



ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG GRAND EST
85-87 Boulevard Lobau – CS 10720 – 54064 Nancy CEDEX

MARCHE PUBLIC

Procédure Adaptée

(Articles L.2123-1, R.2123-1 et R.2123-4 à R.2123-7 du Code de la Commande publique)

Consultation EFS-GEST/282

**Travaux d'électricité générale et maintenance des
installations électriques et sur les sites de l'EFS Grand
EST**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Table des matières

1.	Objet et périmètre du marché.....	4
2.	Clauses générales	6
2.1.	Obligations du titulaire.....	6
2.1.1.	Obligations de résultat	6
2.1.2.	Obligation de respect des délais	6
2.1.3.	Obligations réglementaires	6
2.1.4.	Obligation en matière de sécurité	6
2.2.	Responsabilités.....	7
2.3.	Personnel affecté au marché.....	7
2.3.1.	Responsable de contrat.....	7
2.3.2.	Personnels chargées de la réalisation des prestations.....	8
2.4.	Gammes de maintenance	8
2.5.	Stock de pièces détachées.....	8
2.6.	Modalités d'interventions	8
2.6.1.	Déclenchement des interventions	8
2.6.2.	Interventions sur site.....	9
2.6.3.	Signalisation des zones d'intervention	9
2.6.4.	Nettoyage des zones d'intervention	9
2.6.5.	Traçabilité des interventions	9
2.7.	Présentation et transmission des devis	10
3.	Installations et équipements couverts par le marché	11
3.1.	Equipements couverts par le marché	11
3.1.1.	Courants forts	11
3.1.2.	Courants faibles.....	11
3.2.	Equipements exclus du périmètre du marché	11
3.3.	Inventaire et état des lieux initial.....	11
3.4.	Remise à niveau	12
3.5.	Evolution du parc équipements	12
3.6.	Sortie de marché.....	12
4.	Prestations attendues	12
4.1.	Prestations et fournitures.....	12
4.1.1.	Prestations applicables.....	12
4.1.2.	Prestations et fournitures comprises dans le prix forfaitaire	12
4.1.3.	Prestations et fournitures non comprises dans le prix forfaitaire (sur devis)	13

4.1.4.	Tableau récapitulatif des prestations et fournitures comprises dans le prix du marché.....	13
4.2.	4.2. Conduite et surveillance des installations	Erreur ! Signet non défini.
4.3.	Dépannages et astreintes.....	14
4.3.1.	Délais à respecter.....	14
4.3.2.	Modalités de prise en charge d'une panne.....	15
4.4.	Maintenance préventive et évolutive.....	15
4.4.1.	Maintenance préventive systématique	15
4.5.	Gestion de la documentation technique.....	16
4.5.1.	Mise en place et tenue d'un référentiel technique	16
4.5.2.	Gestion de la documentation technique	16
4.6.	Assistance et conseil.....	17
4.6.1.	Plan d'amélioration	17
4.6.2.	Veille réglementaire.....	17
4.7.	Suivi et bilan.....	17
4.7.1.	Réunions de bilan.....	17
4.8.	Travaux hors maintenance.....	18
5.	Précisions techniques	19

1. Objet et périmètre du marché

1.1. Objet du marché

Le présent marché porte sur des opérations de :

Travaux d'électricité générale et maintenance des installations électriques sur les sites de l'EFS Grand Est.

Concernant la **maintenance**, le titulaire réalise pour l'EFS des tâches visant à assurer la continuité de fonctionnement et le maintien de la performance usuelle des installations et des équipements.

Concernant les **travaux**, le titulaire réalise des opérations sur devis, selon les demandes formulées par le Service Immobilier de l'EFS, en respectant les prix, les délais et les conditions définies dans le présent marché.

Sont exclus du périmètre de ce marché les travaux liés à une opération de travaux, définie comme un projet immobilier identifié ou mêlant plusieurs corps d'état et dépassant le montant global de 100 K€ sur l'ensemble des corps d'état ou pour lesquels la maîtrise d'œuvre n'est pas assumée par les services de l'EFS-GEST.

Les modalités techniques du marché sont décrites dans le présent CCTP. Les modalités administratives sont décrites dans le CCAP du marché.

