des éventuels arrêtés de préfecture ou de commune, sachant qu’il est de la responsabilité du Titulaire d’avoir connaissance par ces propres moyens de l’ensemble de la réglementation applicable ;
* Des courriers et échanges entre la préfecture, les services administratifs compétents et l’exploitant.
* Réalisation de Travaux

## Prestations de maintenance technique

### Généralités

Dans le cadre de son prix forfaitaire, le Titulaire prend à sa charge toutes les interventions de maintenance préventive et corrective suivant les niveaux de maintenance contractuels.

Les installations techniques et ouvrages font l’objet de listes de matériels présentées en annexe du présent document. Ces listes sont données à titre indicatif. Il est sous-entendu qu’il faut y ajouter l’ensemble des matériels constituant les installations et habituellement nécessaires à leur bon fonctionnement.

Il appartient au Titulaire de consulter si nécessaire, ces listes pour établir sa proposition car il ne saurait en aucun se prévaloir d’une quelconque omission.

### Maintenance préventive

Le Titulaire conserve l'entière responsabilité de la politique de maintenance, et il lui appartient de compléter et d'adapter les tâches et les fréquences pour garantir les objectifs de résultats.

Le Titulaire doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs, notamment lorsque les tâches sont liées à la durée de fonctionnement des équipements.

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 des 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.

Au titre du marché, le Titulaire assure la maintenance préventive systématique et la maintenance préventive conditionnelle telles que définies ci-après.

#### Maintenance préventive systématique

Cette prestation comporte notamment :

* L’inspection et le contrôle, suivant les plannings établis, des installations, avec établissement des comptes rendus de visites ;
* La visite générale planifiée par unité technique ou géographique qui consiste en un examen détaillé des différents éléments et pouvant impliquer certains entretiens ;
* Au cours des visites, Le Titulaire effectue également les opérations systématiques de graissage, réglage, etc. ;
* Les opérations nécessaires pour :
* Maintenir dans le temps les performances des matériels ou des équipements à un niveau optimal ;
* Éviter la détérioration d’un organe principal, par le remplacement d’un sous composant ;
* Diminuer les risques de panne et/ou d’avaries ainsi que les coûts résultant de l’indisponibilité de l’équipement ;
* D’accroître la sécurité des personnes et des biens.

La maintenance préventive systématique permet de provoquer les interventions "extraordinaires" des spécialistes lors de la mise en évidence des risques de défaillance.

La nature, la fréquence et les qualifications requises, pour chaque opération de ce type, sont définies par le Titulaire dans son mémoire joint aux annexes (prestations minimales à respecter).

Il lui appartient notamment :

* D’adapter et compléter ces gammes aux exigences spécifiques des installations (équipements spécifiques, conditions d’exploitation particulières...) pour garantir les objectifs de résultats ;
* D’améliorer ces gammes au cours de l’exploitation en tenant compte de l’expérience acquise ;
* De compléter les gammes par les données des constructeurs ;
* De mettre à disposition du CHU, pour validation, les gammes ainsi modifiées, en explicitant les évolutions par rapport aux gammes types.

L’ensemble des actions de modification des gammes de maintenance est pris en charge dans le cadre du forfait marché. Le Titulaire assure également le bon état de propreté et de l'aspect (retouches de peinture, dépoussiérage ...) des équipements et des locaux techniques dont il a la charge. Un plan d’action sera élaboré par le titulaire lors de la prise en charge des installations.

#### Maintenance préventive conditionnelle

La maintenance préventive conditionnelle est une maintenance préventive subordonnée à un type d’événements prédéterminés révélateurs de l’état de dégradation d’un bien.

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

Au cours des visites réalisées dans le cadre la maintenance préventive ou surveillance des installations définies ci-avant, le Titulaire juge de l’opportunité de déclencher des interventions conditionnelles le plus en amont possible afin d’intégrer les éventuels délais d’approvisionnement de fournitures.

Le Titulaire est donc responsable du bon fonctionnement et du bon entretien des installations en utilisant les moyens nécessaires pour réaliser cet objectif.

En cas de panne d'automatisme, les opérations de substitution des automates ou des régulateurs par d'autres moyens classiques, sont considérées comme de la maintenance conditionnelle et n'ouvrent pas droit à une rémunération complémentaire.

#### Gestion du plan de maintenance préventive

Le Titulaire utilise la GMAO pour élaborer et suivre les opérations de maintenance préventive (planning et tâches associées aux gammes de maintenance).

Le planning de maintenance est élaboré sur la base :

* Des équipements ou regroupements d’équipements ;
* Les gammes de maintenances du marché adaptées et modifiées par le Titulaire après accord du CHU ;
* L’application des ressources humaines (techniciens, spécialistes, sous-traitants, ...) ;
* La durée des opérations ;
* Les contrôles réglementaires ;
* Les arrêts techniques.

Le Titulaire doit intégrer les contraintes de fonctionnement et d’organisation du CHU

* Interventions en dehors des plages d’occupation des locaux ;
* Interventions les weekends ;
* Anticipation des pics saisonniers.

Le plan de maintenance préventive de base est élaboré pendant la phase de prise en charge. Le Titulaire doit faire valider ce plan par le CHU.

Annuellement, le planning de maintenance réajusté est présenté avant le début du nouvel exercice et doit être validé par le CHU. Il doit comporter les arrêts techniques, les essais, les contrôles réglementaires ainsi que les tâches effectuées en dehors des heures ouvrées. Les éventuelles modifications qui, à l'expérience, s’avèrent indispensables sont réalisées par le Titulaire après validation du CHU. (Regroupement d’équipement, modification des gammes de maintenance, modification des durées, etc.)

Le planning de maintenance doit être scrupuleusement respecté. Le respect du planning de maintenance préventive systématique sera vérifié chaque mois en réunion d’exploitation ou d’activité. Il sera notamment examiné :

Le nombre d’opérations réalisées dans les délais ;

Le nombre d’opérations dont le retard est résorbé ;

Le nombre d’opérations non effectuées ;

Le nombre d’opérations toujours non effectuées (en retard).

Le retard sera analysé dans le rapport d’exploitation. Le Titulaire précisera les actions correctives qu’il compte mettre en œuvre pour combler le retard constaté. Dans le cas d’opérations décalées, le Titulaire doit assurer leur exécution dans le mois suivant.

Un tableau de suivi des opérations en retard fera apparaitre :

* L’opération concernée (équipement + gamme) ;
* Sa périodicité ;
* La date prévisionnelle initiale de réalisation ;
* Le nombre de jours de retard ;
* La date effective de réalisation.

Le Titulaire est également tenu de présenter le plan de maintenance réajusté pour le mois suivant. L’objectif pour le CHU est d’avoir une visibilité exhaustive des opérations de maintenance engagées.

Les OT relatifs aux opérations de maintenance préventive doivent être clôturés dans la GMAO. Cette clôture vaut engagement sur la réalisation effective des opérations conformément aux prescriptions techniques.

### 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. La maintenance corrective débouche sur deux types d’intervention :

* Maintenance palliative : elle caractérise les dépannages, c’est à dire une remise en état de fonctionnement effectuée in situ, parfois sans interruption de fonctionnement de l’ensemble concerné, avec un caractère « provisoire » ; les interventions correspondantes visent à réduire la durée d’arrêt des installations, les conséquences et, d’une façon générale, les désordres qui s'en suivent et les risques encourus par les occupants des locaux.
* Maintenance curative : elle caractérise les réparations, faites in situ ou en atelier, parfois après dépannage, avec un caractère définitif.

Les opérations de maintenance corrective sont réalisées dans les délais prévus au présent marché :

* A la demande du CHU, qui précise le degré d'urgence d'intervention souhaité en fonction des perturbations constatées ;
* A la suite d’une demande des occupants ;
* A l'initiative du Titulaire dans un cadre de maintenance préventive, de prestations de surveillance ou à la suite d'anomalies constatées.

Le Titulaire ne peut prétexter que l'origine de la défaillance est extérieure aux installations objet du présent marché pour refuser d'intervenir.

Chaque intervention de maintenance corrective fait l’objet d’un compte-rendu d’incident suivant les modalités indiquées dans le présent Marché.

Dans le cas où la sécurité des personnes, des biens ou de fonctionnement des installations est en jeu, le Titulaire prend les mesures d’urgence, qui s’imposent, et assure le dépannage.

Les réparations suivent les interventions d’urgence. Elles sont immédiates si elles conditionnent la remise en marche ou différées, si le fonctionnement provisoire, sans risque, est possible.

Les composants hors service sont remplacés par du matériel équivalent (similaire ou à fonction identique en cas d’arrêt de fabrication).

Le GCS mets à disposition du Titulaire des DECT. Les demandes de remplacement suite à des pertes et dégradations donnent lieu à une refacturation. Les DECT sont joignables par les agents de production via un numéro unique.

Les interventions sont effectuées en plusieurs étapes lorsque les équipements doivent rester en exploitation. Dans ce cas, un dépannage temporaire doit être privilégié, la réparation définitive intervenant hors production dans les meilleurs délais.

Si le Titulaire estime que certaines prestations ne peuvent être effectuées immédiatement (Délai à déterminer précisément), il en informe le responsable de la Blanchisserie ou son représentant afin que

ce dernier puisse prendre les dispositions nécessaires. Le débourrage des équipements de production est effectué pendant les heures de production à la demande des agents de la blanchisserie.

### Spécificités liées aux prestations d’exploitation et maintenance

#### Contrôles périodiques réglementaires

Le Titulaire aura à sa charge toutes les opérations de contrôle et de maintenance réglementaires.

Le Titulaire a la charge de la mise en place de la coordination des interventions de contrôles périodiques réglementaires réalisés par un organisme agréé qu’il mandate.

La liste des contrôles prévus à l’origine ne sera pas exhaustive et pourra être soumise à modification en fonction de l’évolution des installations.

Dans le cadre du forfait, le Titulaire doit à minima :

* Valider la programmation et l’animation des réunions de coordination avec les bureaux de contrôles ;
* La planification, la réalisation, et le suivi de la « maintenance réglementaire » réalisables par des prestataires spécialisés ou qualifiés ; (cette planification doit être validée par le CHU)
* L’accompagnement des organismes de contrôle incluant d’éventuelles opérations de consignation d’essais, démontage, remise en service, les moyens d’accès, etc. y compris en horaires décalés ;
* La résolution des anomalies émises par les organismes, et relevant du présent contrat, dans un délai maximum en fonction des trois niveaux de réserves 1, 2 et 3 :
* Niveau 1 : réserves critiques majeures ayant engendré l’arrêt de l’équipement, à lever sans délais ;
* Niveau 2 : réserves à lever sous un mois.
* Niveau 3 : réserves faibles ou « recommandations ». A lever dans les 6 mois.
* Le suivi régulier de la levée des anomalies et des réserves avec la tenue à jour et la transmission d’un rapport de suivi inséré dans le rapport mensuel d’activité, avec la tenue à jour de l’extraction du tableau de suivi de l’état de réserves issu de la plateforme du bureau de contrôle ;
* La transmission du PV de levée des réserves. En l’absence de transmission du PV, les réserves sont réputées non levées et donc soumises à pénalités.

Au 1er novembre de l’année, 100% des réserves de niveau 1 et 2 doivent avoir été levées, renseignées sur la plateforme du bureau de contrôle et les PV transmis et signés. En cas de non-respect par le titulaire des pénalités seront appliquées. Toutes les réserves émises par les bureaux de contrôle devront être suivies dans la GMAO.

Le Titulaire doit :

* Faire un point d’avancement du traitement de ces sujets à chaque réunion d’exploitation et un récapitulatif est également attendu lors du rapport mensuel ;
* Mettre à jour les éléments nécessaires sur l’application de suivi des contrôles réglementaires

Le Titulaire remettra un bilan annuel faisant apparaitre :

* Les PV de levés des réserves ;
* Un plan d’action estimé et planifié pour les réserves de niveau 2 et 3 ;
* Une analyse des irrégularités constatées dans les rapports (incohérences réglementaires, doublons de rédaction, ...). Cette analyse sera soumise aux contrôleurs.

En tout état de cause, le Titulaire est garant de la mise à jour du registre de sécurité pour le périmètre qui le concerne. Le titulaire est le garant des éléments d’information mentionnés dans l’outils de suivi du bureau de contrôle, il est le seul habilité à les faire évoluer et validant avant tout changement d’état avec les référents du CHU.

# CONTENU DES PRESTATIONS MINIMALES DU FORFAIT ANNUEL

## Pilotage des prestations et missions générales

### Attente du CHU

Le CHU attend du Titulaire une maîtrise contractuelle et opérationnelle démontrable des prestations de pilotage du marché afin de garantir l’atteinte des niveaux de service exigés. Le Titulaire s’engage notamment à :

* Mettre en œuvre, la coordination et la supervision de l’ensemble des prestations confiées au titre du marché ;
* Tenir un reporting régulier traduisant la gestion des activités ;
* Mettre en place un plan de progrès et d’optimisation ;
* Informer en continu sur le déroulement des prestations ;
* Mettre en œuvre et suivre les contrôles qualités périodiques permettant de mesurer l’atteinte des objectifs définis avec le CHU ;
* Veiller à l’amélioration des prestations par le benchmark, la surveillance des meilleures pratiques ;
* Apporter son expertise permettant une amélioration continue des prestations et des coûts forfaitaires ou hors forfait ;
* Mettre en œuvre et ajuster en permanence une politique Exploitation / Maintenance nécessaire à la bonne conservation du patrimoine ;
* Veiller à l’application de la réglementation ;
* Maitriser la sous-traitance ;
* Prendre en compte et prioriser les demandes d’intervention. Suivre de bout en bout ces interventions et communiquer avec le CHU ;
* Analyser les causes et mettre en place des plans d’action pour remédier aux problèmes récurrents ou risquant de détériorer à terme les installations ;
* Organiser et gérer les ressources humaines : formalisation du rôle des intervenants, adéquation personnels/profils de poste, formation des nouveaux arrivants sur le contrat, niveaux d’expertise nécessaire, remplacement des experts en cas absence ou de vacances, maintien des compétences spécifiques liées au patrimoine et aux pratiques du CHU ;
* Apporter l’expérience issue des autres contrats de même nature. Capitaliser et transférer le savoir-faire entre les membres de l’équipe et vers un nouvel entrant dans l’équipe, organiser la recherche de progrès permanent ;
* Rechercher la satisfaction des occupants. Mettre en place la mesure de la satisfaction ;
* Maîtriser la GMAO et développer des outils spécifiques et des partenariats ;
* Fournir l’exhaustivité des rapports d’activité et des bilans financiers ;
* Produire des rapports d’activité et de prestation avec une analyse claire et accessible :
* S’assurer du suivi de l’outil de plateforme des contrôles réglementaires et de sa mise à jour ;
* Animer et proposer les plans de progrès possibles.

### Pilotage du contrat

Le Titulaire est responsable de l’exécution et du contrôle de l’ensemble des prestations prévues au marché. Il propose l’organisation la plus adaptée pour la durée du marché. Les prestations de pilotage sont notamment :

* La réalisation d’un ensemble cohérent de services et de prestations attendus sur le site, tant au niveau qualitatif que quantitatif ;
* La gestion administrative et opérationnelle du marché incluant le suivi et la gestion des contrats avec les sous-traitants ;
* Le reporting ;
* Le conseil, l’assistance technique et la veille technologique, pour atteindre des services performants, innovants et optimisés en termes de coûts ;
* La veille réglementaire ;
* L’élaboration, le suivi et le respect des budgets, tant au niveau du fonctionnement que des investissements ;
* L’encadrement des ressources, leur formation, leur remise à niveau et leur suivi ;
* La mise en place et l’homogénéisation des méthodes et procédures ;
* La veille au respect des normes d’hygiène, de sécurité et d’environnement, de la Santé Sécurité du Travail (SST), du règlement intérieur et des procédures mise en place par le Titulaire ;
* La gestion des incidents et crises ;
* La tenue et la mise à jour des registres et documents contractuels et règlementaires ;
* La relation avec les représentants du CHU ;
* Le suivi du plan de facturation suivant les exigences du CHU.

