

COUR D'APPEL DE DIJON
8, rue Amiral Roussin - BP 33432
21034 DIJON CEDEX

MARCHE PUBLIC DE L'ETAT

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

**PRESTATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS TECHNIQUES DES
BÂTIMENTS JUDICIAIRES DU DEPARTEMENT DE LA SAÔNE ET LOIRE**

Lot 6 : Toiture / Etanchéité / Zinguerie

APPEL D'OFFRES OUVERT

**Article L 2124-2 et articles R 2124-2 et R 2161-2 et suivants du code de la
commande publique**

Le présent CCTP comporte 18 pages.

1 - OBJET DU MARCHE	3
2 - OBLIGATIONS DU MARCHE	3
2.1 - Obligation de résultat	3
2.2 - Obligation de conseil	3
2.3 - Obligation d'information.....	3
2.4 - Obligation de confidentialité.....	3
2.5 - Mesures de sécurité.....	4
3 - DESCRIPTION DU SITE ET DES LOCAUX.....	4
3.1 - Palais de justice de Chalon sur Saône	4
3.2 - Palais de justice de Mâcon.....	4
4 - TERMINOLOGIE DES OPERATIONS DE MAINTENANCE / GARANTIE.....	5
5 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	7
5.1 PRESTATIONS FORFAITAIRES	7
5.2 - PRESTATIONS SUR BON DE COMMANDE FAISANT L'OBJET D'UNE REMUNERATION A PRIX UNITAIRES (INTERVENTIONS HORS FORFAIT).....	8
5.3 - TABLEAU DE SYNTHESE DES PRESTATIONS FORFAITAIRES ET SUR BON DE COMMANDE	9
6 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS FORFAITAIRES	9
6.1 - Maintenance préventive de niveau 1 à 3.....	9
6.1.1 - Palais de justice de Chalon sur Saône.....	9
6.1.2 - Palais de justice de Mâcon.....	10
6.2 - Maintenance corrective de niveau 1 à 3.....	10
7 - CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS	11
7.1 - PRISE EN CHARGE EN DEBUT DE MARCHE	11
7.2 - ELABORATION DU PROCES-VERBAL DE PRISE EN CHARGE DES INSTALLATIONS (MATERIELS, EQUIPEMENTS).....	11
7.3 - DOSSIER D'EXPLOITATION MAINTENANCE.....	12
7.4 - MOYENS TECHNIQUES ET MOYENS D'ACCES AUX INSTALLATIONS	13
7.5 - LIMITE DES INTERVENTIONS	13
7.6 - PLANNING D'EXECUTION DES PRESTATIONS	13
7.7 - FOURNITURES, CONSOMMABLES ET STOCK DE PIECES DETACHEES.....	14
7.7.1 - Fournitures.....	14
7.7.2 - Consommables.....	14
7.7.3 - Stock de pièces détachées.....	15
7.8 - GESTION DE LA DOCUMENTATION	15
7.9 - OBLIGATIONS DE FIN DE MARCHE	15
8 - OUTILS DE SUIVI DES PRESTATIONS	16
8.1 - REUNIONS.....	16
8.2 - RAPPORTS D'INTERVENTION	16
8.3 - RAPPORTS D'EXPLOITATION.....	16
8.4 - TABLEAU DE BORD DE SUIVI DES INTERVENTIONS	16
8.5 - SUIVI INFORMATISE DES PRESTATIONS (GMAO OU AUTRE SOLUTION LOGICIELLE).....	17

1 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché est un marché mixte : forfaitaire et accord-cadre à bons de commande concernant les prestations de maintenance préventive et corrective des équipements et installations techniques au palais de justice (PJ) de Chalon sur Saône (4 rue Emiland Menand - 71100) et au palais de justice (PJ) de Mâcon (8 rue de la Préfecture - 71000),

Le présent CCTP porte sur le lot 6 - Toiture / Etanchéité / Zinguerie.

La cour d'appel de Dijon est représentée par le représentant du pouvoir adjudicateur, représenté lui-même par le responsable du suivi et de l'exécution du marché (RSEM), qui peut être remplacé par un représentant désigné par eux.