1.2. Allotissement du marché

1. Lot n°1 – Départements Bas-Rhin (67) et Haut-Rhin (68) : sites de Strasbourg, Colmar et Mulhouse
2. Lot n°2 – Départements Meurthe et Moselle (54) et Moselle (57) : sites de Metz Sablon, Metz-Mercy, Nancy Lobau, Jarville, Nancy-Brabois
3. Lot n°3 – Départements Marne (51) et Ardennes (08) : sites de Reims et Charleville-Mézières
4. Lot n°4- Départements Aube (10) et Haute-Marne (52) : site de Troyes et Chaumont

1.3. Sites et bâtiments couverts par le marché

Site de Strasbourg : 10 rue Spielmann, B.P.36, 67065 STRASBOURG Cedex,

Site de Hautepierre : 1 Avenue Molière 67098 STRASBOURG,

Site de Colmar : 6 rue Hohnack 68000 COLMAR,

Site de Mulhouse : 87 Avenue Altkirch 68100 MULHOUSE,

Site de Nancy : 85-87 boulevard Lobau, CS 10720 54064 NANCY CEDEX

Site de Vandœuvre-lès-Nancy (Brabois): Avenue de Bourgogne 54511 VANDOEUVRE LES NANCY

Site de Jarville : 40, rue du Général Leclerc 54140 JARVILLE

Site de Troyes : Hôpital des Hauts-Clos, 101 Avenue Anatole France 10000 TROYES

Site de Chaumont : 35 Avenue des Etats-Unis 52000 CHAUMONT

Site de Metz Sablon : 6 rue des Dames de Metz 57000 METZ

Site de Metz Mercy : 1 allée du Château, Hôpital de Mercy 57085 METZ CEDEX 03

Site de Reims : 45 rue Cognacq-Jay 51100 REIMS

Site de Charleville-Mézières : 45 avenue de Manchester 08000 CHARLEVILLE-MEZIERES

1.4. Installations et équipements couverts par le marché

Les installations et les équipements couverts par le marché figurent dans l'**annexe 1** du CCTP. Le **chapitre 3** du présent CCTP apporte des précisions complémentaires.

1.5. Prestations et fournitures comprises dans le marché

Le présent marché comprend :

- Des prestations et des fournitures **comprises dans le prix forfaitaire du marché.**
- Des prestations et des fournitures **non comprises dans le prix forfaitaire du marché, uniquement sur devis.**

Toutes les précisions sont indiquées dans le **chapitre 4** du présent CCTP.

2. Clauses générales

2.1. Obligations du titulaire

2.1.1. Obligations de résultat

Le titulaire assure l'ensemble des prestations de façon permanente, constante et ininterrompue, pendant les horaires définis et selon les conditions prévues dans le marché.

Dans le cas des dépannages, l'obligation de résultat impose au titulaire :

- Un délai de rappel par un personnel technique compétent ;
- Un délai d'intervention ;
- Un délai de remise en service ;
- Un délai de production d'un devis ;
- Un délai de réparation après notification de l'acceptation du devis par l'EFS et/ou la réception du bon de commande par le titulaire.

Dans le cas de la **maintenance préventive**, l'obligation de résultat impose au titulaire :

- La planification des visites de maintenance préventive des équipements dans le respect des délais imposés et de la périodicité établie ou réglementaire ;
- Le respect de cette planification.

Le non-respect de ces obligations pourra donner lieu à des pénalités de retard tels que définies dans le CCAP.

2.1.2. Obligation de respect des délais

En cas de dépassement de tous types de délais mentionnés au présent CCTP, le titulaire encoure, sans mise en demeure préalable, une pénalité dans les conditions définies au CCAP.

2.1.3. Obligations réglementaires

Le titulaire s'engage à se conformer à toutes les dispositions normatives et réglementaires en vigueur à la date de notification du marché et pour la durée totale du marché. Il ne peut se prévaloir, dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance des textes réglementaires.

2.1.4. Obligation en matière de sécurité

2.1.4.1. Plan de prévention

Le titulaire assure les interventions requises dans le respect de la réglementation en vigueur.

En particulier, un **plan de prévention** est élaboré entre le titulaire, le Service Hygiène & Sécurité et les Services Techniques de l'EFS avant le début des prestations. Il est appliqué et contrôlé par le service HSE de l'EFS pendant la durée du marché. Ce document identifie les mesures de prévention des risques lors des différentes interventions réalisées sur les installations.

2.1.4.2. Permis de feu

Le titulaire demande impérativement au représentant local EFS un **permis de feu** pour tous les travaux par point chaud.

Dans ce cas, il demande au Service Immobilier ou au référent local d'inhiber si nécessaire les détecteurs incendie de la zone concernée et leur remise en service à l'issue des travaux.

2.1.4.3. Accès aux locaux

Les interventions se déroulent dans le respect des procédures internes de l'établissement et selon les consignes de sécurité rédigées par le service HSE de l'EFS : Autorisation d'accès aux bâtiments, locaux, règles de circulation et d'habillage dans les locaux spécifiques, règles internes d'hygiène et de sécurité, etc...

2.1.4.4. Précautions lors des interventions

Lors de ses interventions, le titulaire s'assure que les actions mises en œuvre n'ont pas d'impact négatif sur le site. Il s'efforce d'anticiper les éventuelles conséquences sur d'autres équipements.

Le titulaire prend toutes les mesures et précautions indispensables pour ne pas troubler le fonctionnement normal de l'établissement, en n'apportant qu'un minimum de gêne pour les personnels présents dans les locaux (protections indispensables contre : Bruits, poussière, infiltrations, présences gênantes...)