### Pilotage des prestations sous-traitées

Le Titulaire fera son affaire de la sous-traitance, et prendra en charge toutes les obligations afférentes, afin de respecter le marché, opérationnellement, contractuellement, financièrement et juridiquement, ainsi que sur le plan des obligations réglementaires ou des questions d’assurance.

Le Titulaire restera :

* Responsable de l’exécution et du contrôle de l’ensemble des prestations prévues au marché ;
* L’interface unique du CHU pour toutes les prestations.

La sous-traitance sera limitée à la sous-traitance de premier rang, sauf autorisation spécifique du CHU. Ainsi, Le Titulaire a la possibilité de sous-traiter une partie des prestations confiées dans le cadre du périmètre contractuel. Son sous-traitant ne peut quant à lui, en aucun cas, sous-traiter les prestations qui lui sont confiées.

Le Titulaire doit tenir à jour la liste des prestations sous traitées, les sous-traitants concernés et les niveaux de maintenance pris en charge.

Cette liste est soumise à validation par le CHU. Tout changement de sous-traitant devra faire l’objet d’une information préalable au CHU pour validation. En cas de souhait du titulaire de changement de sous-traitant, le titulaire devra préciser au minimum au CHU les éléments suivants :

* Motivation justifiant le changement de sous-traitant
* Justification des capacités techniques et économiques du sous-traitant
* Présentation de références pour des prestations similaires
* Attestation de formation chez les fabricants (notamment pour CFO/HT, Vapeur, ...)

Si le CHU estime que le nouveau sous-traitant présenté par le titulaire ne présente pas le niveau de compétence nécessaire ou au moins équivalent à l’ancien sous-traitant, alors le CHU se réserve le droit de refuser ce sous-traitant.

Le Titulaire devra garantir le recours aux constructeurs pour tous les domaines techniques sensibles/critiques (ex : CVC, CFO, GTC, SSI, etc. ...), afin de préserver l’évolution technologique, les garanties, la compatibilité des pièces détachées.

Le Titulaire est garant de l’application des règles (réglementation, règlement interne, règles de sécurité, sûreté et environnement...) par ses sous-traitants. Le Titulaire assure également l’accompagnement de ses sous-traitants ainsi que des sous-traitants du CHU lors de leurs interventions.

## Amélioration et plan de progrès

Le Titulaire présente, lors de la présentation du bilan annuel, un plan de progrès portant en particulier sur les aspects techniques, service aux occupants, et développement durable.

A noter qu’en cas d'action de progrès préconisée par le Titulaire, nécessitant un investissement ou le lancement d'une démarche projet de plusieurs mois, Le Titulaire présentera une fiche d'action de progrès lors des réunions mensuelles d’activité et d’exploitation.

### Plan de progrès technique

Le Titulaire participe à l’élaboration des plans pluriannuels d'entretien et de rénovation. Il propose des actions de renouvellement d’éléments ou parties d’équipements jugés vétustes ou inadaptés.

Le plan doit préciser pour chaque proposition :

* Le Taux de Retour sur Investissement (lorsque possible) ;
* Les subventions pouvant être obtenues (par exemple CEE) ;
* Le domaine impacté (confort, économique, sécurité, fiabilisation) en précisant le pourcentage de chaque domaine.

Le plan pluriannuel entre dans le cadre d’un plan d’investissement visant à maintenir en bon état le parc immobilier ainsi que l’ensemble de ses équipements et installations techniques. Ces travaux pourront être soit confiés au Titulaire du marché soit confiés à un intervenant extérieur.

Le plan est revu à minima une fois par an.

### Plan de progrès service aux occupants

Le Titulaire doit prendre en compte les problématiques liées à l’amélioration de la qualité des prestations de services délivrée aux occupant. Le plan de progrès devra notamment contribuer à :

* L’amélioration du confort des occupants ;
* Une meilleure réactivité aux demandes ;
* L’amélioration de l’information délivrée aux services demandeurs et occupants.

### Plan de progrès développement durable

Le Titulaire devra prendre en compte les problématiques de développement durable dans le cadre de son plan de progrès technique.

Il formulera les propositions de nature à favoriser la notion de développement durable dans le respect notamment de la norme ISO 14001 :

* Optimisation des consommations d’énergie et de fluides ;
* Utilisation de produits écologiques dans le nettoyage ;
* Diminution des emballages et du volume des déchets.

Le Plan de progrès développement durable est revu à minima une fois par an.

Ces propositions seront présentées au CHU et accompagnées d’une étude détaillée portant à la fois sur les aspects économiques et les aspects environnementaux.

### Plan de progrès de la gestion documentaire

Les différents documents sous format informatique sont déposés sur un espace commun de type SharePoint. Lors de la prise en charge, le Titulaire doit structurer cet espace commun et proposer un classement des documents pour en faciliter l’utilisation et l’accès.

Sur toute la durée du marché, le Titulaire doit formuler des propositions pour adapter la gestion documentaire aux besoins d’information et d’accès à l’information des différents intervenants.

Par exemple :

* Nouvelle structuration des données ;
* Codification des documents ;
* Liens avec la GMAO ;
* Association avec un QR Code ;
* Interface d’accès aux documents :

Le plan de progrès est présenté et analysé au moins une fois par an. Il peut faire l’objet de réunions spécifiques avec le CHU.

Le plan de progrès doit présenter :

* Les besoins exprimés par le CHU ;
* Les solutions techniques préconisées par le Titulaire ;
* Leur faisabilité ;
* La planification.

### Devoir de conseil du Titulaire

Le Titulaire, au titre de sa mission de pilotage du marché, a un devoir de conseil permanent auprès du CHU et doit s’enquérir de ses besoins.

De manière continue et en toute impartialité, il informe, conseille et met en garde le CHU à propos de tout élément ou circonstance dont il aurait connaissance et qui pourrait entraver le bon déroulement des prestations.

Il propose et réalise, y compris à la demande du CHU, toute étude, note de calcul, ou recommandation susceptible d’améliorer la performance technique, économique, organisationnelle de l’exploitation des bâtiments, ainsi que la satisfaction des occupants du site. La réalisation de ces études, notes ou recommandations sont comprises dans le montant forfaitaire.

Le Titulaire effectue le suivi de l’évolution réglementaire et technologique et propose au CHU les évolutions nécessaires au marché pour le respect des contraintes réglementaires. Il informe officiellement le CHU des évolutions réglementaires et technologique lors de réunion mensuelle et transmet annuellement un rapport sur le sujet.

### Gestion de crise

En cas de sinistre ou de défaillance critique, ou encore de pollutions accidentelles, Le Titulaire a la responsabilité :

* De prévenir le CHU sans délai. ;
* De déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde ;
* De mettre en œuvre tous les moyens utiles de secours et ou de remplacement.

Sans être exhaustifs, les cas concernés sont :

* Inondation ;
* Incendie ;
* Dégâts des eaux (fuites importantes) ;
* Dégâts liés aux conditions météorologiques ;
* Coupure générale d’eau, d’énergie ;
* Fuite de combustible liquide ;
* Fuite de gaz ;
* Pollution accidentelle des sols ;
* Pollution atmosphérique ;
* Rejets accidentels de polluants dans les réseaux d’assainissement.

A partir du moment où le CHU déclenche son plan de gestion de crise, le Titulaire devra tout mettre en œuvre afin d'accompagner les équipes du CHU dans :

* L’évaluation des dommages et les possibilités de remise en état ;
* La mobilisation des moyens humains et matériels nécessaires ;
* La définition et la mise en œuvre des politiques de communication interne et externe ;
* La sélection de la stratégie la mieux adaptée aux circonstances.

En cas de pollutions accidentelles des sols, le Titulaire devra intervenir rapidement lors de tout incident ou accident (déversement/incendie) entraînant une pollution supposée ou avérée. Dans tous les cas le temps d’intervention sera inférieur à 15 minutes en heures ouvrées et une heure hors heures ouvrées pour confiner le risque. A cette fin, le Titulaire doit mettre en œuvre les moyens nécessaires, adaptés au type de risque et à la remise en état du lieu de la pollution.

### Plan de contournement

Le plan de contournement est une déclinaison du Plan de Continuité des Activités élaboré lors de la phase de prise en charge. Le Titulaire doit, après le recensement exhaustif des équipements, installations et activités stratégiques, établir un plan de contournement comprenant :

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

### Obligation de Continuité du service et d’activité

La totalité des prestations confiées au Titulaire doit impérativement être exécutée en toutes circonstances, afin d'assurer la continuité d'exploitation des installations. En conséquence, le Titulaire sera tenu d'effectuer pendant la durée du marché et en toutes circonstances, sans supplément de prix, même en cas d'arrêt de travail de son personnel, toutes les prestations qui lui sont confiées.

Pour satisfaire ses obligations, le Titulaire aura préalablement pris toutes les dispositions pour que les moyens humains mis en œuvre soient habilités à intervenir sur les différentes installations. En cas de grève, y compris concernant un sous-traitant, le Titulaire devra informer le CHU dans l'heure qui suit le préavis de grève, ou le cas échéant le déclenchement de la grève en cas de grève surprise.

En cas de risque d'interruption de service chez le Titulaire, celui-ci doit aviser le CHU dans les délais les plus courts, et au plus tard dans les deux heures suivant la connaissance de ce risque. Dans tous les cas, Le Titulaire précisera au CHU les moyens qu'il met en œuvre pour exécuter la totalité des prestations et respecter l'obligation de continuité décrite ci-dessus.

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

En tout état de cause, Le Titulaire sera tenu d'assurer pendant toute la durée du marché et en toutes circonstances, les prestations minimales, indispensables au maintien de l'hygiène et de la sécurité dans les bâtiments.

En cas d'empêchement du Titulaire à satisfaire à ses obligations, ou si le CHU estime que les mesures proposées sont inadéquates, le CHU se réserve la possibilité de prendre toutes mesures, même de nature financière, y compris la suspension du marché et l'exécution par un tiers aux frais et risque du Titulaire du présent marché. Dans ce cas, le CHU répercutera au Titulaire l'intégralité des surcoûts liés à la situation.

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

* Disponibilité permanente de la vapeur nécessaire au process blanchisserie ;
* Disponibilité permanente de l’eau sanitaire et de l’eau potable ;
* Continuité de la distribution électrique ;
* Disponibilité des équipements liés au process blanchisserie ;
* Continuité de la fourniture en climatisation, ventilation et chauffage ;
* Disponibilité permanente de la protection incendie, des dispositifs de protection des personnes, et des éléments constitutifs de la sûreté du site.

L’indisponibilité qui pourrait survenir, impliquerait immédiatement la prise des mesures conservatoires nécessaires, l’information du CHU et la préparation des documents d’information à l’attention des utilisateurs. L’ensemble de ces dispositions sont à la charge du Titulaire.

### Gestion documentaire

#### Généralités

Le Titulaire assure le suivi de la gestion documentaire avec pour objectif de tracer et de maintenir à jour les bases de données documentaires nécessaires à l’exploitation et à la réalisation des prestations confiées dans le cadre du marché. L’inventaire de ces données est réalisé par le Titulaire dans le cadre de la phase de prise en charge.

Les documents graphiques (plans) devront respecter la charte graphique du CHU. (Voir annexe)

Si certains documents, obligatoires pour le respect de la législation, des normes et/ou de la réglementation en vigueur, ne sont pas préexistants ou à jour le Titulaire doit leur établissement ou leur mise à jour lors de la période de prise en charge. Le Titulaire a l’obligation d’établir ou mettre à jour ces documents sur la durée du marché.

En cas de modification d’une installation, ou de travaux, le Titulaire prend en charge la mise à jour des documents impactés tels les plans, schémas et documentations « techniques » de l’ensemble des installations du périmètre concerné. Après l’élaboration et la production d’un document, quel que soit son objet, le Titulaire dispose d’un délai maximal de 10 jours pour le déposer sur l’espace commun.

Les fichiers informatiques relatifs à la gestion documentaire sont mis à disposition dans un espace informatique partagé de type SharePoint. Le Titulaire doit présenter et faire valider par le CHU l’arborescence des dossiers et la codification des noms de fichiers. Pour les documents ne pouvant être numérisés et déposés sur l’espace informatique partagé, le Titulaire doit les tenir à disposition du CHU sur site dans les locaux mis à sa disposition. À tout moment, le CHU doit pouvoir consulter ces documents.

Pour mémoire, le réseau SI du titulaire est totalement séparé de celui du CHU. Le titulaire doit également séparer son réseau de celui du process de production.

L’ensemble de la documentation demeure ou devient la propriété du CHU et n’est utilisée par le Titulaire qu’à seule fin d’exécution du présent marché. Il ne peut la communiquer à des tiers sans l’accord écrit et préalable du CHU.

L’ensemble des données gérées par le Titulaire au titre du présent contrat, devra être disponible et accessible par le CHU en temps réel, indépendamment du support informatique utilisé.

La base documentaire inclut notamment :

* Les Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE) ;
* Les Dossiers d’Interventions Ultérieures sur les Ouvrages (DIUO) ;
* Les livrets sanitaires ;
* Les plans de masse et synoptiques techniques, les notices d’exploitation et de maintenance existantes, les plans de recollement des ouvrages exécutés ;
* Les diagnostics amiante, plomb, légionellose, etc. ;
* Les derniers rapports d’exploitation techniques (main courante, inventaire GMAO, cahier de consignes) ;
* Les copies des rapports de contrôles réglementaires ;
* Les PV de levée des réserves ;
* Les rapports d’audits ;
* Divers documents sans que cette liste ne soit exhaustive
* Et d’une manière générale, tous les documents permettant la bonne exploitation du site en totale conformité avec les réglementations, les normes et les législations en vigueur.

Dans le cadre de sa mission de gestion documentaire, le Titulaire doit au titre du forfait :

* La mise à jour systématique des plans techniques papier et informatiques des installations dont il a la charge en début de marché (phase de prise en charge) et lors de modifications réalisées par ses soins ;
* La récupération et conservation des plans techniques des installations suite à des modifications réalisées par le CHU ;
* Un inventaire à jour des documents confiés par le CHU pendant la période d’exécution du marché.
* La constitution et mise à jour permanente d’un Dossier d’Exploitation et de Maintenance (DEM), lequel comprendra entre autres toutes les informations nécessaires à la conduite des installations et aux interventions d’urgence :
* Localisation des principaux équipements et locaux techniques ;
* Situation des organes de coupures électriques, hydrauliques et aérauliques ;
* Synoptiques et diagrammes des réseaux techniques ;
* Paramètres de conduites des installations ;
* Procédures d’urgence et de consignation ;
* La performance énergétique ;
* La mise en œuvre et mise à jour des plans d’assurance qualité site.

La base documentaire doit être révisée régulièrement autant que nécessaire. Après l’élaboration et la production d’un document, quel que soit son objet, le Titulaire dispose d’un délai maximal de 10 jours pour le déposer sur l’espace commun.

#### Documents spécifiques à la charge du titulaire

Le titulaire à la charge de fournir, produire et renseigner les documents décrits ci-après.

**Carnet sanitaire :**

Le carnet sanitaire a pour objet d’assurer la traçabilité de toutes les interventions de surveillance, d’entretien et de maintenance des réseaux de distribution d’eau et d’air.