Les RSEM sont :

- Palais de justice de Chalon : le directeur des services de greffe du tribunal judiciaire de Chalon sur Saône (mel : dq.tj-chalon-sur-saone@justice.fr - Tel 03.85.93.77.22).
- Palais de justice de Mâcon : le directeur des services de greffe du tribunal judiciaire de Mâcon (mel : dq.tj-macon@justice.fr - Tel 03 85 39 92 34)

L'entreprise intervenante est désignée dans l'ensemble des documents par le terme « Titulaire ».

2 - OBLIGATIONS DU MARCHÉ

2.1 - Obligation de résultat

Le titulaire, par le présent marché, est tenu d'obtenir les résultats suivants :

- Garantir en permanence les performances des installations dans un état de fonctionnement optimum, proche de l'état neuf ;
- Garantir la meilleure durabilité des équipements, seul le vieillissement normal des pièces d'usure pouvant être admis (sous réserve que le titulaire avertisse en temps utile les RSEM de l'usure des pièces et de la nécessité de les changer à plus ou moins brève échéance dans un délai tenant compte des délais de réapprovisionnement).

2.2 - Obligation de conseil

Le titulaire a un devoir de conseil s'il se rend compte, lors de ses interventions, de différents dérèglements, de conditions de vétusté potentiels au titre de ses prestations.

2.3 - Obligation d'information

Le titulaire est tenu de signaler à l'acheteur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution des prestations.

2.4 - Obligation de confidentialité

Le Titulaire et son personnel qui, à l'occasion de l'exécution du marché, ont reçu communication à titre confidentiel de renseignements, documents ou objets quelconques, s'engagent à ne pas les diffuser.

L'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment matériels informatiques, appareils téléphoniques, photocopieurs et télécopieurs, est interdit sauf le téléphone en cas d'urgence professionnelle.

Le titulaire s'engage à faire respecter l'obligation de réserve à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs.

L'acheteur pourra demander, à tout moment, au titulaire, de lui retourner les éléments ou supports d'informations confidentielles qui lui auraient été fournis.

En cas de violation des obligations mentionnées ci-dessus, le marché peut être résilié aux torts du Titulaire.

2.5 - Mesures de sécurité

L'attention du titulaire est appelée sur son obligation de veiller au respect des prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes et de préservation du voisinage.

Le non-respect de ces obligations peut entraîner la résiliation du marché aux frais et risques du titulaire.

3 - DESCRIPTION DU SITE ET DES LOCAUX

3.1 - Palais de justice de Chalon sur Saône

Le palais de justice de Chalon sur Saône est conçu à partir d'un édifice existant, datant du 19^{ème} siècle, réhabilité en 2014 et d'une extension en construction neuve datant de 2013.

Le bâtiment abrite le tribunal judiciaire, le tribunal de commerce et le conseil de prud'hommes.

Il se compose de 5 niveaux, dont :

- Le rez de chaussée (accessible au public) : salles d'audience, bureaux ;
- Le premier et deuxième étage : salles d'audience, bureaux, locaux techniques ;
- Le troisième étage (salles de réunion) et les combles (seulement sur une partie du bâtiment) occupés en partie par les installations techniques ;
- Le sous-sol : un parking, certains équipements techniques et des locaux d'archives.

La surface intérieure totale du bâtiment est d'environ 9.600 m².

Les DOE sont à dispositions des entreprises titulaires, sur place.

Le classement ERP du bâtiment est le W 3^{ème} catégorie.

L'immeuble est ouvert au personnel et ayants droit de 7H30 à 20H00, et au public du lundi au vendredi de 8H30 à 12H00, et de 13H30 à 16H30.

3.2 - Palais de justice de Mâcon

Le Palais de justice de Mâcon, situé au 8 rue la préfecture, est composé de trois bâtiments et abrite les services du tribunal judiciaire.