Avant chaque intervention, le titulaire doit tenir compte de ces consignes et recueillir tous les renseignements nécessaires auprès du Service Immobilier ou du Responsable de Site.

Toute intervention pouvant entraîner, ou nécessitant une interruption ou une perturbation de la fourniture d'énergie, à tout ou partie importante du bâtiment, ou à certains locaux sensibles, doit faire l'objet d'une programmation préalable en accord avec le Service Immobilier de l'EFS ou le Responsable de Site.

2.2. Responsabilités

Le titulaire assure la direction et la responsabilité de l'exécution de ses prestations. Il est seul responsable des dommages que l'exécution de ses prestations peut causer dans les limites de ses obligations contractuelles :

- A son personnel ou à des tiers ;
- A ses biens, à ceux de l'EFS ou à ceux de tiers.

2.3. Personnel affecté au marché

Afin de permettre à l'EFS d'identifier rapidement ses interlocuteurs, les candidats renseignent et joignent impérativement à leur offre l'Annexe B de l'acte d'engagement qui précise la liste des contacts dont les rôles sont décrits ci-après.

2.3.1. Responsable de contrat

Dès la notification du marché, le titulaire désigne **un responsable de contrat** dont le rôle est de garantir la bonne exécution des prestations, de centraliser l'ensemble des informations et d'assurer la coordination entre ses personnels et l'EFS.

Le responsable de contrat est le représentant du titulaire et l'interlocuteur unique de l'EFS. Il assiste à toutes les réunions que demande l'EFS pendant toute la durée du marché. Il dispose d'une autonomie de décision et est habilité à prendre très rapidement les décisions nécessaires.

Sauf accord de l'EFS, le titulaire ne doit procéder à son remplacement qu'en cas d'indisponibilité définitive ou prolongée.

Lorsque le responsable de contrat est finalement remplacé, le titulaire assure le passage des informations et des documents précédemment rédigés ou reçus, à toute nouvelle personne désignée pour l'exécution du marché.

2.3.2. Personnels chargées de la réalisation des prestations

Dès la notification du marché, le titulaire désigne les **personnels chargés de la réalisation des prestations**. Ces personnels affectés au contrat disposent :

- Des qualifications et des compétences adaptées aux équipements et aux prestations faisant l'objet du présent marché, ainsi que des habilitations à jour nécessaires à l'exécution des prestations.
- De tous les outils et de tous les moyens techniques nécessaires à l'accomplissement de leurs missions. D'une manière générale, l'ensemble des moyens nécessaires à la réalisation des interventions sont à la charge du titulaire et sont conformes à la réglementation en vigueur.
- Aucun matériel ni aucun outillage n'est fourni par l'EFS.

2.4. Gammes de maintenance

Pour chaque équipement ou installation figurant dans **l'Annexe 1** du CCTP, les candidats fournissent impérativement dans leur offre les **gammes de maintenance** correspondantes (une gamme par équipement / par installation).

Ces gammes de maintenance indiquent :

- La liste des opérations minimales d'entretien, de contrôle et de surveillance à effectuer ;
- Les périodicités minimales de mise en œuvre à respecter pour chacune de ces tâches.

Ces opérations d'entretien et leurs conditions d'exécution doivent tenir compte des caractéristiques du lieu desservi, des technologies spécifiques des installations, de la fréquence d'utilisation ainsi que des prescriptions des constructeurs.

Ces documents, traduits sous forme de fiches de type « check list », sont utilisés par les personnels du titulaire lors des visites de maintenance préventive et sont transmises par mail au Responsable Immobilier de l'EFS à l'issue de chaque visite.

La présentation et le contenu de ces documents font partie des critères de jugement des offres.

2.5. Stock de pièces détachées

Le titulaire dispose en permanence dans ses propres locaux (ou dans les locaux de l'EFS lorsque l'accord a été donné), d'un stock de pièces de rechange courantes permettant de respecter les délais de remise en service et de réparation exigés dans le présent CCTP. Le contenu du stock doit être déterminé entre l'EFS et le Titulaire. Un inventaire de stock est réalisé périodiquement.

En conséquence, il ne pourra pas invoquer la contrainte de délai de commande ou de livraison pour justifier l'immobilisation d'une installation ou d'un équipement dans des délais supérieurs à ceux prévus contractuellement.

2.6. Modalités d'interventions

2.6.1. Déclenchement des interventions

Le titulaire intervient sur le site de l'EFS soit sur demande de l'EFS (dépannage/maintenance corrective), soit à sa propre initiative selon le plan de maintenance établi (maintenance préventive) avec l'accord du Service Immobilier ou du Responsable de Site et après l'en avoir informé.