Le Titulaire devra à la prise en charge réaliser l’analyse des risques des installations aérauliques et eau qui sera jointe à chaque carnet sanitaire.

Le Titulaire doit d’un carnet de suivi sanitaire comportant au minimum :

Carnet sanitaire eau :

* La description des installations et réseaux concernés,
* Schéma de principe des installations
* La localisation des séparateur hydrocarbure ~~et bac à graisse~~
* L’historique des travaux de modification, de rénovation ou d’extension,
* Les opérations de maintenance et d’entretien,
* Les gammes de maintenances
* Les attestations d’entretien des disconnecteurs
* Les attestations d’entretien des séparateurs hydrocarbure
* Les résultats des analyses d’eau,
* Programme de prélèvement et d’analyse
* Les analyses des eaux techniques :EC, EG
* Les analyses des eaux potables : D1 et D2
* Les analyses légionnelles : analyse et analyse contradictoire
* Analyses de potabilité de l’eau
* Toutes autres interventions
* Les opérations de traitement ou de désinfection,
* L’ensemble des opérations permettant de corrigé un écart aux valeurs seuils
* Les bons d’intervention et Fiche Produit (FP) des produits utilisés
* Les volumes d’eau consommés,
* Les volumes d’eau consommés lors des curages des réseaux EU.

Carnet sanitaire air :

* La description des installations et réseaux concernés,
* Schéma de principe des installations
* La localisation des prises d’air neuf et extracteurs
* L’historique des travaux de modification, de rénovation ou d’extension,
* Les opérations de maintenance et d’entretien,
* Les gammes de maintenances
* Les attestations de changement de filtres
* Les mesures de débits CTA et bouches
* Les résultats des analyses d’air,
* Les analyses de qualité de l’air
* Les opérations de traitement ou de désinfection,
* L’ensemble des opérations permettant de corrigé un écart aux valeurs seuils
* Les bons d’intervention et FP des produits utilisés.

Lors de la constitution du DEM et de Carnet sanitaire Eau, le Titulaire rédigera un programme de prélèvement et d’analyse de la qualité de l’eau aux points d’usage comprenant l’ensemble des paramètres de l’analyse type D1 et D2 complète définie dans le Code de la Santé Publique. Le programme de prélèvement et d’analyse définira :

* La méthode d’échantillonnage (points de distribution d’eau sur lesquels l’eau sera prélevée) en fonction des risques sanitaires que peut présenter le bâtiment ;
* Les points d’analyse seront déterminés en fonction des risques identifiés que peuvent présenter les installations ;
* La planification des prélèvement et analyses.

Le Titulaire aura à sa charge de réaliser les analyses de potabilité D1 annuel et D2 quinquennal, de comparer les résultats de mesures aux seuils réglementaires et en cas de non-conformité d’identifier les causes et de mettre en œuvre les actions correctives. Ces résultats et le plan d’actions seront présentés lors des réunions mensuelles d’exploitation et déposés dans le Carnet Sanitaire Eau.

#### Précisions concernant les Logiciels et sources informatiques

Le Titulaire doit être en mesure, en cas de nécessité, de réinstaller tous les systèmes informatiques permettant le parfait fonctionnement des systèmes placés sous sa responsabilité.

A cet effet, il doit conserver sur un support adapté, tous les logiciels d’application nécessaires dans leur version à jour au moment de la dernière période fonctionnelle d’exploitation et effectuer toutes les sauvegardes nécessaires concernant les informations propres au site.

En cas d’absence constatée lors de la prise en charge des installations, le Titulaire doit tout mettre en œuvre pour récupérer les logiciels nécessaires. Dans ces conditions, le coût éventuel des licences manquantes peut être pris en charge par le CHU.

La garde et la conservation des logiciels, ainsi que leur licence d’utilisation, sont confiés au Titulaire qui doit les conserver sur site. En cas de perte, le Titulaire sera tenu de fournir, à ses frais, les logiciels nécessaires.

### Reporting et réunions de suivi d’exploitation : maintenance et gestion de site

Le titulaire devra rendre compte de façon distincte de son activité au CHU

#### Généralités

Le Titulaire met en œuvre les systèmes d’information et d’exploitation mis à sa disposition et prévus dans son offre lui permettant de collecter, exploiter, synthétiser et restituer les informations dans le cadre de son obligation de reporting.

Les objectifs sont le suivi de la bonne réalisation des prestations, l’évaluation de la qualité des prestations et le pilotage des dépenses d’entretien.

Le Titulaire assure le reporting consolidé des prestations dans le cadre de rapports mensuels et d’un rapport annuel. A la demande du CHU, le Titulaire réalise des reportings spécifiques à partir de ses rapports périodiques.

Le Titulaire est force de proposition sur la conception de ces documents, aussi bien en termes de présentation des données, qu’en termes de choix des données, pour autant que les informations minimales détaillées ci-dessous soient reprises. Le CHU se réserve le droit d’imposer au Titulaire les formats du reporting.

Dans tous les cas, ces formats doivent être finalisés et validés par le CHU au plus tard à l’issue de la Phase de prise en charge. Suivant l’évolution des besoins d’informations du CHU, les formats des différents documents de reporting pourront évoluer. Le Titulaire doit obligatoirement désigner dans ses équipes un responsable de l’élaboration des différents reportings.

#### Suivi des indicateurs d’activité

Les prestations du Marché étant basées sur une obligation de résultats avec moyens minimums, leur mesure sera basée sur des critères définis et qui pourront être actualisés chaque année dans le cadre d’un plan de progrès ou de l'évolution des prestations.

Des indicateurs de performance clés (KPI) associés aux objectifs de résultats principaux sont définis en Annexe du présent CCTP.

Le non-respect de ces indicateurs de performance fait encourir au Titulaire l’application de pénalités telles qu’elles sont prévues au CCAP.

Les indicateurs de performance seront formalisés au sein de fiches qualité. Ces fiches qualité seront renseignées mensuellement par le Titulaire et transmise avec le rapport mensuel d’activité au CHU pour vérification. Le titulaire devra également en faire une synthèse dans son rapport annuel.

#### Réunions de suivi d’exploitation : maintenance et gestion de site

Le titulaire a obligation de participer à toutes les réunions et points demandés par le CHU. Le présent chapitre présente les minimums à réaliser par le titulaire.

**Points informels :**

Le titulaire doit participer à tout point informel demandé par le CHU, y compris quand celui-ci n’a pas été programmé au préalable. Ces points de courte durée ont pour objectif de traiter un ou quelques sujets opérationnels courants, ces points ne remplacent pas les réunions programmées.

Le CHU peut demander au titulaire de rédiger un compte-rendu de ces points informels, le titulaire dispose alors de 48h00 pour transmettre le compte-rendu.

**Réunions hebdomadaires d’exploitation**

Des réunions d’exploitation sont prévues entre le CHU et le Titulaire afin notamment de coordonner les opérations et vérifier l’avancement des plannings, contrôler la conformité et la qualité des prestations réalisées par le Titulaire.

Le Responsable du Marché et le personnel d’encadrement du Titulaire doivent assister à ces réunions. La périodicité des réunions est hebdomadaire mais pourra être adaptée en fonction des besoins du CHU, et des réunions exceptionnelles pourront être organisées à tout moment à l’initiative de l’un ou l’autre des Parties.

Le Titulaire rédige le compte-rendu de chaque réunion et le remet au CHU dans les deux (2) jours ouvrés suivant la réunion, pour validation avant diffusion. Ce compte-rendu mentionne notamment les actions à mener par les Parties avec une date de réalisation au plus tard.

La réunion hebdomadaire d’exploitation est avant tout une réunion technique. Cette réunion sert à présenter l’avancement des prestations, les difficultés techniques rencontrés, mettre en place des plans d’actions et en faire le suivi, faire le point sur les travaux, etc.

Lors de cette réunion, le Titulaire présente également les différents indicateurs et la présentation de tableaux de suivi.

Le rapport hebdomadaire sert de base à la réunion hebdomadaire et est remis au plus tard dans les huit (8) premiers jours du mois suivant (version papier et version informatique PDF). Le titulaire s’efforcera toutefois de limiter le nombre d’impressions papier afin de contribuer à la préservation de l’environnement.

Lors de ces points hebdomadaires, le CHU pourra procéder à un contrôle des prestations en réalisant une visite technique sur une partie des installations, le CHU pourra exiger la présence du titulaire afin que les constats soient contradictoires.

La rédaction des compte-rendu est à la charge du titulaire et doivent être transmis sous 48h00 au CHU.

**Rapport mensuel d’exploitation**

Le rapport mensuel comporte à minima les éléments suivants :

Partie technique

* Avancement du planning de maintenance préventive ;
* Présentation du plan réalisé pendant le mois ;
* Présentation du plan du prochain mois ;
* Les opérations qui auront un impact sur l’activité ;
* La liste des interventions préventives prévues non-réalisées à la fin du mois, avec un justificatif et une date de réalisation prévisionnelle ;
* Les interventions d'astreinte réalisées dans le mois ;
* Les suites données à ces interventions ;
* La liste des interventions correctives avec les délais d’intervention, de réalisation, la justification des résultats, la date d’intervention définitive ;
* Le traitement des demandes d’intervention ;
* L’avancement des levées de réserves des contrôles réglementaires ;
* Les faits marquants du mois en précisant la localisation, le domaine technique, l'installation concernée et la date de l'événement ;
* La liste des interventions sous-traitées avec le nom du sous-traitant ;
* Les résultats des mesures et contrôles ;
* Les analyses d'eau : Résultat par bâtiment des différents points analysés et des éléments mesurés. Ces données devront être accompagnées des valeurs de référence ;
* Les consommations des produits de traitement ;
* Un état du stock des pièces de rechange incluant le quantitatif en stock, les stocks minimaux et les pièces consommées dans le mois ;
* Un bilan des études et devis demandés, dans le cadre de la mission d'assistance et d'obligation de conseil du présent marché ;
* Un bilan des devis en séparant les devis en cours de rédaction, les devis en attente de décision, les devis en attente de commande et les devis refusés. Ce bilan devra faire apparaître pour chaque devis la référence, l'intitulé, le montant, la date de fourniture, la date de commande, la date de mise en service. Ce bilan doit être accompagné du compte global d’exécution des travaux ;
* Les autocontrôles techniques effectués par le Titulaire ;
* Les points particuliers.

Partie activité

* Mouvements de personnel du Titulaire.
* Planning de présence mensuel des personnels du Titulaire avec l’indication de :
* Présence sur site ;
* Présence hors site ;
* En congés ou RTT ;
* En formation ;
* Arrêt maladie ;
* Liste des prestataires extérieurs qui sont intervenus :
* Nom du sous-traitant ;
* Prestations effectuées ;
* Date d’intervention prévisionnelle ;
* Date d’intervention effective ;
* Prochaine date d’intervention ;
* Suivi des contrôles réglementaires :
  + Nom du contrôle ;
  + Date ;
  + Nombre de réserve émises ;
  + Nombre de réserves levées ;
  + Taux de traitement des réserves (%) ;
* Suivi des interventions en astreinte ;
* Tableau de suivi des continuités d’activités ;
* Bilan du plan de maintenance préventive :
  + Opérations préventives réalisées en nombre et en heure ;
  + Opérations préventive réalisées dont la date prévisionnelle est dans le mois considéré, en nombre et heures ;
  + Opérations préventives réalisée par anticipation, en nombre et heures ;
  + Opérations préventives effectuées en retard, en nombre et heures ;
  + Opérations préventives en retard, en nombre et heures théoriques.
* Bilan des demandes d’intervention :
  + Nombre de demandes d’intervention (occupants, technique, alarme GTB)
  + Nombre de demandes d’intervention non prises en compte et clôturées sans suite ;
  + Nombre de demandes d’intervention traitées et clôturées dans les délais ;
  + Nombre de demandes d’intervention traitées et clôturées hors délais ;
  + Nombre de demandes d’intervention en cours ;
  + Nombre de demandes d’intervention non traitées ;
  + Liste des demandes d’intervention non clôturées ;
* Bilan de la maintenance corrective :
  + Opérations correctives réalisées, en nombre et en heures ;

Suivi des devis (compte global d’exécution des travaux) ;

Suivi des déchets (dispositions prises, type et quantité de déchets évacués...) ;

Suivi des fluides frigorigènes ;

Synthèse du suivi énergétique ;

Suivi des analyses d’air ;

Suivi des analyses d’eau ;

Suivi des contrôles des prestations (Présentation des résultats des autocontrôles effectués par le titulaire)

Nota :

Les bilans doivent être déclinés par domaine technique. Les ratios de réalisation sont en nombre et en heures. Les ratios ne peuvent être supérieurs à 100%.

Le nombre d’opérations préventives réalisées correspond à la somme des opérations réellement réalisées dans le mois qu’elles soient prévues, en retard ou anticipées.

Le nombre de demandes d’intervention correspond aux demandes prises en compte au titre des demandes techniques, des demandes des occupants, des alarmes GTB, …. Ce nombre de demandes doit être validé par le CHU.

Le Titulaire doit exprimer le ratio entre le préventif et le correctif. Ratio en nombre et en heures.

Sont pris en compte au titre du préventif :

* Les opérations préventives systématiques programmées ;
* La conduite et l’exploitation des installations ;
* Les accompagnements, analyses et contrôles ;

Sont pris au titre du correctif

* Les opérations de maintenance corrective ;
* Le traitement des demandes d’intervention ;
* Les astreintes ;
* Le suivi des garanties.

**Réunions mensuelles énergétiques**

Les réunions mensuelles énergétiques servent à présenter le bilan des consommations en eau, électricité, gaz, etc., du site.

L’objectif de ces réunions n’est pas la simple présentation des résultats, mais de bâtir un plan d’amélioration énergétique et de mesurer l’avancement de l’application de ce plan.

Chaque évolution ou anomalie détectée doit faire l’objet d’une analyse consolidée par des mesures et des contrôles in situ validant les hypothèses formulées.

Le Titulaire devra étayer ses analyses par la mesure de températures, de consommation d’équipements particuliers au moyen de systèmes d’acquisition en continu non intrusifs et le cas échant par la pose de sous comptage en complément du plan de comptage existant.

Les analyses corrigées des données climatiques doivent bien distinguer les usages réellement influencés par les conditions climatiques des usages de base.

Le Titulaire rédige le compte-rendu de chaque réunion et le remet au CHU dans les deux (2) jours ouvrés suivant la réunion, pour validation avant diffusion.

*Rapport mensuel énergie :*

Le rapport mensuel énergie présente les résultats des attendus généraux en termes de reporting du suivi des consommations :

* L’ensemble des tableaux de suivi et graphiques associés ;
* Les analyses critiques sur les consommations resituées dans leurs contextes (occupation, surfaces, conditions météorologiques...) ;

Il comporte toujours une partie de suivi des consommations et une partie de suivi des données météorologiques.

**Électricité**

Le suivi de l’électricité intègre à minima :

* L’évolution des consommations globales en énergie active et réactive avec indication du dépassement par rapport à la tangente phi (facturation + relevés compteurs assurés par le Titulaire),
* La cohérence des valeurs des comptages et sous-comptages,
* L’évolution des dépenses globales avec précision des pénalités éventuelles,
* Le suivi de la courbe de charge générale électricité hebdomadaire et sa critique mensuelle (forme, proportions, évolution, etc.) en précisant notamment l’indication des puissances atteintes et précision des dépassements éventuels ou surdimensionnements des puissances souscrites,
* La répartition des consommations d’électricité par « grands » usages,
* La comparaison des différents postes de consommation par rapport à l’objectif (et benchmark) et par rapport à la moyenne des années antérieures lorsque celles-ci seront disponibles,
* L’analyse des consommations par des ratios pertinents,
* L’analyse des écarts constatés et la définition des actions correctives à mettre en place dans le cas de dérive, ou la proposition des voies d’amélioration de l’efficacité énergétique.