Le bâtiment A est constitué de cinq niveaux : les locaux techniques et d'archives sont au sous-sol, les bureaux et les salles de réunion sont répartis sur le rez de chaussée et les deux étages supérieurs, les deux salles d'audiences sont l'une au 1^{er} étage et l'autre en sous-sol semi-enterré. Le grenier abrite quelques équipements techniques.

Le bâtiment B est constitué de deux niveaux : les bureaux sont répartis sur le rez de chaussée et le 1^{er} étage, la salle d'audience est au 1^{er} étage.

Le bâtiment C est constitué de quatre niveaux : les locaux d'archives sont au sous-sol, les bureaux sont répartis sur le rez de jardin, le rez de chaussée et le 1^{er} étage.

La surface totale intérieure du site bâti est de 2770 m².

Le terrain comprend deux cours intérieures, un parking, un parc clos et arboré sur une surface totale de 5240 m².

Le classement ERP du bâtiment est le W 5^{ème} catégorie.

L'immeuble est ouvert au personnel et ayants droit de 7H30 à 19H00, et au public du lundi au vendredi de 8H30 à 12H00, et de 13H30 à 16H30.

Les DOE sont à dispositions des entreprises titulaires, sur place.

4 - TERMINOLOGIE DES OPERATIONS DE MAINTENANCE / GARANTIE

La maintenance corrective définie dans la norme NFX 60-010 est « l'ensemble des activités réalisées après la défaillance d'un bien ou la dégradation de sa fonction pour lui permettre d'accomplir une fonction requise, au moins provisoirement ».

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

La réparation ou remise en état définitive consiste en une intervention faite in situ ou en atelier, parfois après dépannage, avec un caractère définitif.

Gestion des garanties

Il est précisé que le matériel fourni par le Titulaire est garanti pendant la durée minimale accordée par le constructeur à compter de sa mise en service. Le prestataire tient à la disposition de la personne publique les copies des certificats de garantie des pièces installées. Si une nouvelle défaillance affectant le même organe et ayant la même origine que la première se produit dans un délai inférieur à un an, il n'y a pas de facturation pour la seconde réparation.

Pendant les périodes de garantie dues par les entreprises au titre des marchés de travaux de construction, le prestataire assiste la personne publique pour mettre en évidence les défauts, défaillances, malfaçons ou non malfaçons et faire jouer les garanties. Il est tenu de porter à la connaissance de la personne publique par écrit, l'incidence de tout vice caché qu'il aurait découvert et dès qu'il en a connaissance.

Pendant ces périodes de garantie, il prend toutes les dispositions, en accord avec le constructeur ou l'installateur des matériels et équipements, pour assurer la coordination de leurs interventions et le respect de ses propres obligations contractuelles : réglages ou interventions suite à incident au titre de la garantie.

La cohabitation éventuelle avec les périodes de garantie des installateurs et/ou constructeurs ne pourra pas exempter le prestataire d'assurer les prestations, notamment les missions d'entretien maintenance.

Durant la période couverte par la garantie de parfait achèvement, et en cas de panne de l'installation en question, le prestataire gère et pilote l'intervention de l'installateur, qui assure la remise en état de l'équipement, pièces et main d'œuvre comprises.

Sur demande expresse de la personne publique, le prestataire intervient dans les délais contractuels pour remettre en état l'équipement couvert par la garantie de parfait achèvement.

La maintenance préventive définie dans la norme susvisée est « l'ensemble des activités ayant pour but de réduire la probabilité de défaillance ou de dégradation d'un bien. Les activités correspondantes sont déclenchées selon un échéancier établi à partir d'un nombre prédéterminé d'unités d'usage, et / ou des critères significatifs de dégradation de bien ».

Maintenance de 1^{er} niveau - NTI1

► Réglages simples prévus par le constructeur au moyen d'éléments accessibles sans aucun démontage ou ouverture de l'équipement ou échange d'éléments consommables accessibles en toute sécurité, tels que voyants, fusibles, filtres, etc...

La conduite et la surveillance concernent les tâches permettant la maîtrise du fonctionnement des installations, notamment :

- la surveillance, les rondes et inspections courantes ;
- les mises en marche et arrêts ;
- les réglages et rééquilibrages pour obtenir le résultat demandé au moindre coût ;
- le relevé des compteurs et des paramètres de mesure.