Les interventions de maintenance corrective sont déclenchées par tout moyen permettant de connaître avec précision la date, l'heure ainsi que l'objet de l'appel (appel téléphonique de l'EFS à la Hot Line du titulaire, confirmé par l'EFS).

Le titulaire doit fournir un numéro de téléphone « Hot Line » ainsi que l'adresse internet, et toutes les

informations utiles quant aux modalités de contact. A ce titre, les candidats renseignent et joignent impérativement à leur offre la fiche de renseignements fournie en **Annexe B** de l'acte d'engagement.

2.6.2. Interventions sur site

Quand le personnel du titulaire se déplace sur un site EFS, les opérations de maintenance sont effectuées par le personnel du titulaire à une date et heure convenues d'un commun accord entre les parties, en présence des personnels de l'EFS.

A son arrivée sur un site, le titulaire se présente au responsable EFS pour l'informer de sa présence et de la nature des interventions à réaliser. Il est en mesure de prouver son identité et son appartenance au personnel du titulaire.

Le titulaire ne peut quitter le site sans informer le responsable EFS de l'état d'avancement de son intervention.

2.6.3. Signalisation des zones d'intervention

Lors de chaque intervention, le titulaire prend toutes les dispositions pour assurer la signalisation destinée à informer les utilisateurs. En particulier, avant chaque intervention, il met en place obligatoirement un affichage au niveau de l'équipement ou du local informant de son intervention.

En cas de carence du titulaire, ou en cas de danger, l'EFS se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du titulaire et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité de ce dernier en cas d'accident.

2.6.4. Nettoyage des zones d'intervention

A l'issue de chaque intervention de maintenance, le titulaire reprend systématiquement tous ses déchets et pièces usagées et les évacue selon les modalités imposées par la réglementation en vigueur. Il est responsable de l'enlèvement de ses déchets industriels banals et spéciaux avec tri sélectif, conditionnement spécifique et transport vers les réceptacles appropriés, lorsque la réglementation l'impose.

D'une manière générale, le titulaire nettoie systématiquement ses zones d'intervention avant de quitter un site EFS.

2.6.5. Traçabilité des interventions

2.6.5.1. Carnets d'entretien

Les documents d'exploitation sont mis en place et tenus à jour par le titulaire :

- Les **carnets d'entretien** imposés par la réglementation ou nécessaire au suivi ;

Ces documents sont mis à la disposition de l'EFS sous une forme et dans un endroit précisé lors de la réunion de lancement du marché.

A la fin de chaque visite et de chaque intervention, le titulaire renseigne obligatoirement les carnets d'entretien de manière claire et explicite, en évitant les abréviations et les acronymes.

Les carnets d'entretien comportent obligatoirement les informations suivantes :

- La date de l'intervention ;
- Les heures d'arrivée et de départ du technicien ;
- L'objet de l'intervention, la cause des incidents et les réparations effectuées au titre des dépannages ;
- Les pièces remplacées ;
- Une conclusion.

2.6.5.2. Rapport d'intervention

Toute intervention du titulaire implique obligatoirement la fourniture d'un rapport d'intervention. Les rapports sont envoyés par mail au Service Technique au maximum dans les 72 heures suivant l'intervention.

Le rapport d'intervention mentionne impérativement à minima :

- Le n° d'inventaire EFS de l'équipement figurant sur l'étiquette à code-barres ;
- La désignation de l'équipement ou de l'installation ;
- Les dates et heures de début et de fin d'intervention ;
- L'objet de l'intervention (maintenance préventive, dépannage, contrôle...) ;
- Le détail des opérations ;
- Les pièces remplacées ;
- Une conclusion claire et explicite sur l'état de fonctionnement et la conformité de l'équipement à l'issue de l'intervention.
- La signature de l'intervenant.

Lorsqu'il s'agit d'une maintenance préventive, le titulaire renseigne, signe et joint obligatoirement les **gammes de maintenance** correspondantes au rapport d'intervention.

Les rapports d'intervention et les gammes de maintenance sont transmis aux personnels EFS dont les noms sont précisés lors de la réunion de lancement de marché.

2.7. Présentation et transmission des devis

Les prestations et les fournitures (travaux) non comprises dans le forfait font l'objet de devis qui sont transmis exclusivement par mail au Responsable Immobilier de l'EFS.

Les devis indiquent **impérativement** les informations suivantes :

- Référence du devis ;
- Date du devis ;
- Le numéro du marché EFS ;
- S'il s'agit de maintenance ou de travaux ;
- Le site EFS concerné (impératif) ;
- Le numéro d'inventaire EFS de l'équipement ou de l'installation (impératif) ;
- L'objet du devis ou la cause identifiée de la défaillance ;
- Les fournitures non comprises dans le prix forfaitaire ;
- La main d'œuvre non comprise dans le prix forfaitaire ;
- Les déplacements ;
- Les délais d'approvisionnement des fournitures et pièces détachées ;
- Le délai de réalisation à compter de la date de notification de la commande l'EFS ;
- Les conditions de garantie des fournitures si elles diffèrent des conditions précisées dans le marché.