**Gaz**

Le suivi de consommation en énergie gaz intègre à minima, pour chaque site concerné :

* L’évolution des consommations globales (facturation + relevés compteurs/sous-compteurs assurés par le Titulaire),
* L’évolution des dépenses globales avec précision des pénalités éventuelles,
* La comparaison des consommations par rapport à l’objectif et par rapport à la moyenne des années antérieures lorsque celles-ci seront disponibles,
* L’évolution du ratio des consommations chauffage corrigé des conditions météo,
* L’analyse des écarts constatés et la définition des actions correctives à mettre en place dans le cas de dérive, ou la proposition des voies d’amélioration de l’efficacité énergétique.

**Eau glacée**

Le suivi de consommation en énergie eau glacée réseau urbain intègre à minima, pour chaque site concerné :

* L’évolution des consommations énergétiques et volumétriques globales (facturation + relevés compteurs/sous-compteurs assurés par le Titulaire),
* L’évolution des dépenses globales avec précision des pénalités éventuelles,
* La comparaison des consommations par rapport à l’objectif et par rapport à la moyenne des années antérieures lorsque celles-ci seront disponibles,
* L’évolution du ratio des consommations eau glacée éventuellement corrigé des conditions météorologiques,
* L’évolution du delta de température,
* L’analyse des écarts constatés et la définition des actions correctives à mettre en place dans le cas de dérive, ou la proposition des voies d’amélioration de l’efficacité énergétique.

**Eau de ville**

Le suivi de la consommation d’eau intègre à minima :

* L’évolution des consommations globales (facturation + relevés compteurs/sous-compteurs assurés par le Titulaire),
* Les consommations par usages,
* L’évolution des dépenses globales,
* La comparaison des consommations par rapport à l’objectif et par rapport à la moyenne des années antérieures lorsque celles-ci seront disponibles,
* L’évolution du ratio de consommation d’eau corrigé des conditions d’exploitation (litres/jour/tonne de linge),
* L’analyse des écarts constatés et la définition des actions correctives à mettre en place dans le cas de dérive, ou la proposition des voies d’amélioration.

**Rapport annuel d’exploitation :**

Le Titulaire devra transmettre un rapport annuel d’exploitation. Celui-ci comprendra deux documents :

* Un rapport regroupant les justificatifs scannés des contrôles réalisés (procès-verbaux, rapports d’intervention, résultats d’analyse, documents règlementaires, certificats d’étanchéité, ...) ;
* Une synthèse annuelle d’exploitation commentée des rapports mensuels (intégrant une comparaison avec les deux exercices précédents).

Ce rapport présente les éléments complémentaires suivants :

* Le plan de prévention réactualisé ;
* Les conditions spécifiques de fonctionnement (durée de marche des principaux Équipements, incidents de fonctionnement, actions effectuées) ;
* Un état général des équipements, incluant notamment l'obsolescence du matériel, et les difficultés d'approvisionnement en pièces détachées ;
* Le bilan quantitatif et financier des consommables et pièces détachées ;
* Les mouvements et l’état du stock de pièces détachées, le coût de chacune des pièces et le total ;
* Les résultats des contrôles et essais réglementaires (certificats, procès-verbaux) ;
* Les analyses annuelles d’eau de chauffage, eau glacée et d’ECS ainsi que leurs conclusions et les actions correctives ;
* Le suivi des fluides frigorigènes et l’impact carbone des fluides frigorigènes ajoutés dans l’année ;
* Les audits sanitaires « Eau » et « Air » (description de l’état des installations de production et de distribution d’ECS, des bras morts,) ;
* Les bilans issus de la gestion des actions de maintenance préventive effectuées, les temps passés, les observations, commentaires, et suites données ;
* La mise à jour des gammes de maintenance préventive appliquées sur le site ;
* Le plan de maintenance de l’année suivante ;
* La mise à jour de l’inventaire technique avec la note d'état des équipements existants ;
* La mise à jour des schémas de principe des installations avec la liste des équipements ;
* Le bilan du registre des pannes et demandes d’interventions (les observations, commentaires et suites données), avec notamment les pannes ou demandes d’interventions récurrentes ;
* Les actions de maintenance corrective effectuées, les temps passés, les observations, commentaires et suites données, en précisant les actions effectuées en astreinte ;
* Les commentaires et suites données aux rapports de visite et essais réglementaires ;
* La préconisation de travaux pour réduire les consommations d’énergie ou améliorer les installations ;
* Les propositions d'interventions supplémentaires ;
* Le Compte global d’exécution des travaux ;
* Au regard de la réglementation : la nature de tout ce qui n'est pas conforme. Nota : si l'urgence le justifie, les anomalies de cet ordre sont signalées au CHU sans attendre le rapport annuel ;
* Au regard de l'évolution des besoins : la mise en évidence de l'éventuelle insuffisance des installations face à une évolution des besoins qu'il convient de définir avec rigueur. Ce bilan doit déboucher sur l'énoncé des conséquences qui découleraient du fait de ne pas en tenir compte et sur des propositions de solutions adaptées aux défectuosités qu'il aura permis de mettre en évidence.

Ce rapport annuel d’exploitation devra être transmis dans les 2 (deux) mois suivant la fin d'un exercice, c'est-à-dire au maximum pour le 28 février. Ce rapport sera présenté par le titulaire au CHU en réunion annuelle d’exploitation.

***Rapport annuel activité :***

Le Titulaire établit un rapport de synthèse annuel dans lequel sont consignés au minimum :

* La synthèse et l’analyse des données mensuelles (préventif, correctif, demandes d’intervention, évolution des indicateurs, bilan des travaux réalisés...),
* Le planning de maintenance mis à jour pour l’année suivante,
* Les plaintes enregistrées dans le système qualité du Titulaire,
* La nature de tout ce qui n’est pas conforme à la réglementation,
* Les propositions d’amélioration identifiées dans le cadre de la démarche de plan de progrès.

Ce rapport sert de base à la réunion annuelle et est remis au plus tard dans les trois (3) premières semaines de l’année suivante (version papier et version informatique PDF).

***Rapport annuel « SUIVI ENERGÉTIQUE »***

Le Titulaire établit un rapport de synthèse annuel intégrant le bilan annuel des consommations et dépenses par énergie et poste d’usage avec indication des écarts sur objectifs.

Le rapport annuel de suivi énergétique est remis au plus dans les trois (3) premières semaines de l’année suivante (version papier et version informatique PDF).

***Compte-rendu d’incident***

* Le Titulaire établit pour chaque incident sur les équipements essentiels ou relatif à la sécurité des personnes ou des biens un compte-rendu écrit, comportant les éléments suivants :
* Date, heure et lieu de l'événement ;
* Date et heure début d'intervention ;
* Date et heure de clôture d'incident,
* Descriptif de l'incident ;
* Analyse des causes ;
* Descriptif des mesures conservatoires mises en œuvre ou des opérations de remise en état définitive ;
* Les actions éventuelles qui restent à mettre en œuvre (opérations à réaliser pour la remise en état définitive) ;
* Les mesures pour assurer la continuité de service ;
* Les conséquences sur l’exploitation ou le fonctionnement du site ;
* Les préconisations pour éviter le renouvellement de l’incident.

Au préalable, le CHU aura été immédiatement informée de l'incident. Le compte-rendu d’incident doit être remis au CHU dans un délai maximum d’un (1) jour ouvré après la déclaration de l’incident.

***Compte-rendu d’arrêt technique***

Les installations peuvent nécessiter des arrêts techniques. Dans la mesure du possible ces arrêts s’effectueront en heures ou jours non ouvrés. Le Titulaire doit la préparation de l’arrêt technique et la réalisation des interventions durant l’arrêt technique.

Après chaque arrêt technique, le Titulaire établit un compte-rendu de synthèse intégrant les opérations réalisées par ses propres équipes, ses intervenants spécialisés et ses sous-traitants.

Ce compte-rendu de synthèse doit notamment lister :

* Les équipements contrôlés,
* Les opérations de maintenance réalisées,
* Les défauts constatés et qui n’ont pu être corrigés durant l’arrêt technique, en précisant le degré d’urgence ainsi que les propositions pour y remédier.

Les rapports détaillés d’intervention rédigés par les équipes du Titulaire ou ses sous-traitants doivent être annexés à ce compte-rendu. Le compte-rendu d’arrêt technique doit être remis au CHU dans un délai maximum de quinze (15) jours après l’arrêt technique.

### Rondes

Le Titulaire doit dans son forfait la réalisation de rondes afin de s’assurer visuellement du bon fonctionnement des équipements, de procéder à des opérations de maintenance de premier niveau ne mettant en jeu que des pièces communes de remplacement ou de consommables, de relever les compteurs et les paramètres de fonctionnements.

Les rondes techniques doivent permettre de :

* Surveiller le bon fonctionnement des équipements ;
* Contrôler les paramètres de fonctionnement (températures, débits, ...) ;
* Vérifier l’absence de fuite, de bruit anormal, d’odeur ;
* Vérifier les conditions d’ambiance des locaux techniques (absence surchauffe, gel, humidité excessive, ...) ;
* Procéder à des relevés de températures des différents circuits hydrauliques ou aérauliques ;
* Contrôler l’état des voyants, la bonne fermeture des armoires électriques et remplace les éléments défectueux ;
* L’éclairage quelles que soient les sources ;
* Noter la propreté des locaux techniques ;
* L’état des calorifuges, suspentes et fixations ;
* Manœuvrer les vannes ;
* Effectuer des chasses, contrôler les filtres, les adoucisseurs ;
* Nettoyer le local technique si nécessaire ;
* Etc.

Les rondes concernant les locaux techniques de production sont à minima hebdomadaires. Les rondes concernant les autres locaux et installations sont à minima mensuelles. Dans le cas où les fréquences des opérations préventives sont inférieures au mois, le Titulaire doit une ronde entre 2 opérations programmées.

Les personnels chargés des rondes doivent disposer de consommables ou petites pièces de rechange afin d’effectuer les dépannages ou petites réparations immédiatement.

Lors de la phase de prise en charge, le Titulaire doit proposer les circuits de chaque ronde, les éléments à surveiller, les paramètres à relever et planifier ces rondes dans la GMAO.

Une fiche de ronde, par circuit de ronde et par domaine technique, faisant apparaitre les éléments à contrôler doit être proposée. Cette fiche servira de support au compte rendu de ronde.

Chaque compte rendu doit obligatoirement faire apparaitre les photographies des désordres constatés, les actions réalisées ou à réaliser.

Pour faciliter l’exploitation de ces fiches et assurer un lien avec les outils de gestion de la maintenance, les fiches doivent être élaborées sous une forme digitalisée.

### Contrôles

Le Titulaire organise et réalise des autocontrôles du niveau de performance exigé pour l’ensemble des prestations confiées (que ces prestations soient réalisées par ses équipes ou par celles de ses sous-traitants).

Le Titulaire met en œuvre ses outils de suivi de la performance à partir des indicateurs de performance définis dans le présent CCTP et ses différentes annexes.

Le système de mesure de la performance est mis en œuvre et étalonné pendant la période de prise en charge.

Au cours de cette période et au plus tard 3 mois après le transfert d’activité, le Titulaire présentera une première mesure des indicateurs de performance. Le Titulaire est tenu de reporter ces mesures dans un rapport d’activité mensuel transmis au CHU.

Toute anomalie ou tout écart constaté lors de ces contrôles devra faire l’objet d’un plan d’actions correctif et d’une information auprès du CHU sur la levée des anomalies ou écarts constatés.

*Contrôles de la satisfaction*

Le contrôle de la satisfaction des occupants sera effectué selon une méthodologie proposée par le Titulaire et validée lors de la phase de prise en charge par le CHU. Les questionnaires de satisfaction proposés par Le Titulaire seront validés par le CHU.

Une évaluation de la satisfaction des occupants sera réalisée lors d’un point trimestriel. En l’absence d’atteinte du seuil de satisfaction prédéfinie, le Titulaire devra présenter le plan d’action pour atteindre le seuil minimum de satisfaction des occupants.

*Participation aux contrôles du CHU*

Le Titulaire à l’obligation de participer à l’ensemble des contrôles de ses prestations ou de son organisation, initiés par le CHU. Lors de ces contrôles initiés par le CHU, le Titulaire a obligation de mettre à disposition au moins une personne de son personnel ayant pouvoir de décision et tout le personnel opérationnel nécessaire pour accéder aux différents locaux ou équipements dont il a la charge. Le Titulaire doit également toute disposition nécessaire afin de faciliter les contrôles initiés par le CHU.

### Suivi de la garantie des installations

Les installations sous garantie peuvent être :

* Des installations et équipements encore sous garantie mis en place avant la date d’effet du présent marché ;
* Des installations nouvelles réceptionnées avant la date de prise d’effet du marché et incluses au marché ;
* Des équipements mis en place par le Titulaire dans le cadre des travaux correctifs ou sur commande ;
* Des matériels achetés directement par le CHU et confiés au Titulaire durant le marché ;
* Des installations nouvelles réceptionnées après la date d’effet du marché et qui seront intégrées au marché ;
* Des installations nouvelles non réceptionnées à la date de prise d’effet de l’accord cadre mais dont l’exploitation sera malgré tout indispensable.

Le Titulaire a l’obligation de participer aux opérations de réception des travaux, y compris lorsque ceux-ci sont effectués par des tiers.

Dans le cas des installations nouvelles, réceptionnées ou non ou partiellement, une convention tripartite signée entre le CHU, le constructeur/installateur et le Titulaire définira les limites de la maintenance effectuée par le Titulaire pendant la phase chantier et la Garantie de Parfait Achèvement.

Cette convention précisera :

* La liste des équipements ;
* Les gammes de maintenance qui s’appliquent (Le titulaire assure les niveaux de maintenance 1 et 2 hors remplacement d’éléments) ;
* Les conditions d’intervention de l’entreprise travaux, notamment les délais d’intervention et de réparation ;
* La remise de
* Codes d’accès logiciel
* Sauvegardes logicielles
* Clefs spécifiques
* Analyse fonctionnelle
* Procédures d’intervention
* Documentation technique ;
* Les coordonnées des intervenants côté entreprise et coté Titulaire du présent marché.

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

* Un diagnostic précis et argumenté du défaut ; ce diagnostic détermine l’origine du défaut et établit la responsabilité technique d’un ou plusieurs intervenants ;
* L’information du CHU des conclusions de son diagnostic ;
* Les mesures conservatoires nécessaires et la mise en service des équipements de remplacement ou de secours éventuels ;
* Toutes les démarches demandées par le CHU pour préserver ses droits nés ou à naître à l’encontre des constructeurs, des fournisseurs, des installateurs et de tout tiers responsable ou estimé responsable ;
* Le suivi de toutes les interventions relatives au désordre, des réparations définitives et de la réception.

Ces dispositions ne doivent pas être un frein à la continuité du service à laquelle le Titulaire est obligé. Le Titulaire prend soin de faire en sorte que ses interventions ne soient pas de nature à entraîner la déchéance des garanties légales ou contractuelles sous peine d’être tenu pour responsable des conséquences, sauf en cas de mise en sécurité du personnel ou des biens ou de demandes écrites du CHU.