Maintenance de 2^{ème} niveau - NTI2

► Dépannage par échange standard des éléments prévus à cet effet et opérations mineures de maintenance préventive, telles que graissage ou contrôle de bon fonctionnement.

Ce type d'intervention est effectué sur place avec l'outillage portable défini par les instructions de maintenance, et à l'aide de ces instructions.

Maintenance de 3^{ème} niveau - NTI3

► Identification des diagnostics des pannes, réparations par échange de composants ou d'éléments fonctionnels, réparations mécaniques mineures, et toutes opérations courantes de maintenance préventive telles que réglages généraux ou réaligement des appareils de mesure.

Ce type d'intervention est effectué par un technicien spécialisé sur place à l'aide de l'outillage prévu dans les instructions de maintenance et à l'aide des appareils de mesure et de réglage, avec éventuellement des bancs d'essais et de contrôle des équipements, en utilisant l'ensemble de la documentation nécessaire à la maintenance.

Maintenance de 4^{ème} niveau - NTI4

► Tous les travaux importants de maintenance corrective et préventive à l'exception de la rénovation ou de la restructuration. Ce niveau comprend également le réglage des appareils de mesure utilisés pour la maintenance.

Ce type d'intervention peut être effectué par une équipe comprenant un encadrement technique très spécialisé doté d'un outillage général.

5 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations faisant l'objet du présent marché doivent être exécutées suivant les modalités déterminées dans le CCTP et par application des articles R. 2162-1 et suivants du code de la commande publique.

Le Titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance :

- de la constitution du bâtiment ;
- des contraintes dues à sa destination ;
- de la consistance des équipements et installations dont il doit assurer la maintenance ;
- des conditions particulières d'accès liées à la sécurité, à la sûreté et à la spécificité du bâtiment.

Toute modification dans l'exécution des prestations (modification des missions ou de la durée des interventions forfaitaires) sera effectuée suivant les dispositions des articles R. 2194-1 et suivants du code de la commande publique.

L'ensemble des installations techniques (détail non exhaustif communiqué dans les annexes « Inventaire des installations techniques par site ») est concerné par le présent marché.

Sont inclus dans le présent marché, pour toutes les installations décrites, les équipements de production, de transport et de distribution.

Ne figurent pas dans la liste, mais sont également inclus, les organes et composants nécessaires aux équipements pour assurer leurs fonctions et notamment, les circuits auxiliaires, les châssis métalliques, les organes de mesure, de contrôle et de régulation, l'alimentation électrique...

5.1 PRESTATIONS FORFAITAIRES

Les prestations incluses dans le forfait sont détaillées à l'article 6 et comprennent :

5.1.1 La maintenance préventive de niveau 1 à 3

Le titulaire intervient de sa propre initiative et sur demande du RSEM.

5.1.2 La maintenance corrective de niveau 1 à 3

Les interventions correctives seront déclenchées soit lors des visites et des rondes sur site par le Titulaire, soit sur demande du RSEM.

La maintenance corrective inclut l'astreinte lorsque les plages d'intervention mentionnées sont libellées « 24H /24 7j /7 ». L'astreinte doit permettre de répondre à toute demande d'intervention effectuée par le RSEM ou le concierge de permanence ou la société de surveillance du site quel que soit l'horaire de la demande.

Les heures de déplacement sont incluses dans les prestations forfaitaires, elles ne peuvent faire l'objet d'un décompte du nombre d'heures et ne peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

La maintenance corrective inclut également :

- la fourniture et la pose de toutes pièces détachées dont le coût unitaire d'achat suivant le tarif fournisseur toute remise déduite est inférieur ou égal à 250 € HT ;

- La pose de toutes pièces détachées dont le coût unitaire d'achat suivant le tarif fournisseur toute remise déduite est supérieur à 250 € HT et inférieur ou égal à 4.000 € HT (le coût des pièces sera en revanche traité hors forfait, sur bon de commande).