Le titulaire joint au devis :

- Les modalités d'exécution et un descriptif technique succinct de l'intervention, en précisant les aspects : Sécurité, interface avec les services utilisateurs, nécessités de coupures électriques, etc...) ;
- Les fiches techniques des pièces et matériels proposés dans le devis ;

Les devis sont transmis dans les **7 jours calendaires maximum** suivant la demande par l'EFS ou le diagnostic réalisé par le titulaire.

3. Installations et équipements couverts par le marché

3.1. Equipements couverts par le marché

Les installations et les équipements couverts par le marché figurent en **annexe 1** du CCTP. Des précisions sont indiquées dans les paragraphes suivants.

Toutefois, certains équipements, organes ou composants liés au fonctionnement global des installations, bien qu'ils ne figurent pas de façon détaillée dans cette annexe, sont considérés comme faisant partie intégrante des installations et sont donc également couverts par le présent marché.

D'une manière générale, cela comprend l'intégralité des installations et équipements électriques existants dans l'ensemble des locaux, depuis le poste de livraison jusqu'aux équipements terminaux.

La liste ci-dessous indique les grandes familles d'équipements concernées (liste non exhaustive).

3.1.1. Courants forts

- Les installations électriques (réseau normal / secours et réseau ondulé, y compris groupes électrogènes)
- Les cellules haute-tension (inter, comptage, protection...), transformateurs HT/BT, armoires de condensateurs...
- Les TGBT et AGBT,
- Les tableaux divisionnaires
- Les coffrets électriques et leur appareillages (sectionneurs, disjoncteurs...)
- Les appareils de commande et éléments terminaux (interrupteurs, prises...)
- L'éclairage (tubes fluo, blocs, pavés Led...)
- Etc...

3.1.2. Courants faibles

- Les systèmes anti-intrusion
- Les visiophones, interphones...

3.2. Equipements exclus du périmètre du marché

Sont exclus du périmètre du marché :

- Les onduleurs
- Les Groupes électrogènes

3.3. Inventaire et état des lieux initial

Dès la notification du marché, le titulaire réalise un inventaire avec état des lieux initial des installations. L'état des lieux initial a pour objectif de :

- Valider et compléter si nécessaire la liste des équipements couverts par le marché ;
- Faire apparaître clairement leur état général ;
- Compléter les informations manquantes dans l'**annexe B** du CCTP pour permettre la mise à jour de la GMAO de l'EFS ;
- Etablir les besoins éventuels de mise à niveau argumentés et chiffrés.

3.4. Remise à niveau

Les coûts liés à la remise à niveau éventuelle de certains équipements suite à l'état des lieux initial font l'objet de devis spécifiques. L'EFS se réserve le droit de mettre en concurrence afin de respecter les règles de la commande publique.

3.5. Evolution du parc équipements

L'EFS se réserve le droit de faire exécuter par des entreprises de son choix des travaux modificatifs :

- Remplacement d'équipements ou d'installations.

Le titulaire assure la maintenance de ces nouveaux équipements telle que définie dans le présent marché, même si ces derniers n'ont pas été installés par lui-même, à l'issue de la garantie proposée par l'installateur.

Il peut assister à la réception de ces équipements et dispose d'un **délai maximum d'un mois** à compter de cette date de réception pour formuler par écrit à l'EFS ses éventuelles observations.

Ces prises en charges font l'objet d'avenants afin d'éventuellement adapter le montant du marché.

3.6. Sortie de marché

Le titulaire s'engage à laisser, en fin d'exécution du marché, les installations en état normal d'entretien et de fonctionnement. En cas de carence constatée dans l'exécution des clauses du présent marché, les travaux de remise en état sont réalisés aux frais exclusifs du titulaire sortant.

4. Prestations attendues

4.1. Prestations et fournitures

4.1.1. Prestations applicables

Le titulaire assure les prestations suivantes sur l'ensemble des installations et équipements indiqués dans l'**Annexe 1** du CCTP et dans le chapitre 3 du présent document :

- Conduite et surveillance des installations
- Dépannages et astreintes
- Maintenance préventive et évolutive
- Assistance technique lors des contrôles réglementaires (le cas échéant)
- Gestion de la documentation technique
- Assistance et conseil
- Suivi et bilan
- Travaux hors forfait

4.1.2. Prestations et fournitures comprises dans le prix forfaitaire

Le prix forfaitaire du marché comprend :

- Les prestations mentionnées dans l'article 4.1.1;
- Les consommables et petites fournitures courantes ;
- La main d'œuvre et les frais de déplacements pour l'ensemble des prestations indiquées dans l'article 4.1.1
- Les astreintes (pour les sites mentionnés dans l'**annexe 1** du CCTP).