Le Titulaire est réputé connaître les clauses de garanties légales et particulières attachées aux installations et ouvrages. Le Titulaire assiste le CHU dans l’exercice de ses droits de recours en garantie auprès des installateurs et fournisseurs, par exemple : accompagnement sur les expertises suite à mise en œuvre d’une garantie.

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

Le Titulaire informe le CHU des dates d’expiration des garanties, dresse un état des équipements et ouvrages dans des délais suffisants pour engager des recours et assiste le CHU en cas de visite contradictoire. Les interventions du Titulaire ne doivent en aucun cas entrainer la déchéance des garanties légales ou contractuelles sous peine d'être tenu pour responsable des conséquences qui en découleraient.

### Cartographie des Locaux Atmosphère explosive (ATEX)

Pour les zones et locaux dans lesquels ses collaborateurs interviennent, le Titulaire réalise la cartographie des locaux soumis à ATEX et définit pour son personnel les moyens d’intervention et de protection à mettre en œuvre.

Le Titulaire doit assistance et conseil au CHU sur les sujets ATEX qui touchent à l’exploitation des bâtiments et dans les domaines concernés par le présent marché. Lors de la phase de prise en charge, le Titulaire identifie ces installations et réalise la cartographie de ces locaux.

# PRESTATIONS TECHNIQUES

## Mise à disposition de l’installation

Le Titulaire doit la mise en service et le contrôle du générateur vapeur avant l’arrivée des employées de la blanchisserie. Ces équipements devront être programmés de façon à économiser l’énergie.

Les traitements d’eaux process, échangeur thermique, compresseur d’air comprimé, traitement des eaux de rejet EU fonctionnent en permanence pendant les heures d'ouverture de la blanchisserie et sont mis à l’arrêt en fin de journée.

Le Titulaire a à sa charge l’ouverture des accès de la structure mais également la fermeture en fin de journée, pour cela, Le Titulaire réalisera une ronde afin de s’assurer du verrouillage de l’intégralité des ouvrants (portes et fenêtres), de l’extinction des éclairages et aura à charge l’activation du système anti-intrusion.

### Prestation Hors plage de production :

A la demande du CHU, le titulaire pourra être sollicité pour réaliser des opérations exceptionnelles en dehors de ses heures de présence. Cette demande fera l’objet d’un devis qui devra être validé par le CHU.

En l’absence de cette phase de validation, le CHU pourra refuser la prise en charge des opérations réalisées par le Titulaire, sans qu’aucun dédommagement ne puisse être demandé par celui-ci.

Toute prestation réalisée en dehors des heures de présence à l’initiative du Titulaire restera à sa charge.

### Matériel informatique

Le matériel informatique et les programmes assurant le bon déroulement du process font partie du matériel process. Ils sont donc pleinement inclus dans la liste du matériel concerné par le présent contrat de maintenance.

* ACTIPRINT
* SODILEC
* METRIC DE JENSEN

### Nettoyage des équipements de process

Au titre de la maintenance préventive, après chaque production, Le Titulaire doit réaliser :

* Le dépoussiérage quotidien des machines de l’ensemble du process ainsi que le nettoyage et le lavage quotidien des zones de production **côté propre :**
  + Auto-laveuse tous les jours sur les couloirs de passage et une fois par semaine sur le reste des zones (identique à l’existant) ;
  + Convoyeurs à bande (tapis), nettoyage et désinfection en mouvement, 1 fois par semaine ;
* Le soufflage et dépoussiérage semestriel des parties hautes des zones de production ;
* Le dépoussiérage/soufflage hebdomadaire + auto-laveuse tous les jours **côté sale.**

Cette prestation inclus par définition le dépoussiérage machine, le nettoyage et le lavage des sols. Elle devra être organisée et planifiée avec les responsables de la Blanchisserie. Le Titulaire a à charge de couvrir l’ensemble des zones de stockages de linge afin de les préserver de la poussière.

### Nettoyage des équipements de lavage industriel et des stations de tri du linge

Dans le cadre de la maintenance préventive, le Titulaire doit réaliser tous les 15 jours un nettoyage approfondie des tunnels de lavage et essoreuses. Cette opération consiste à vidanger les bacs de récupération d’eau, nettoyer les filtres et les grilles, réaliser un nettoyage haute pression et pulvériser une solution de désinfection de surface fournit par le CHU. Cette prestation sera réalisée chaque vendredi en fin de production. Les ensembles tunnel/essoreuse seront nettoyés alternativement.

A chaque prestation hebdomadaire, le filtre associé aux tunnels de lavage devra être nettoyer de façon systématique. Cette prestation comprend le nettoyage du filtre, la vidange et le nettoyage du bac de récupération d’eau. Le bac de récupération des peluches et des boues est quant à lui à vider et nettoyer au quotidien.

De plus, les stations et les tapis de tri du linge sale seront nettoyés et désinfectés bi mensuellement.

Une procédure sera définie par le Titulaire et validée par le CHU afin de garantir un résultat microbiologique en adéquation avec la méthode R.A.B.C. appliquée en blanchisserie.

Tapis : Le lavage/désinfection des convoyeurs à bande, est réalisé en mouvement, 3 fois par semaine.

### Autres prestations

* Remplacement des rubans décolleurs
* Remplissage des bacs de sel des adoucisseurs
* Réparation des armoires en dotation linge propre
* Evacuation des bourres des séchoirs et tunnel de finition
* Maintenance des petits chariots
* Maintenance des rolls
* Maintenance distribution automatique de vêtement (DAV)
* Maintenance centrale lessivielle
* Nettoyage quotidien des cuvettes des trains de repassage (avec le résillot) + cirage des cuvettes
* Vider quotidiennement les poubelles avec une évacuation vers les containers adéquats

## Contrôle des systèmes de pesée

L’étalonnage des systèmes de pesée et des balances est inclus dans le présent contrat et doit être réalisé autant que de besoins à la demande du Responsable de la Blanchisserie ou de son représentant auxquels seront remis les justificatifs des contrôles.

## Contrôle du réservoir d’air comprimé

Les contrôles réglementaires du réservoir d’air comprimé situé dans le local compresseur seront à la charge du Titulaire ainsi que la mise en épreuve selon la réglementation en vigueur.

## Sprinkler

Le Titulaire devra assurer les essais hebdomadaires, l’entretien, le suivi et les contrôles de l’ensemble de l’installation selon les normes en vigueur.

L’ensemble des contrôles réglementaires du sprinkler sont à la charge du Titulaire selon la réglementation en vigueur. Le Titulaire devra tenir à jour l’ensemble des documents et registres nécessaires au suivi réglementaire.

## CVC

### Chaudières

Réglementation des appareils à pression de vapeur et de gaz :

* Arrêté du 20 novembre 2017 relatif au suivi en service des équipements sous pression
* Décret du 13 décembre 1999 relatif aux équipements sous pression,
* Arrêté du 31 janvier 2011 modifiant l'arrêté du 15 mars 2000,
* Décret du 18 janvier 1943 modifié portant règlement sur les appareils à pression de gaz.

Le Titulaire met en place et tient à jour un livret de chaufferie

Le Titulaire assure les opérations de ramonage annuellement pour les installations au gaz. Il réalise semestriellement, durant la période de fonctionnement des chaudières, un contrôle de combustion et un calcul de rendement à l’aide d’un analyseur de fumées.

Le Titulaire assure le contrôle périodique des appareils de sécurité sur les brûleurs, générateurs et les réseaux de gaz. Les périodicités sont celles imposées par la réglementation avec un minimum d’une fois par an.

Le Titulaire doit la réalisation des prestations prévue par le Code de l’Environnement et notamment aux articles R.224¬1 à R.224-41.

**Point de rosée :**

Les installations ont été réalisées de manière qu'en fonctionnement continu, le point de rosée ne soit jamais atteint dans les chaudières. Le Titulaire serait responsable des dégâts consécutifs à l'existence de celui-ci.

**Contrôle des chaudières**

Arrêté ministériel du 25 juillet 1997 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à déclaration sous la rubrique n° 2910 (Combustion) imposent le contrôle périodique par un organisme accrédité, de la performance énergétique et le contrôle des émissions atmosphériques des chaudières d'une puissance comprise entre 400 KW et 20 MW.

Périodicité pour la chaudière vapeur :

* Contrôle de la performance énergétique : tous les 2 ans
* Mesures des polluants atmosphériques : tous les 2 ans Les résultats sont consignés sur le livret de chaufferie.

Si la chaudière contrôlée n'est pas conforme à la réglementation, le Titulaire est tenu de prendre les mesures nécessaires pour y remédier dans un délai de 1 mois à compter de la réception du rapport de contrôle.

### Filtration de l’air

Le niveau de filtration à respecter est au minimum identique à l’existant, tout en respectant la réglementation applicable.

### Réseaux aérauliques

Le Titulaire a la responsabilité du maintien des conditions de confort à l’intérieur des locaux. Il appartient au Titulaire d’effectuer les réglages et les équilibrages nécessaires afin de contrôler les conditions de fonctionnement et d’optimiser les performances des systèmes. Il s’assure de la bonne efficacité des bouches de soufflage et de reprise.

Le Titulaire doit le contrôle et le réglage des débits d'air dans chaque local ventilé ou climatisé ainsi que ceux des centrales de traitement d'air, conformément notamment aux impositions du Code du Travail.

Après la réalisation de ces réglages et contrôles, le Titulaire doit communiquer au CHU un rapport précisant les débits de chaque réseau aéraulique contrôlé, accompagné d’un synoptique/schéma de principe.

Le Titulaire doit le nettoyage, au moins semestriel, de toutes les bouches de soufflage, d’extraction d’air et de VMC, en particulier dans les sanitaires. Le Titulaire assure également le nettoyage des entrées d’air implantées dans les menuiseries de façade. Au titre de l’obligation de résultats du Titulaire, les grilles et bouches devront être maintenues propres.

Lors des rondes de proximité, le Titulaire doit vérifier l’encrassement des bouches et déclencher si nécessaire les interventions de nettoyage.

Le Titulaire doit maintenir l’étanchéité des réseaux aérauliques. Il prendra toutes les mesures correctives nécessaires à ce maintien. Dans ce cadre, le Titulaire maintient les calorifuges en parfait état de propreté et d’efficacité. Il s’assure régulièrement de l’état de résistance des suspentes et supports.

À la demande du CHU, le Titulaire intervient pour effectuer une mesure des valeurs d'ambiance (température, hygrométrie, débit d’air, niveau sonore). Sur demandes répétées, le Titulaire met en place un enregistreur (température, hygrométrie). Les appareils de mesures et enregistreurs sont fournis par le Titulaire qui assure une fois par an un étalonnage de ces appareils.

Le Titulaire doit effectuer le contrôle périodique des installations d’aérations et d’assainissement conformément à la réglementation (locaux à pollution spécifique et locaux à pollution non spécifique) : fourniture d’un contrôle des débits d’air avec vérification de leur conformité par rapports aux exigences réglementaires.

Le Titulaire tient à jour la notice d'instructions et le dossier de maintenance conformément à l'arrêté du 8 octobre 1987 (JO du 22 octobre 1987) concernant le contrôle périodique des installations d'aération dans les locaux de travail. Il effectue notamment les mesures de débits d’air neuf imposées, y compris pour les locaux qui disposent d’ouvrants donnant sur l’extérieur. Il effectue également les mesures de débits d’extraction pour les locaux à pollution spécifique.

Le Titulaire devra prendre des dispositions pour réaliser le contrôle de l’état d’empoussièrement et l’état de contamination bactérienne de l’ensemble des réseaux aérauliques.

### Réseaux hydrauliques

Le Titulaire a la responsabilité de l'équilibrage de la totalité des réseaux hydrauliques dont il a la charge (eau chaude, eau glacée, eau de refroidissement...).

Le Titulaire doit contrôler les débits au départ et retour des installations et s'assurer en permanence que l'équilibrage est conforme aux besoins des équipements terminaux et au bon fonctionnement des équipements de production.

Les mesures effectuées lors de ces contrôles de l’équilibrage des réseaux doivent être transmises au CHU. Le Titulaire doit communiquer au CHU un tableau précisant par organe d’équilibrage les réglages effectués. Ce tableau doit être mis à jour annuellement.

Dans le cas où les installations ne permettraient pas d'obtenir un équilibre satisfaisant, le Titulaire devra en apporter la preuve au CHU.

Le Titulaire doit réaliser au moins une visite par an des manchettes témoins installées sur les différents réseaux hydrauliques à sa charge. Le Titulaire doit manœuvrer toutes les vannes au moins une fois par an et s'assurer de leur bon fonctionnement.

Le Titulaire doit maintenir l’étanchéité des réseaux hydrauliques. Il prend toutes les mesures correctives nécessaires à ce maintien. Dans ce cadre, Le Titulaire maintient les calorifuges en parfait état de propreté et d’efficacité. Il s’assure régulièrement de l’état de résistance des suspentes et supports et effectue les petites reprises de protection anticorrosion et de peinture des canalisations.

Le Titulaire assure l'entretien des matériels de disconnexion antipollution, et établira les certificats de conformité nécessaires pour répondre à la réglementation ou au règlement de service de la compagnie distributrice.

### Protection des installations contre le gel

Aucune installation d’eau (de chauffage, d’eau glacée, de refroidissement...) ne doit geler à l’intérieur des locaux comme à l’extérieur.

Le Titulaire doit prendre toutes dispositions pour assurer la protection contre le gel de l'ensemble des installations et le maintien de cette protection (mise en service des traceurs, vidange, maintien d’une circulation...). Les produits de traitement nécessaires sont inclus au forfait.

En cas d'arrêt de tout ou partie des installations, le Titulaire procède à la protection de l'ensemble des installations, réseaux et appareillages, contenant de l'eau.

Lorsqu’un espace est inoccupé temporairement, le Titulaire doit y maintenir un régime d’entretien au cours duquel les températures intérieures correspondent à la sécurité contre le gel des installations et/ou au maintien en bon état des locaux.

Au cas où des dégâts seraient occasionnés par la carence du Titulaire, ce dernier fera procéder à ses frais aux réparations quel qu’en soit l'endroit, même s'il s'agit de canalisations aériennes, en sous-sol, en caniveau, enterrées ou noyées dans les murs ou planchers, ou exposées directement ou indirectement aux agents extérieurs (vent, pluie, neige, etc.). Il assure, à ses frais, la remise en service de l'exploitation après réparation.

### Traitement et analyses des réseaux hydrauliques

Pour les réseaux qui sont à sa charge, le Titulaire a la responsabilité du maintien des caractéristiques physico-chimiques de l’eau des différents circuits techniques permettant de préserver les matériels contre le risque de corrosion, d’entartrage et autres phénomènes défavorables pour la pérennité des réseaux et équipements.

Pour les différents circuits qui lui sont confiés, le Titulaire assure le contrôle mensuel des paramètres suivants : PH, TH, TA, TAC, sulfites.

Le Titulaire fait procéder tous les trimestres à une analyse physico-chimique complète (PH, TH, TA, TAC, sulfites, conductivité, chlorures, fer total, cuivre, dioxyde de silicium...) qui fait l’objet d’un compte rendu pour les différents circuits qui lui sont confiés.

Les bulletins d’analyse sont remis au CHU 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. Le compte rendu doit être explicite sur la normalité ou non des paramètres mesurés. Il est intégré au RMA et RME

Un tableau de suivi, soumis à la validation du CHU, est mis en place et mis à jour régulièrement par le Titulaire pour chacun des réseaux, et permettant la comparaison de l’ensemble des paramètres avec les valeurs de référence à respecter, le suivi de l’évolution de ces paramètres ainsi que le suivi des appoints d’eau et des quantités de produits de traitement et de sel consommées. Ces tableaux sont commentés par le Titulaire en justifiant de l’efficacité des traitements.