5.1.3 Les autres prestations dues au titre du marché, notamment :

- La fourniture et leur mise à jour de l'ensemble des documents mentionnés aux articles 7 et 8 du présent CCTP PV de prise en charge, planning annuel de maintenance préventive, rapports d'intervention, rapports trimestriels et annuels d'exploitation, dossier d'exploitation maintenance, relevés des compteurs);
- La participation du Titulaire aux réunions trimestrielles avec le RSEM et le technicien immobilier - cf article 8.1 ;
- L'assistance aux réceptions de travaux: des travaux de rénovation des locaux, dont la maintenance fait l'objet du présent marché, pourront être entrepris par le représentant du pouvoir adjudicateur après consultation et procédure de mise en concurrence. Le Titulaire assistera le représentant du pouvoir adjudicateur lors des opérations de réception, ce qui permettra une intégration sans réserve des nouveaux équipements à la prestation ;

5.2 - PRESTATIONS SUR BON DE COMMANDE FAISANT L'OBJET D'UNE REMUNERATION A PRIX UNITAIRES (interventions hors forfait)

Pour les prestations complémentaires (prestations hors forfait), un bon de commande sera établi par le bureau immobilier du service administratif inter régional.

Les propositions (devis) devront être fournies par le titulaire dans un délai de sept jours ouvrés après demande du RSEM. Le Titulaire ne pourra intégrer de prestation intellectuelle de temps d'études pour la production de ces devis.

Les travaux ne seront effectués qu'après validation expresse du RSEM.

Les prestations suivantes seront traitées sur bon de commande (hors forfait) :

Les prestations suivantes seront traitées sur bon de commande hors forfait :

- Fourniture de toutes pièces détachées dont le coût unitaire d'achat suivant le tarif fournisseur toute remise déduite est supérieur à 250 € HT et inférieur ou égal à 4.000 € HT : Le coût de main d'œuvre pour la pose de ces pièces sera en revanche inclus dans le forfait (cf article 5.1.2);
- Fourniture et pose de toutes pièces détachées dont le coût unitaire d'achat suivant le tarif fournisseur toute remise déduite est supérieur à 4.000 € HT : pour la justification du coût de main d'œuvre, il sera fait application des coûts unitaires de main d'œuvre consentis à l'article 2.2.2 de l'acte d'engagement.

Le coût devra être justifié par le fournisseur de la pièce : à cette fin, le titulaire fournira systématiquement au RSEM une copie de la facture de la pièce établie par le fournisseur au titulaire du marché. **Le titulaire ne pourra pas appliquer de coefficient de marge bénéficiaire supérieur à 10% sur le coût de la pièce.**

En dehors de ces cas, l'administration devra obligatoirement faire application des règles du code des marchés publics en vigueur et notamment assurer la mise en concurrence.

5.3 - TABLEAU DE SYNTHÈSE DES PRESTATIONS FORFAITAIRES ET SUR BON DE COMMANDE

OPERATIONS DE MAINTENANCE		Coût des pièces à fournir	Coût de main d'œuvre
Maintenance préventive de niveau 1 à 3	Toute prestation avec ou sans fourniture de pièce	Inclus dans les prestations forfaitaires	Inclus dans les prestations forfaitaires
Maintenance corrective de niveau 1 à 3	Prestation sans fourniture de pièce	Sans objet	Inclus dans les prestations forfaitaires
	Si Fourniture d'une pièce d'un montant unitaire toutes remises déduites <u>inférieur ou égal à 250 € HT</u>	Inclus dans les prestations forfaitaires	Inclus dans les prestations forfaitaires
	Si Fourniture d'une pièce d'un montant unitaire toutes remises déduites <u>supérieur à 250 € HT et inférieur ou égal à 4.000 € HT</u>	Sur bon de commande (hors forfait)	Inclus dans les prestations forfaitaires
	Si Fourniture d'une pièce d'un montant unitaire toutes remises déduites <u>supérieur à 4.000 € HT</u>	Sur bon de commande (hors forfait)	Sur bon de commande (hors forfait)

Les prestations de maintenance préventive de niveau 4 et 5, et de maintenance corrective de niveau 4 et 5 sont exclues du présent marché.