4.1.3. Prestations et fournitures non comprises dans le prix forfaitaire (sur devis)

Les fournitures de maintenance non courantes (pièces détachées, équipements...) ainsi que les travaux complémentaires demandés par l'EFS font l'objet de devis selon les conditions indiquées dans le BP et le DQE.

Les devis distinguent séparément :

- Les fournitures ;
- La main d'œuvre ;
- Les frais de déplacement.

Toutes les pièces et appareils installés ou remplacés par le titulaire dans le cadre du marché sont **garantis 1 an minimum**.

4.1.4. Tableau récapitulatif des prestations et fournitures comprises dans le prix du marché

Conduite et surveillance des installations, dépannage, maintenance préventive et évolutive, gestion de la documentation technique, assistance et conseil, suivi statistique et bilan.	Fournitures		Main d'œuvre, frais de déplacement		Astreintes techniques 24 heures/24, 7 jours/7, tous les jours de l'année
	Consommables et petites fournitures courantes	Pièces détachées, équipements...	Prestations indiquées au § 4.1.1 et décrites dans le présent CCTP	Travaux complémentaires, remplacement de pièces détachées, d'équipements...	
Inclus au forfait	Inclus au forfait	Non inclus au forfait. Sur devis (si non prévus au BPU)	Inclus au forfait	Non inclus au forfait. Sur devis	Inclus au forfait Uniquement pour les sites concernés

4.2. Dépannages et astreintes

4.2.1. Délais à respecter

En cas de panne ou de dysfonctionnements, **le titulaire respecte impérativement les délais indiqués dans le tableau ci-dessous :**

- Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 pour les sites non couverts par l'astreinte
- 24 heures/24, 7jours/7, tous les jours de l'année pour les sites couverts par l'astreinte (Cf. **Annexe 1** du CCTP)

Délai de rappel	Délai d'intervention	Délai de remise en service	Délai de réparation
30 minutes <i>A réception de l'appel de l'EFS</i>	1 heure <i>A réception de l'appel de l'EFS</i>	4 heures <i>A réception de l'appel de l'EFS</i> <i>Ou mesures conservatoires et mise en place de solutions de secours</i>	2 jours <i>A compter de la réception de l'acceptation de l'EFS.</i>

- **Délai rappel** : Délai maximum entre l'heure d'appel initial de l'EFS et l'heure de rappel téléphonique du titulaire.
- **Délai d'intervention** : Délai maximum entre l'heure d'appel initial de l'EFS et l'heure d'intervention sur le site EFS concerné.
- **Délai de remise en service** : Délai maximum entre l'heure d'appel initial de l'EFS et l'heure de remise en service de l'équipement.
- **Délai de réparation** : Délai maximum de remise en service à compter de la réception par le titulaire de la notification de l'acceptation d'un devis et/ou réception d'un bon de commande.

Le titulaire dispose d'une organisation permettant, 24 heures/24, tous les jours de l'année, de réceptionner les demandes d'intervention de l'EFS, d'intervenir et de dépanner dans les délais précisés.

Les personnels du titulaire sont en nombre suffisant et disposent de la connaissance des sites, des compétences techniques et de toutes les qualifications requises pour répondre en permanence aux demandes de l'EFS et assurer une intervention efficace.

4.2.2.Modalités de prise en charge d'une panne

Le dépannage comprend, sans limitation du nombre d'interventions :

- La prise en compte de la panne ;
- Le diagnostic ;
- La correction ;
- Le remplacement ou la réparation des pièces ou appareils défectueux ;
- La vérification du bon fonctionnement de l'équipement ;
- Lorsque l'équipement comprend des automates ou des modules avec logiciels intégrés :
 - La vérification de la configuration mise en place et de la restauration, si nécessaire, de la dernière configuration installée ;
 - L'installation de patches correctifs éventuels ou version logicielles correctives éventuelles ;
- La remise d'un compte-rendu de réparation détaillé consignant les opérations effectuées

Lorsqu'une panne est déclarée, le titulaire prend toutes les mesures appropriées pour rétablir le bon fonctionnement des équipements dans les délais exigés. Les pièces identifiées comme défectueuses sont remplacées et l'équipement est rendu en bon état de fonctionnement.

Si le matériel ne peut pas être remis en service, le titulaire, propose et déploie, dans la mesure du possible, une solution de secours qui garantit la continuité de l'activité concernée avec les mêmes garanties de sécurité.

Si le matériel doit être « arrêté », le titulaire :

- Informe **immédiatement** le responsable EFS ;
- Consigne l'installation tel que préconisé par la réglementation ;
- Met en place une signalétique claire destinée à informer les utilisateurs ;

Pour les interventions qui impliquent des fournitures qui ne sont pas comprises dans le forfait, le titulaire transmet un devis au Responsable Immobilier de l'EFS dans les conditions prévues à l'article 2.7

Important : Les réparations consécutives à une intervention curative d'un montant inférieur à 500,00€HT doivent être engagées immédiatement, sous réserve de disponibilités des pièces nécessaires et après accord du Représentant de l'EFS.