En cas de constatation de désordres, le Titulaire doit :

* Procéder à toutes les mesures correctives et préventives nécessaires pour rétablir des analyses correctes,
* Réaliser, à ses frais et en quantité suffisante (au moins tous les 15 jours), des analyses supplémentaires jusqu’au retour à la normale des caractéristiques. Il est considéré que la situation est rétablie lorsque trois (3) analyses successives fournissent des caractéristiques correctes.

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.

Dans le cadre de son forfait, le Titulaire doit la fourniture de la totalité des produits de traitement d’eau (glycol, sel, filmogène, etc.) pour les installations dont il assure la maintenance. Les produits doivent être conformes à la réglementation en vigueur.

La prestation comprend également le contrôle de fonctionnement des équipements de traitement d’eau, la vérification des cycles de régénération, le dosage des produits injectés, l'entretien des pièces constituant les matériels et la mise en place des produits de traitement selon les fréquences imposées par les conditions d'utilisation.

Le Titulaire doit respecter la nature des analyses et de leur périodicité en aucun cas le délai entre deux (2) analyses ne doit dépasser la périodicité (ex. : si analyse annuelle, délai entre 2 analyses de moins de 12 mois).

Désembouage des réseaux de distribution

Lorsque le traitement s'avère nécessaire pour assurer la sécurité des matériels, ou le confort des utilisateurs, le Titulaire doit le désembouage des réseaux de chauffage et de froid.

La gestion des équipements de désembouage existants, et les actions menées (nettoyage des désemboueurs, pots à boue et filtre, fourniture des produits nécessaires...) relèvent du forfait.

En cas de dysfonctionnements ou de désordres, constatés sur les chaudières ou les échangeurs et liés à la présence de boue dans le réseau, le désembouage est obligatoire.

Annuellement, le titulaire doit transmettre un rapport de suivi des actions de désembouage et prouver son efficacité. Ce rapport devra faire apparaître notamment :

* Le type de produit utilisé ;
* La quantité utilisée ;
* Le volume d’eau injecté dans les réseaux ;
* Les analyses d’eau (état initial – états intermédiaires – état final) ;
* Les matériels installés.

### Traitement et analyses des eaux de rejets

Conformément aux obligations règlementaires des unités de ce volume, le titulaire réalise des prélèvements physicochimiques et procède à l’entretient des appareillages dédiés : Azotes nitriques, DBO5, ST-DCO, MES, Phosphore mesure PH…

### Groupes frigorifiques et pompes à chaleur

Le Titulaire doit faire assurer par les constructeurs au minimum une intervention de maintenance préventive par an sur les groupes frigorifiques et les pompes à chaleur. Le rapport, établi par le constructeur, doit comprendre une analyse de l’état de santé de l’équipement et être transmis au CHU au plus tard quinze (15) jours après la fin de la visite de maintenance.

En complément, le Titulaire réalise les opérations de maintenance courante nécessaires, conformément aux préconisations des constructeurs, notamment lorsque ces opérations sont liées à la durée de fonctionnement.

En outre le Titulaire réalise en tant que de besoins les tests acides, les recherches de fuite de fluide frigorigène, le nettoyage du condenseur et/ou de l’évaporateur lorsque la perte de charge le demande, le remplacement des cartouches déshydratantes, des filtres et préfiltres à huile, etc. Ces fournitures sont à la charge du Titulaire.

Les fournitures de fluides frigorigènes en appoint ou recharges complètes sont incluses au forfait du Marché. Le Titulaire fournira un bilan annuel.

### Installations de climatisation

Outre les vérifications régulières visuelles des niveaux de fluides frigorigènes, le Titulaire contrôle l’absence de fuite de fluide frigorigène des installations de climatisation suivant les périodicités définies par la réglementation et notamment le règlement Européen n°517/2014 datant d’avril 2014 et par l’arrêté du 29 février 2016. Cette intervention est réalisée par un opérateur détenteur d’une attestation de capacité de manipulation des fluides frigorigènes. Ces vérifications font l’objet de rapports transmis au CHU au plus tard quinze (15) jours après la fin de chaque visite de vérification et archivés par le Titulaire dans le dossier carnet sanitaire.

Si des outils de mesure sont existants, le Titulaire effectue le calcul du rendement moyen mensuel de la production lorsque celle-ci est utilisée.

Les fournitures de fluides frigorigènes en appoint ou recharges complètes sont incluses au forfait du Marché.

Le Titulaire fournira fin janvier de chaque année un bilan annuel et remettra les attestations de contrôles de l’entreprise sur l’année civile écoulée.

## PLOMBERIE ET PROTECTION INCENDIE

Les installations comprennent l’ensemble des équipements nécessaires à la livraison et à la distribution de l'eau de ville, la production et à la distribution d'eau chaude sanitaire, l'évacuation des eaux usées, eaux vannes, eaux grasses et eaux pluviales. Une liste des équipements est jointe en annexe du présent document.

Les installations de cette section comprennent également l’ensemble des installations liées aux poteaux d’incendie et les installations d’air comprimé.

Cela inclut notamment :

* Réseaux de d’alimentation et de distribution d’eau ;
* Équipements de comptage et de sous-comptage ;
* Installations de surpression d’eau ;
* Équipements de production et de distribution d’eau chaude sanitaire ;
* Installations de traitement d’eau de tous types ;
* Les équipements terminaux sanitaires, robinets de puisage, systèmes d’arrosage... ;
* Les points d’usage (faïence des éviers, lavabo, bac de douche, cuvette des sanitaires, ...)
* Les accessoires et fournitures sanitaires (abatants de toilettes, mousseurs, etc.) ;
* Compresseur d’air, sécheur et déshuileur d’air comprimé ;
* Filtres, disconnecteurs, vannes, anti-bélier, clapets anti-retours et autres organes situés sur les réseaux ;
* Réseaux d’évacuation des eaux usées, eau vannes, eaux pluviales et eaux grasses, et ce compris les stations de relevage, séparateurs, bassins de rétention, avaloirs, caniveaux...
* Il est entendu que s’ajoutent aux installations décrites ci-après l’ensemble des organes et équipements associés tels que :
* L’ensemble des armoires et coffrets électriques associés à ces équipements y compris leurs arrêts d’urgence ;
* L’ensemble des organes d’automation / régulation des équipements ;
* Les appareils de mesure (thermomètres, manomètres, etc.) ;
* L’ensemble des systèmes de dialogue avec la GTB, y compris les sondes, les automates et équipements de télésurveillance liés aux équipements ;
* Les équipements de protection des réseaux contre le gel (ex. : traceurs électriques...) ;
* L’ensemble des câbles, chemins de câbles, boîtes de dérivation, associés à ces équipements ;
* La fixation, les suspentes et le calorifuge des réseaux et des équipements.

### Plomberie sanitaire

Le Titulaire réalise, au moins une fois par semaine, une ronde « sanitaire » dans les blocs sanitaires, à la suite de laquelle il procède à la résolution des dysfonctionnements constatés.

Le Titulaire s’engage à limiter la durée d’indisponibilité des sanitaires et, le cas échéant, il met en place une signalétique d’information à l’attention des occupants précisant notamment la date de remise en état définitive.

Le Titulaire doit :

* Le changement des filtres et joints de robinetterie ;
* La reprise d’étanchéité sur les tuyauteries ;
* Le débouchage des siphons des lavabos, cuvette WC, urinoirs, siphons de sol, et d’une façon générale de tout appareil sanitaire et cela quelle qu’en soit la cause ;
* Le suivi périodique des manchettes témoins (contrôle visuel annuel de l’intérieur des manchettes) etc ;
* La vérification périodique et le réglage des chasses d’eau sanitaire de manière à éviter toute dérive de consommation. Cette intervention est au minimum semestriel. Les nouveaux mécanismes seront obligatoirement à double commande ;
* Le remplacement à minima annuel des aérateurs. Les nouveaux seront obligatoirement « hydro-économes ».
* La recherche de fuites.

Le Titulaire réalise l’entretien préventif de la robinetterie, conformément aux Annexes 2 et 3 de la circulaire du 24 avril 1997 et aux recommandations du Conseil Supérieur d’Hygiène Publique de France (CSHPF) :

* Entretien semestriel des éléments de robinetterie ;
* Détartrage annuel des périphériques de douche ;
* Contrôle annuel des périphériques de distribution (vannes, clapets, joints, etc.) ;
* Contrôle annuel des canalisations et appareils de distribution (robinets d’arrêts, de puisage, etc.).

Le Titulaire justifie que les produits d’entretien utilisés sont conformes aux conditions de compatibilité définies par le rapport du CSHPF en fournissant notamment l’inventaire des produits d’entretien utilisés pour la robinetterie.

### Réseaux d’alimentation

Le Titulaire a la responsabilité de l'équilibrage des réseaux hydrauliques dont il a la responsabilité (eau froide, eau chaude sanitaire, eau adoucie, eau déminéralisée, eau pluviale récupérée...).

Le Titulaire doit réaliser au moins une visite par an des manchettes témoins installées sur les différents réseaux hydrauliques à sa charge. Le Titulaire doit manœuvrer toutes les vannes au moins une fois par an et s'assurer de leur bon fonctionnement.

Le Titulaire doit maintenir l’étanchéité des réseaux hydrauliques. Il prend toutes les mesures correctives nécessaires à ce maintien. Dans ce cadre, Le Titulaire maintient les calorifuges en parfait état de propreté et d’efficacité. Il s’assure régulièrement de l’état de résistance des suspentes et supports. Le Titulaire effectue les petites reprises de protection anticorrosion et de peinture des canalisations.

Le Titulaire assure l'entretien des matériels de disconnexion antipollution et établit les certificats de conformité nécessaires pour répondre à la réglementation ou au règlement de service de la compagnie distributrice.

Le Titulaire met en œuvre les dispositions afin d’éviter tout risque de gel des réseaux dont il a la responsabilité, que ces réseaux circulent à l’intérieur d’un bâtiment ou à l’extérieur (mise en service des traceurs, vidange, maintien d’une circulation...).

Aucune installation d’eau ne doit geler à l’intérieur des locaux comme à l’extérieur. Le Titulaire doit prendre toutes dispositions pour assurer la protection contre le gel de l'ensemble des installations et le maintien de cette protection. Le Titulaire prend les dispositions pour vidanger et mettre hors gel les réseaux qui le nécessitent (points de puisage extérieurs en hiver...).

Dans le cas d’un gel des installations, la responsabilité du Titulaire est engagée. Il fera son affaire des travaux de réparation et des remises en état des installations dans un délai de dix (10) jours calendaires, même s'il s'agit de canalisations aériennes, en sous-sol, en caniveau, enterrées ou noyées dans les murs ou planchers, ou exposées directement ou indirectement aux agents extérieurs (vent, pluie, neige, etc.).

Le Titulaire doit la mise en place de mesures compensatoires compatibles avec le service à assurer aux occupants.

### Traitement et analyse des eaux

Le Titulaire a la responsabilité du maintien des caractéristiques physico-chimiques de l’eau des issus des systèmes de traitement de l’eau dont il a la responsabilité permettant de préserver les matériels contre le risque de corrosion, d’entartrage et tout autre phénomène défavorable pour la pérennité des réseaux et équipements.

La prestation comprend également le contrôle de fonctionnement des équipements de traitement d’eau, la vérification des cycles de régénération, l'entretien des pièces constituant les matériels et la mise en place des produits de traitement selon les fréquences imposées par les conditions d'utilisation.

Le Titulaire procède à une mesure hebdomadaire du TH en sortie de chaque adoucisseur, ainsi que pour chaque réseau d’eau chaude sanitaire.

Le Titulaire contrôle au minimum mensuellement le respect des caractéristiques de l’eau produite par les systèmes de traitement d’eau.

Un tableau de suivi est mis en place et mis à jour régulièrement par Le Titulaire pour chacun des réseaux, et permettant la comparaison de l’ensemble des paramètres avec les valeurs de référence à respecter, le suivi de l’évolution de ces paramètres ainsi que le suivi des quantités de produits de traitement et de sel consommées. Ces tableaux sont commentés par Le Titulaire en justifiant de l’efficacité des traitements.

En cas de constatation de désordres, le Titulaire :

* Procède à toutes les mesures correctives et préventives nécessaires pour rétablir des analyses correctes ;
* Réalise, à ses frais et en quantité suffisante, au moins tous les quinze (15) jours calendaires, des analyses supplémentaires jusqu’au retour à la normale des caractéristiques. Il est considéré que la situation est rétablie lorsque trois (3) analyses successives fournissent des caractéristiques correctes.

### Vidange et remplissage des réseaux

Le Titulaire doit les consignations, déconsignations, vidanges, remplissages et purges éventuelles des divers réseaux, à tout moment de l'exécution du marché y compris les traitements et conditionnements d’eaux nécessaires, sur demande du CHU ou après constatation par le Titulaire des nécessités d'y avoir recours. Le titulaire doit également la vidange et remplissage des réseaux nécessaires pour ses prestations, ou pour tout autre prestataire.

### Désengorgement et débouchage des réseaux d’évacuation

Le Titulaire doit, dans le cadre du forfait, de sa propre initiative ou à la demande du CHU, toutes les opérations de désengorgement, de débouchage et de détartrage des réseaux d’évacuation (EU, EV, EP, EG) en superstructure, en infrastructure ou enterrés et ce jusqu’aux raccordements sur les collecteurs du réseau public (y compris si nécessaire avec un camion pompe et un passage caméra pour contrôle).

Le Titulaire procède, sous son entière responsabilité et dans les délais les plus courts, à l’ensemble des opérations nécessaires au rétablissement de l’écoulement des effluents. Pour chaque intervention, le Titulaire produira un compte rendu.

### Fosses de relevage et séparateurs à hydrocarbure

Le Titulaire doit :

* Une visite préventive des stations de relevage au minimum trimestrielle ;
* L’entretien et la vérification des fosses, y compris de leur étanchéité ;
* Les travaux de pompage, de nettoyage et de désinfection des fosses de relevage et des séparateurs à hydrocarbures, à raison d'au minimum une intervention par an par une entreprise spécialisée ;
* Le transport et la destruction des déchets dans des établissements spécialisés avec fourniture au CHU du certificat de destruction conformément à la règlementation en vigueur.

### Curage des réseaux EU/EV

En complément des prestations de désengorgement, débouchage, et de curage des fosses de relevages et séparateurs à hydrocarbure, le titulaire doit au titre du forfait annuel le curage préventif d’un minimum de 50 ml des réseaux principaux y compris évacuation des déchets. Les réseaux et linéaires prévus seront soumis à validation du CHU avant exécution.

### Mesure d’hygiène et protection des réseaux

Le Titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le respect intégral des normes en vigueur, notamment pour ce qui concerne :

* L’absence de bactéries ou micro-organismes préjudiciables à la santé humaine dans les divers réseaux d’eau ;
* L’entretien et le maintien en parfait état de fonctionnement de tous les disconnecteurs installés sur les alimentations en eau de ville des équipements techniques ;
* La protection des réseaux d'eau contre l'entartrage ou la corrosion, par tous dispositifs conformes à la réglementation sanitaire en vigueur.

Le Titulaire doit l’ensemble des prestations d'entretien concernant la propreté des divers réseaux inclus dans au marché. Ces dispositions sont établies pour répondre aux prescriptions du Code du Travail et aux divers règlements en vigueur concernant la santé.

### Lutte contre les risques microbiens

Le Titulaire est tenu de respecter scrupuleusement les dispositions législatives et réglementaires relatives à la lutte contre la propagation et prolifération dans l’environnement d’aérosols pouvant présenter un risque microbien (Legionella notamment).

Le Titulaire assure notamment toutes les opérations de maintenance particulières liées à la prévention des risques en matière d’hygiène, conduites notamment dans le but de réduire les risques de développement des bactéries de type Legionella dans les réseaux d’eau chaude sanitaire.

Le Titulaire se conforme également aux exigences de l’arrêté du 30 novembre 2005 relatif aux installations fixes destinées à l’alimentation en eau chaude sanitaire, pour déterminer les températures de stockage.

Et à l’arrêté du 1er février 2010 relatif à la surveillance des légionnelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d’eau chaude sanitaire.

Le Titulaire évalue le risque légionellose du Site dans son rapport d’activités.

Le Titulaire effectue les mesures mensuelles de température d’eau chaude sanitaire, conformément à l’annexe 2 de l’Arrêté du 1er février 2010 relatif à la surveillance des légionelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire, pour les points suivants :

* Sortie de chaque production d’eau chaude sanitaire (mise en distribution) ;
* Fond de chaque ballon de production ;
* Point d’usage à risques le plus représentatif de chaque réseau (douches...) ou à défaut le point d’usage le plus éloigné de chaque production d’eau chaude sanitaire ;
* Retour général de chaque boucle d’eau chaude sanitaire.

Le Titulaire doit s’assurer que la température de production d’eau chaude sanitaire est supérieure ou égale à 55°C et mettre en place les actions correctives en cas de température anormale.

De plus, le Titulaire fait procéder, par un laboratoire agréé COFRAC, aux analyses suivantes :

* Analyses bactériologiques et germes pathogènes sur l’eau chaude sanitaire :
* Production d’eau chaude sanitaire : 1 analyse par an (sortie de production, fond de ballon de production et retour de boucle) ; aucune analyse si la production est de type instantané,
* Douches : 1 analyse par trimestre pour chaque lot de douches groupées (1er jet et 2ème jet) ; 1 analyse par trimestre pour 3 douches isolées (1er jet et 2ème jet),

Ces analyses s’entendent par réseau d’eau chaude sanitaire indépendant ;

* Analyses physicochimiques et microbiologiques complètes (D1+D2) sur l’eau froide sanitaire :
* Toutes arrivées d’eau de ville (points de référence) : analyses trimestrielles,
* Points de puisage : analyses trimestrielles,
* Toutes les fontaines à eau : analyses trimestrielles.

En cas de constatation de désordres, le Titulaire doit :

* Prévenir immédiatement le CHU,
* Procéder à toutes les mesures correctives et préventives nécessaires pour rétablir des analyses correctes,
* Réaliser à ses frais et en quantité suffisante des analyses supplémentaires jusqu’au retour à la normale des caractéristiques.

Dans le cas où les résultats des analyses indiqueraient une concentration des bactéries supérieure au seuil réglementaire, le Titulaire doit mettre en place les actions correctives nécessaires immédiatement en concertation avec le CHU Il :

* Prend les mesures conservatoires ad-hoc pour éviter tout risque de transmission à l’homme ;
* Programme et exécute les actions visant à supprimer les légionnelles, ceci tant que de besoin.

Il doit réaliser ensuite des nouvelles analyses jusqu'à ce que les résultats indiquent une concentration en bactérie inférieure au seuil réglementaire. Ces analyses supplémentaires sont à la charge du Titulaire au titre de son forfait.

Cette méthodologie est aussi applicable toute l’année après survenance d’un défaut et fait partie intégrante des prestations dues au titre de la part forfaitaire du marché.

Le Titulaire doit la mise en place et la tenue à jour d’un carnet sanitaire « eau » pour chaque production d’Eau Chaude Sanitaire, avec notamment :

* Mesure des températures ;
* Contrôle du TH ;
* Opérations de maintenance préventive ;
* Opération de maintenance corrective et travaux ;
* Synoptique des installations (production et distribution) ;
* PV de nettoyage, désinfection et détartrage.

Dans le cadre de la prévention contre la légionellose, le Titulaire doit vérifier l’état des productions d’ECS. Il remonte les informations liées à des anomalies qu’il constate.

Au titre de son forfait, le Titulaire doit :

* La déconcentration hebdomadaire des ballons de stockage ;
* Le contrôle de l’étanchéité des joints des échangeurs ;
* Le suivi de la corrosion et de l’entartrage des installations ;
* Le traitement préventif de lutte selon les équipements installés par le CHU ;
* Le contrôle du bon fonctionnement des injections de produits de manière permanente permettant la lutte continuelle des bactéries en suspension ;
* Le nettoyage, le détartrage et la désinfection annuelle par traitement mécanique et/ou chimique des productions d’ECS (ballons, échangeurs à plaques) ;
* Les circuits de distribution doivent faire l'objet d'une chasse périodique vigoureuse.

A l'occasion de travaux sur le réseau, le Titulaire veillera à :

* Profiter des travaux de plomberie pour demander la suppression des bras morts et tuyaux borgnes ;
* Actualiser les plans du réseau ;
* Procéder à un rinçage prolongé qui peut être suivi d'une désinfection et d'un rinçage (après la pose de canalisations neuves et après travaux).

En cas de nécessité de traitement curatif, le Titulaire doit :

* Réaliser un suivi journalier de la quantité de produit chloré utilisée ;
* Contrôler les taux de chlore dans l’eau ;
* Vérifier quotidiennement la présence de produit de traitement en quantité suffisante ;
* Le nettoyage, le détartrage et la désinfection par traitement mécanique et/ou chimique des productions d’ECS (ballons, échangeurs à plaques).

Lors de la prise en charge, le Titulaire doit soumettre au CHU une procédure de gestion du traitement d’eau.

## ÉLECTRICITE COURANTS FORTS

Ensemble des équipements nécessaires à la distribution électrique, depuis les points de livraison en haute tension jusqu’aux points d’utilisation en basse tension (prises de courants, éclairage normal et de sécurité, alimentation des équipements techniques...).

Cela inclut notamment :

* L’ensemble des équipements de livraison électrique HT ;
* Les postes de livraison Haute Tension et de transformation HT/BT ;
* Les batteries de condensateurs ;
* L’ensemble des équipements électriques de secours : onduleurs, parcs de batteries et les dispositifs de charge, tableaux de raccordements, etc ... ;
* L’ensemble des mises à la terre ;
* Les TGBT, tableaux divisionnaires, armoires et coffrets électriques ;
* L’ensemble des composants des TG et TGBT : disjoncteur, jeu de barres, interrupteur, etc ... ;
* Les colonnes et réseaux de distribution normale, remplacement et ondulée ;
* Les appareils d’éclairage normal et de sécurité, intérieurs et extérieurs ;
* Les différentes lampes de ces appareils ;
* Les prises de courant et les interrupteurs ;
* Les dispositifs de protection contre la foudre.

Il est entendu que s’ajoutent aux installations décrites ci-avant l’ensemble des organes et équipements associés tels que :

* Les arrêts d’urgence ;
* Les équipements de protection individuelle et collective ;
* L’éclairage de sécurité type BAES de l’ensemble des locaux pris en charge par le Titulaire ;
* Les éclairages de secours sur batterie ;
* L’ensemble des organes de commande des équipements ;
* Les appareils de mesure ;
* Les contrôleurs permanents d’isolement ;
* L’ensemble des systèmes de régulation et de dialogue avec une GTB, y compris les sondes et capteurs de tous types (dont détecteur de présence ou de luminosité), les automates et équipements de télésurveillance liés aux équipements ;
* Toute câblerie associée, HT ou BT, y compris en extérieur ;
* L’ensemble des câbles, chemins de câbles, boîtes de dérivation, associés à ces équipements ;
* La fixation et les suspentes des réseaux et équipements ;
* Les réseaux de terre ;
* Les paratonnerres y compris les liaisons, piquets et compteurs d’impacts foudre et surtension ;
* Les équipements de protection contre la foudre ;
* etc.

L’exploitation et la maintenance de tous ces équipements sont inclus au forfait.

### Postes de livraison HT et de transformation HT/BT

Le Titulaire réalise l’entretien complet de tous les postes de livraison et de transformation (nettoyage complet, resserrage des connexions...).

L’opération est réalisée en heures décalées et à une date convenue avec le CHUC, cette opération est réputée incluse au forfait du Titulaire.

Le Titulaire doit dans son forfait réaliser la coordination avec les différents utilisateurs pour la préparation de la coupure ou du basculement (informatique).

Le Titulaire a la charge de procéder à toutes consignations et déconsignations nécessaires pour la réalisation de ses prestations.

Dans le cas où les installations ne sont pas dans le périmètre d’ENEDIS, le Titulaire assure annuellement le test des coffrets PASA avec un essai de permutation automatique des sources HT. A minima, le Titulaire procède au remplacement, tous les quatre (4) ans, des batteries des coffrets PASA.

Le Titulaire réalise une analyse biennale du diélectrique pour les transformateurs à huile (années paires).

Ces opérations sont réalisées en dehors des heures ouvrées, à des dates convenues avec le CHU. Le Titulaire doit toutes les démarches pour la coupure amont, ainsi que la coordination avec les différents services des occupants et les concessionnaires pour la préparation de la coupure.

* Rigidité du diélectrique ;
* Teneur en eau ;
* Teneur en gaz dissout ;
* Tension de claquage.

Le rapport complet d’intervention, comprenant une analyse de l’état de santé des équipements, doit être transmis au CHU au plus tard quinze (15) jours après la fin de chaque visite de maintenance.

Concernant chaque poste HT, le Titulaire doit dans son forfait à minima une visite technique annuelle comprenant la maintenance de niveaux 1 à 3, et une visite triennale de niveaux 1 à 5 comprenant la maintenance de niveaux 1 à 5 y compris maintenance constructeur. Lors de chaque visite de maintenance le titulaire doit systématiquement remplacer les fusibles HT qui seraient âgés de plus de 7 ans, y compris les fusibles de rechanges.

De même le titulaire a la charge de procéder au remplacement immédiat des affichages réglementaires, EPI-EPC (perche, tabouret isolant, ...)., des installations HT si ceux-ci venaient à être dégradés ou manquant.

TABLEAU HTA

* Nettoyage et graissage des contacts principaux ;
* Contrôle de la partie active (farinage, fêlure, traces d’échauffement, ...) ;
* Contrôle des jeux de barres et serrage ;
* Vérification de l’absence de trace d’effluves sur les câbles moyenne tension ;
* Dépose, nettoyage et graissage des mécanismes de commande ;
* Nettoyage et graissage du sectionneur de terre ;
* Contrôle de la commande du sectionneur de terre ;
* Vérification des fusibles ;
* Vérification du mécanisme fusion fusibles ;
* Essais mécaniques (commande, verrouillages).

MECANISMES DE COMMANDE

* Remplacement des pièces d’usure et de vérification des accrochages ;
* Vérification de serrage des équipements, de la visserie et de la présence des éléments d’arrêt ;
* Essais mécaniques.

### Tableaux Généraux Basse Tension, Tableaux Principaux, Armoires et coffrets électriques

Le Titulaire doit au minimum réaliser un entretien annuel (dépoussiérage, resserrage des connexions, contrôle du système de fermeture, reprise de peinture des parties métalliques, reprise des joints...). Les systèmes de fermeture des armoires et coffrets doivent être également repris au besoin.

Ces opérations doivent être réalisées en dehors des heures ouvrées, à des dates convenues avec le CHU, suivant les fonctions et possibilités des différentes installations, sans supplément de prix.

Le Titulaire doit la reprise systématique du repérage de toutes les installations. Il vérifie les plans et schémas s’ils existent. En cas d’erreur ou absence de schéma il doit l’établissement d’un nouveau schéma.

Les arrêts d’urgence et les dispositifs différentiels associés aux armoires ou coffrets font également partie des matériels du marché. Le Titulaire doit la vérification et le bon fonctionnement de ces dispositifs de coupure. Ces vérifications s’effectuent en heures non ouvrées.

Le Titulaire a également à sa charge, le réarmement ou le remplacement des vitres brisées des arrêts d’urgence.

Dans le cadre des opérations d’autocontrôle au titre du marché, Le Titulaire réalise un contrôle thermographique annuel par caméra infrarouge des tableaux Généraux Basse Tension et Tableaux Divisionnaire. Un compte-rendu sous forme de rapport couleur sera fourni au CHU.

Lors de chaque ronde ou visite, le Titulaire effectue aussi une mesure d’isolement sur les tableaux électriques, procède au contrôle des voyants et remplace les éléments défectueux.

Le Titulaire doit veiller à ce que les armoires et coffrets électriques, ainsi que les éventuels placards permettant d’y accéder, soient maintenus fermés à clé en dehors de ses interventions.

### Onduleurs

Dans le cadre de son forfait, le Titulaire doit au minimum réaliser un entretien annuel complet et un test trimestriel de bon fonctionnement des onduleurs et de leurs batteries tout en respectant les prescriptions des constructeurs.

Cet entretien ainsi que les tests (décharge et charge) doivent être réalisés en accord avec la maitrise d’ouvrage suivant un planning arrêté en début d’exécution du marché et en début d’année.

L'intervention annuelle comprend notamment la vérification et le réglage des tensions électroniques, de la forme du courant ondulé, de la tension de sorties alternatives, le contrôle du fonctionnement du contacteur statique, les essais du cycle de démarrage (couplage et découplage à vide, manque et retour secteur à vide, essai d'autonomie sur l'utilisation...).

En complément des prestations périodiques, Le Titulaire s’assure également du bon fonctionnement permanent de l’installation en réalisant :

* Les opérations de surveillance et de conduite des installations, les essais réguliers de bon fonctionnement, la vérification du niveau de charge des batteries ;
* Le dépoussiérage complet de l’installation, la vérification du serrage des connexions, le nettoyage des cosses et la détection des fuites, suintements ou autres désordres ;
* La vérification des conditions d'ambiance pour éviter tout dysfonctionnement des onduleurs ;
* La mise à jour des plans de repérage des circuits secourus.

### Éclairage normal

Le Titulaire assure le remplacement correctif des lampes hors service, et liste les luminaires défectueux en vue de leur remise en état (éclairage normal et éclairage de sécurité, intérieur et extérieur).

Le Titulaire réalise une fois par mois une ronde « éclairage » dans les parties communes et les locaux techniques sur l’ensemble du site, à la suite de laquelle il procède au remplacement des lampes hors service.

Il n’est pas demandé au Titulaire de procéder à un relampage préventif systématique. Cependant, lorsqu’il sera identifié qu’un ensemble de luminaires situé dans un même local arrive en fin de durée de vie, il pourra être demandé au Titulaire de procéder au remplacement de la totalité des lampes, ampoules, starters..., ceci afin de garantir une qualité de services optimale.

Pour l’éclairage « difficile d’accès » (utilisation d’une nacelle ou d’un échafaudage), le relampage peut être préventif conditionnel et prendre en compte toute la zone. Le relampage de ces zones devra être effectué au moins une fois par an. Il est alors réalisé de façon systématique à une fréquence déterminée en fonction de la date du dernier relampage, de la durée de vie théorique des lampes et/ou de l’état de fonctionnement de la zone (% de lampes hors service).

Lors du remplacement d’une lampe, le Titulaire doit :

* Contrôler la fixation de l’appareil et les connexions électriques accessibles ;
* Réaliser un nettoyage complet de l’appareil et notamment le dépoussiérage des grilles, vasques, réflecteurs... ;
* Enregistrer les dysfonctionnements ou luminaires en mauvais état nécessitant un dépannage ou un remplacement à programmer ;
* Favoriser l’utilisation de foyers lumineux à faible consommation électrique et à longue durée de vie.