Si l'intervenant du Titulaire n'est pas en mesure de fournir un devis, l'EFS lui remet un « bon pour accord » pour valider l'intervention.

Dans tous les cas un devis définitif de régularisation sera transmis.

4.3. Maintenance préventive et évolutive

Le lot 4 ne comporte pas de prestations de maintenance.

La maintenance préventive est effectuée pendant les jours et heures d'ouverture ouverts : Généralement du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00. Ces horaires sont à valider pour chaque site avec les correspondants locaux de l'EFS.

Le titulaire ne peut exécuter une prestation de maintenance préventive à l'occasion d'un dépannage, sauf accord de l'EFS. A l'inverse un dépannage est possible lors d'une intervention de maintenance préventive.

4.3.1. Maintenance préventive systématique

Les opérations minimales de maintenance préventive à effectuer ainsi que les périodicités minimales de mise en œuvre à respecter sont détaillées dans les **gammes de maintenance** fournies par le titulaire dans son offre. Elles sont déterminées en fonction du matériel installé et des préconisations des constructeurs.

Néanmoins, la maintenance des armoires électriques n'est réalisée que sur demande expresse de l'EFS. A titre d'information, cette maintenance est réalisée tous les 48 mois (soit 1 fois pendant la durée d'exécution du marché).

4.4.3. Maintenance évolutive

Cette prestation est **incluse dans le prix forfaitaire du marché**.

Pour les équipements et installations qui comportent des composants informatiques, des automates, etc., la maintenance évolutive comprend :

- Les nouvelles versions évolutives du logiciel diffusées par le fabricant ;
- Les mises à niveaux techniques décidées par le titulaire pour accroître la fiabilité et la sécurité de l'équipement ;
- Les mises à niveau correspondant à la correction d'anomalies constatées par le titulaire ou par l'EFS ;
- Les évolutions rendues obligatoires par les textes réglementaires en vue d'améliorer la sécurité ou qui suspendent l'utilisation de l'équipement en cas de non réalisation.

Etant comprise dans le montant forfaitaire du marché, cette maintenance évolutive s'applique à tous les équipements figurant en **Annexe B** du CCTP. Elle est mise en œuvre dans les délais imposés par la réglementation ou, pour les autres cas, au rythme des planifications des maintenances préventives dans un délai maximal de **douze mois** à compter de la diffusion par le fabricant de la nouvelle version.

Dans le cadre de la maintenance évolutive, le titulaire s'engage à préciser à l'EFS :

- Les modifications apportées ;
- Les programmes et les paramétrages impactés ;
- Le planning prévisionnel de mise en œuvre.

Ceci afin d'instruire, le cas échéant, les dossiers d'autorisation, et de faciliter les tests préalables à l'utilisation par l'EFS. Après accord de l'EFS, les interventions de maintenance évolutive sont planifiées en accord avec l'EFS. Si l'EFS souhaite une mise en œuvre accélérée par rapport à la proposition du titulaire, le titulaire et l'EFS se rencontrent pour définir les modalités de mise en œuvre et de prise en charge respective de l'évolution.

4.4. Gestion de la documentation technique

4.4.1. Mise en place et tenue d'un référentiel technique

Dès la notification du marché, le titulaire met en place une gestion historique des équipements et des interventions effectuées :

- Carnet d'entretien des installations ;
- Fiches et notices techniques d'entretien ;
- Plans de repérage, schémas des installations ;
- Historique des interventions et bilans des défaillances ;
- Procédures et modes opératoires décrivant les opérations de base à destination du Service Immobilier de l'EFS.

4.4.2. Gestion de la documentation technique

Le Service Immobilier de l'EFS met à disposition du titulaire, dans ses locaux, toute la documentation technique en sa possession. Cette documentation reste la propriété de l'EFS.

Dès notification du marché et pour toute sa durée, le titulaire est en charge de la mise à jour permanente de cette documentation (format papier et numérique).

Toutes les interventions donnent lieu à une mise à jour des notices et des plans. Tous les documents sont fournis en langue française, au format papier et format numérique. L'ensemble de cette documentation est disponible en permanence sur chaque site et reste la propriété de l'EFS, y compris au-delà de la durée du présent marché.

4.5. Assistance et conseil

4.5.1. Plan d'amélioration

Le titulaire assiste, conseille l'EFS et fait des propositions d'amélioration ou d'adaptation des équipements dont il a la charge visant à :

- Protéger la santé et la sécurité des personnels ;
- Protéger l'environnement ;
- Améliorer le fonctionnement et prolonger la durée de vie des installations ;
- Mettre en conformité les installations en fonction de l'évolution de la réglementation ;
- Améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs.