Le Titulaire fournit une synthèse quantitative périodique des lampes remplacées et détruites.

**Performances des sources lumineuses**

Les sources lumineuses sont remplacées par des modèles dont les caractéristiques (et notamment la classe énergétique) sont au moins équivalentes à ceux d’origine, en privilégiant les modèles basses consommations.

### Eclairage de sécurité

Le Titulaire se conforme à la norme NF C71-830 pour réaliser la maintenance des blocs autonomes (balisage et ambiance). Il assure notamment un test mensuel de bon fonctionnement pendant une durée de 1h.

Le Titulaire assure également la maintenance des systèmes de supervision de l’éclairage de sécurité

Le remplacement des batteries d’un bloc autonome d’éclairage de sécurité est systématique lorsque sa durée de fonctionnement en décharge est inférieure à une heure. Ce remplacement est dû au forfait.

Le remplacement d’un bloc autonome doit se faire avec un modèle équivalent compatible avec les systèmes de supervision installés.

Le Titulaire doit au minimum réaliser un entretien annuel complet, un essai d’autonomie semestriel et un test mensuel de bon fonctionnement des sources autonomes d’éclairage de sécurité et de leurs batteries.

Le Titulaire transmet au CHUC les rapports mensuels détaillés des tests réalisés sur l’éclairage de sécurité.

### Réseaux de masse et de terre – Paratonnerre

Le Titulaire doit s’assurer, chaque fois que nécessaire et au moins une fois par an, de l’efficacité des réseaux de masse et de terre jusqu’au puits de terre.

Le Titulaire assure les tests annuels des dispositifs de protection contre la foudre. Il doit contrôler les résistances et les connexions en tout point des réseaux, et détecter les éventuels courants de fuite.

Le Titulaire doit relever le nombre d’impacts mensuellement et le transmettre dans ses rapports mensuels et annuel.

### Thermographie infra rouge

Le Titulaire réalisera annuellement une thermographie infrarouge des transformateurs, des cellules HT, et des tableaux électriques compris dans son périmètre (TGBT, armoires divisionnaires, coffrets, IRVE et onduleurs). Cette thermographie sera réalisée selon les spécifications APSAD D19 avec remise au CHU de certificats Q19 au plus tard quinze (15) jours après la fin de chaque campagne de contrôle et au moins un (1) mois avant la date des arrêts techniques programmés.

Le Titulaire doit établir une programmation de ces thermographies et la faire valider par le CHU. Le Titulaire doit informer le CHU avant chaque intervention.

La thermographie infrarouge est réalisée systématiquement avant l’arrêt technique de chaque Site, le rapport est transmis au CHU au plus tard 1 mois avant l’arrêt technique de chaque Site.

Les défauts pouvant être traités lors du contrôle sont résolus tout de suite. Les autres défauts, notamment sur la HT, sont traités lors des arrêts techniques.

A l'issue de ces contrôles, le Titulaire établira un rapport et programmera les interventions nécessaires à l'optimisation des installations.

### Consignations électriques

Les consignations et déconsignations haute et basse tension sont des opérations dues au titre du forfait.

Le Titulaire doit les consignations électriques et déconsignations pour les installations dont il a la charge pour la réalisation de ses opérations de maintenance ou des travaux réalisés par lui-même.

Le Titulaire doit également les consignations électriques et déconsignations dans le cadre d’opérations de prestations réalisées par une entreprise tierce à la demande du CHU, pendant les heures ouvrées et non ouvrées.

## MOYENS DE LEVAGE

Les installations de cette section comprennent les moyens de levage spécifiques :

(Liste non exhaustive)

* Les nacelles élévatrices,
* Les chariots élévateurs ;
* Les transpalettes ;
* Les crics hydrauliques
* Les ponts élévateurs.

Il est entendu que s’ajoutent aux installations décrites ci-avant l’ensemble des organes et équipements associés tels que :

* Les dispositifs de commande ;
* Les systèmes de sécurité ;
* Les motorisations thermiques, pneumatiques, hydrauliques et électriques ;
* L’ensemble des armoires et coffrets électriques associés à ces équipements y compris leurs arrêts d’urgence.

La fréquence minimale d’intervention préventive est semestrielle, complétée des visites d’accompagnement et d’assistance au bureau de contrôle chargé des vérifications périodiques réglementaires.

Le Titulaire contrôle le fonctionnement l’ensemble des équipements et procède en cela à tous les essais et réglages nécessaires à leur bon fonctionnement.

Le Titulaire doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs, notamment lorsque les tâches sont liées à la durée de fonctionnement des équipements.

Le Titulaire assure également le bon état de propreté et de l'aspect (dépoussiérage...) des équipements dont il a la charge. Le remplacement des ampoules et voyants de l’ensemble des équipements est également à la charge du Titulaire.

### Nacelles

Avant chaque période d’utilisation d’une nacelle et à la demande du CHU, le Titulaire doit assurer la préparation du matériel (mise en position, accrochage du panier...) et vérifier le bon fonctionnement du matériel avant sa mise à disposition de l’utilisateur. En fin de période d’utilisation, le Titulaire assure un contrôle de bon fonctionnement avant de remiser le matériel.

Si un rapport de contrôle réglementaire fait état d’une réserve sur la sécurité, ou en l’absence de contrôle valide, le Titulaire doit immédiatement consigner le matériel incriminé afin d’en interdire toute utilisation. Il prend ensuite les dispositions afin de lever les réserves.

### Carnets d’entretien

Le Titulaire fournit un carnet d’entretien par appareil qui reste à demeure sur Site. Le Titulaire tient à jour chaque carnet, qui comporte les rapports de visite d’entretien et de dépannage, et mentionne :

* La date et la nature des travaux effectués ;
* Les pièces remplacées ;
* Les modifications ou améliorations paraissant possibles et souhaitables.

### Rapports de vérification

Le Titulaire établit, après chaque visite de maintenance préventive, un rapport précisant au minimum :

* Les opérations de maintenance et de vérification réalisées ;
* Les défauts constatés et les actions entreprises pour y remédier ;
* Les pièces détachées remplacées au titre du marché.

## TOITURES TERRASSES

Ces installations comprennent l’ensemble des ouvrages de toitures terrasses, verrières et d’évacuation des eaux pluviales des toitures. Cela inclut notamment :

* Les toitures terrasses accessibles ou non ;
* Les verrières ;
* Les dispositifs d’évacuation des eaux pluviales de l’ensemble des toitures, terrasses et couverture (avaloirs, chéneaux, gouttières, caniveaux...).

Les prestations de cette section comprennent la surveillance et les opérations de maintenance préventive et corrective.

Le Titulaire doit veiller à ce que ses interventions ne soient pas de nature à empêcher l’application des clauses de garantie décennale qui peuvent être associées à ces ouvrages.

Au titre du forfait, le Titulaire doit notamment la mise en œuvre des mesures conservatoires et des protections associées en cas de désordre sur les ouvrages (infiltration, fuite...).

Pour les réparations n’entrant pas dans le cadre du forfait, le Titulaire établit la liste des anomalies constatées, accompagnée des devis correspondants, et les transmet au CHU.

Le personnel d’intervention doit posséder les qualifications requises pour le travail en hauteur, l’utilisation de nacelle, l’utilisation de lignes de vies, points d’ancrage, travaux type alpiniste. (Sous traitance acceptée)

Le Titulaire doit respecter les règles de sécurité dont le permis feu, en cas d’incapacité d’intervenir sur un ouvrage ou partie d’ouvrage, ce dernier doit en avertir le CHU et proposer un devis chiffré pour pallier au manque de moyen constaté.

Les prestations d'entretien préventif sont assurées par un ou plusieurs agents spécialisés au cours de visites au moins semestrielles. À l’issue de ces visites, le Titulaire remet au CHU un rapport de constat photographique contenant les photos comparatives avant et après intervention.

Les opérations minimales d’entretien comprennent :

* L’examen général des ouvrages d’étanchéité et de couvertures visibles ; à ce titre, le Titulaire fournit et met en place tous les témoins nécessaires ;
* Le contrôle, par la sous-face des ouvrages, des éventuelles traces d’infiltration (visite du dernier niveau ou des combles y compris manipulation des faux-plafonds) ;
* L’inspection de tous les ouvrages complémentaires et points singuliers tels que souches, édicules, lanterneaux, noues, chéneaux, acrotères, relevés, joints de dilatation, ventilation... ;
* La vérification et le nettoyage des chéneaux, gouttières, entrées d’eaux pluviales, caniveaux..., trois fois par an ;
* L’enlèvement des mousses, herbes, détritus, menus objets... ;
* La remise en place des protections d’étanchéité (apport si nécessaire et ratissage des gravillons en une couche d’épaisseur constante, calage des dalles sur plots...) ;
* Les réfections localisées (mise en œuvre de matériaux d’étanchéité sur moins de 1 m2 ou moins de 1 ml) ;
* Les reprises de peinture de protection et d’anticorrosion des ouvrages ;
* Les essais de mise en eau que le Titulaire juge nécessaires, sous réserve de ne pas générer de désordres complémentaires dans les bâtiments.

Le Titulaire peut, s'il le juge utile, compléter la liste des prestations minimales proposées.

Après les évènements météorologiques particulièrement forts (vents violents, précipitations exceptionnelles...), le Titulaire effectue une visite de contrôle de l’ensemble des toitures terrasses et des éléments de couverture aisément accessibles afin de s’assurer qu’aucun dommage consécutif n’est à déplorer.

Conformément aux dispositions relatives à la démarche environnementale, l'emploi de produits phytosanitaires est interdit. Toute produit utilisé devra avoir été préalablement présenté et validé par les équipes développement durable du CHU.

Le titulaire doit 2 visites par an.

### Recherche de fuite

Le Titulaire doit dans son forfait la recherche de fuite afin de déterminer l’origine des désordres et définir les travaux à effectuer.

Dans le cas où les investigations nécessiteraient obligatoirement des destructions importantes d’ouvrages, alors sur demande du CHU, le Titulaire devra présenter un devis sous un délais maximal d’une semaine et devra justifier sa méthodologie de recherche.

### Prestations particulières pour les lignes de vies et points d’ancrage

Le Titulaire doit dans son forfait le suivi, l’entretien et les contrôles des lignes de vies et des points d’ancrage. Il doit l’étiquetage réglementaire relatif aux contrôles effectués par un organisme agréé. Le dossier de contrôle doit être transmis au CHU.

## CLOS COUVERT - SECOND ŒUVRE

Les prestations de cette section comprennent les opérations de maintenance corrective de niveau 1 à 5.

### Clos et couvert :

Ces installations comprennent l’ensemble des ouvrages assurant la fonction de clos et couvert du bâtiment, notamment :

* Revêtements de façade ;
* Menuiseries extérieures y compris quincaillerie et accessoires ;
* Portails sectionnels ;
* Volets roulants ;
* Portes extérieures manuelles et sous Contrôle d’Accès ;
* Stores intérieurs / extérieurs motorisés et non motorisés ;

### Second œuvre

Ces installations comprennent l’ensemble des ouvrages d’aménagement intérieur du bâtiment, notamment :

* Revêtements de sol ;
* Revêtements muraux ;
* Plafonds de toute nature ;
* Faux planchers ;
* Menuiseries intérieures y compris quincaillerie et accessoires ;
* Serrurerie des Portes intérieures sous Contrôle d’Accès et Coupe-Feu ;
* Vitrerie ;
* Ferronnerie, métallerie, ouvrages de serrurerie ;
* Cloisons, isolation intérieure ;

Au titre du forfait, le Titulaire doit notamment la mise en œuvre des mesures conservatoires et des protections associées en cas de désordre sur les ouvrages (infiltration, fuite...).

Pour les réparations n’entrant pas dans le cadre du forfait, le Titulaire établit la liste des anomalies constatées, accompagnée des devis correspondants, et les transmet au CHU.

# TRAVAUX

## Travaux de maintenance corrective

Les travaux concernent :

* Les dépannages
* Une réparation ;
* Un remplacement partiel d’éléments d’un équipement ou d’une installation ;
* Un remplacement d’un équipement hors service.

Pour rappel, le Titulaire doit dans le cadre de son forfait la réalisation de l’ensemble des prestations de maintenance corrective **jusqu’au niveau 5 inclus.**

La main d’œuvre pour les interventions correctives est **comprise au forfait** que les pièces soient achetées par le Titulaire ou le GCS/CHU.

Pour rappel, ne font pas partie des prestations dues par le Titulaire au titre du forfait du Marché :

* Les opérations de maintenance corrective liées à de la malveillance ou à du vandalisme ;
* Tous les travaux de modification ou d’extension des installations existantes ;
* La remise en état des installations ou des matériels à la suite d’un sinistre non imputable au Titulaire ;
* La mise aux normes d’installations dans le cadre de nouvelles réglementations publiées après la prise d’effet du Marché.

### Fournitures des pièces de rechanges

Les composants hors service sont remplacés par du matériel équivalent (similaire ou à fonction identique en cas d’arrêt de fabrication). La fourniture des pièces de rechange doit respecter les dispositions du CCTP.

**Le Titulaire doit fournir 2 devis de 2 fournisseurs différents.**

Devis travaux de maintenance corrective :

Pour chaque opération de maintenance corrective, le Titulaire doit produire un devis faisant apparaitre impérativement les éléments suivants :

* Le numéro du devis ;
* La date du devis ;
* L’adresse des travaux ;
* L’installation concernée ;
* Le libellé des travaux, nature des interventions ;
* Le détail des travaux réalisés ;
* Les caractéristiques du matériel installé (marque, type, ...) ;
* Les couts correspondants ;
* Montant fournisseur,
* Franchise déduite,
* Coefficient de vente du BPU,
* Prix de vente,
* Le délai d’approvisionnement ;
* La durée de réalisation des travaux à compter de la validation par le CHU ;
* Le montant total en € HT ;
* Le taux de TVA ;
* Le montant total en € TTC.

Le Titulaire doit fournir les justificatifs des prix de vente des fournisseurs. En outre, afin de mettre en avant et informer le CHU de la qualité environnementale des produits, systèmes et procédés proposé, le Titulaire transmettra dans le devis les informations suivantes :

* Mention CEE (Certificat d'Economie d'Energie) précisant le numéro de la fiche et l’estimation des montants ;
* Temps de retour sur investissement (TRI) ;
* Durée de vie ;
* Analyse du cycle de vie (FDES et éco-passeport) ;
* Lieu de fabrication des équipements et/ou matériaux ;
* Les équipements et/ou matériaux pouvant être récupérés (réutilisation et don).

Un devis type avec les informations devant être mentionnées sera ajouté au DEM. Les devis sont à remettre dans un délai de 6 jours après la formulation de la demande. Les devis devront obligatoirement être établis suivant le BPU du marché.

**Sous-traitance travaux de maintenance corrective**

Le Titulaire doit faire apparaitre dans son devis les prestations sous traitées et fournir le devis du sous-traitant. Celui-ci doit être déclaré conformément aux dispositions du Code de la Commande Publique.

La main d’œuvre du sous-traitant ne peut en aucun cas être comptabilisée dans le devis.

Le devis ne comprendra uniquement le cout de la fourniture des pièces., la main d’œuvre est due au forfait pour les opérations qui s’inscrivent dans le cadre de la maintenance corrective.

La sous-traitance n’est pas considérée comme un achat. En aucun cas, un coefficient de vente des prestations sous traitées ne sera accepté.

**ANNEXES**

1. Inventaire du matériel
2. Plans des locaux
3. Contrôles et maintenance réglementaires ou imposés
4. Stock minimal
5. Charte graphique du CHU
6. Indicateurs de performance