Afin de permettre l'élaboration des demandes d'investissement pour l'année suivante, le titulaire remet au plus tard le 30 juin de chaque année du marché, un plan de propositions de travaux (améliorations, modifications, optimisation, remplacements...) avec les coûts afférents et planifiés, si nécessaires, sur plusieurs années. Ce plan est mis à jour annuellement sur la durée du marché.

4.5.2. Veille réglementaire

Le titulaire réalise une veille réglementaire permanente et informe le Responsable Immobilier de l'EFS de toutes modifications de la réglementation et des risques y afférents dans un délai maximum de 30 jours après la parution des textes au journal officiel ou autre canal officiel de diffusion.

Le titulaire informe le Responsable Immobilier de l'EFS de toute nécessité de contrôle des installations par un organisme extérieur qui découlerait d'une modification de la réglementation ou de l'impossibilité de réalisation par lui-même de ce contrôle faute d'habilitation requise.

Le titulaire doit, durant toute la durée du marché signaler au Responsable Immobilier de l'EFS toute non-conformité des équipements à la réglementation en vigueur et lui proposer les modifications adéquates.

4.6. Suivi et bilan

4.6.1. Réunions de bilan

Sur demande de l'EFS, des réunions de bilan d'activité sont planifiées. Ces réunions réunissent à minima le Responsable de Contrat du titulaire, le Responsable Immobilier de l'EFS et ses adjoints.

Les points abordés sont les suivants :

- Bilan de l'année écoulée ;
- Mise à jour du parc équipements ;
- Mise à jour du planning de maintenance préventive ;
- Mise à jour des gammes de maintenance et des modes opératoires ;
- Analyse des interventions afin d'optimiser le fonctionnement du marché pour l'année suivante.
- Investissements à prévoir.

Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu sous forme de plan d'actions diffusé au titulaire permettant d'acter les décisions et les dates retenues.

La fréquence des réunions est à l'initiative de l'EFS qui informe le titulaire par mail au moins 2 semaines avant la date prévue.

4.7. Travaux hors maintenance

L'EFS peut demander au titulaire de réaliser des travaux sur ses différents sites.

Le Service Immobilier envoie sa demande par mail au titulaire et le titulaire transmet un devis au Service immobilier dans les délais et selon les conditions précisées dans le présent document.

Lorsque le devis est accepté et que le bon de commande est envoyé au titulaire, les travaux peuvent être engagés. A compter de la réception du bon de commande, toutes les dispositions du présent CCTP s'appliquent :

- Obligation du titulaire ;
- Responsabilité du titulaire ;
- Personnels chargés des interventions ;
- Intervention sur les sites ;
- Traçabilité des interventions ;
- Etc...

Le titulaire précise au Service Immobilier :

- Les délais d'approvisionnement des pièces et fournitures
- Les dates possibles de début et fin de travaux.

Les deux parties valident les dates d'intervention et le titulaire réalise les travaux.

A l'issue des travaux, le titulaire rédige et remet au Service Immobilier le rapport ou le PV de réception des travaux dans les délais et selon les conditions précisées dans le présent document.

Dans un délai de **1 mois maximum** à compter de la réception des travaux, le titulaire transmet au Service Immobilier l'ensemble des documents techniques concernant l'opération (DOE, fiches techniques, etc....)

Exemples de travaux pouvant être demandés au titulaire :

- Remplacement de blocs d'éclairage fluo par des bloc Led ;
- Tirage de prises d'alimentation électrique (réseau normal/secours ou réseau ondulé) ;
- Tirage de prises réseau avec fiche de recettage ;
- Mise à niveau d'armoires électriques ;
- Etc...

5. Précisions techniques

Le programme de maintenance est celui proposé par le titulaire. Toutefois, pour certaines installations ou équipements particuliers, il doit obligatoirement comprendre les prestations indiquées ci-dessous :

EQUIPEMENTS	PRESTATIONS COMPRISES DANS LE PRIX FORFAITAIRE DU MARCHÉ <i>(Compris petites fourniture et consommables)</i>
Postes HTA/BT, transformateurs, AGBT, TGBT	Equipements HT <ul style="list-style-type: none">- Réaliser une visite triennale de maintenance préventive de type constructeur de niveau 3 (dernière réalisée en 2025)- Réaliser une analyse thermographique tous les deux ans (dernière réalisée en 2024) Poste HT et locaux TGBT et AGBT <ul style="list-style-type: none">- Maintien en propreté des éclairages normaux et secours. - Nettoyage du local (ventilation, caniveaux, etc...) - Vérification de la présence des affichages réglementaires. - Vérification du verrouillage des portes d'accès aux postes.- Vérification de la présence des accessoires de sécurité (gants, perche à corps, gants, tabourets, extincteurs, etc.)- Essai et réglage ventilation forcée.