6 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS FORFAITAIRES

Les différents équipements à maintenir sont détaillés par lot dans les annexes 1, « Inventaire des installations techniques ».

Les prestations de maintenance préventive sont décrites par lot dans le présent document.

6.1 - Maintenance préventive de niveau 1 à 3

6.1.1 - Palais de justice de Chalon sur Saône

Le titulaire réalisera lors d'une visite annuelle et sur l'ensemble des faces de la couverture :

- le nettoyage /débouchage annuel des chéneaux et descentes EP ;
- l'enlèvement des plantes par traitement phytosanitaire si besoin ;
- le démoussage des toitures concernées par quart pour faire l'ensemble de la toiture exposée sur la durée du contrat en commençant par les façades les plus exposées (nord) ;

- la vérification et le changement de quelques tuiles ;
- la vérification de la zinguerie (toiture, chéneaux et descentes) incluant quelques points de soudure ;
- la vérification et le nettoyage des terrasses étanchées, y compris relevés ;
- vérification en sous-face de la parfaite étanchéité de l'ensemble des couvertures (tuiles, zinc, inox, terrasses).
- La vérification de l'étanchéité des velux et des verrières.

En sus, il réalisera 2 fois par an le nettoyage extérieur des verrières V4 (salle audience civile) et V5 (passage le long du dôme).

6.1.2 - Palais de justice de Mâcon

Le titulaire réalisera lors d'une visite annuelle sur chaque bâtiment et sur l'ensemble des faces de la couverture et sur la terrasse étanchée :

- le nettoyage/débouchage annuel des chéneaux et descentes EP ;
- l'enlèvement des plantes par traitement phytosanitaire si besoin, notamment la vigne vierge sur la terrasse des sanitaires extérieurs ;
- le démoussage des toitures concernées par quart pour faire l'ensemble de la toiture exposée sur la durée du contrat en commençant par les façades les plus exposées (nord) ; A faire uniquement en 2017 et 2020
- la vérification et le changement de quelques tuiles ;
- la vérification de la zinguerie incluant quelques points de soudure ;
- la vérification de l'étanchéité des velux et des skydômes ;
- la vérification de l'étanchéité de la terrasse.

Un rapport avec des photos devra être remis par le titulaire à l'issue de la visite annuelle.

6.2 - Maintenance corrective de niveau 1 à 3

Le titulaire interviendra, à la demande du RSEM, dans un délai maximum de 24 heures à partir de la réception de l'appel (pendant les jours ouvrés de 8H à 18H) pour toute intervention de réparation. Le délai de remise en service est de 96 heures à partir de la réception de l'appel.

Domaine technique	Délai d'intervention à compter de la réception de l'appel	Délais de remise en état définitif	Plages d'intervention
Installation présentant un danger imminent (mise en sécurité de l'installation)	4H	-	24H/24 et 7j/7
Intervention de réparation	24H	7J	24H/24 et 7j/7

Le titulaire doit garantir la continuité de service.

7 - CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

7.1 - Prise en charge en début de marché

Le Titulaire reconnaît avoir visité les lieux préalablement à la remise de son offre et déclare être parfaitement informé de la constitution des locaux.

Le Titulaire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations sur les bâtiments ou leurs installations, ou faire état ultérieurement d'une erreur, omission ou imprécision quelconques, pour ne pas accomplir tout ou partie des prestations nécessaires à l'accomplissement total de sa mission dans le cadre défini par le CCAP et par le CCTP.

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

Les inexactitudes qui peuvent être évoquées après la passation du marché ne remettent en aucun cas en cause le prix global arrêté.

Le Titulaire déclare connaître parfaitement la constitution des locaux et les caractéristiques des matériels et des équipements dont il assure l'entretien, l'exploitation et la maintenance ainsi que les règles de sécurité et les règlements applicables en pareille matière.

Le Titulaire doit organiser et mettre en place les prestations lui permettant d'être totalement opérationnel au lancement des prestations.

A cette fin, le Titulaire doit notamment :

- Organiser et préparer ses futures prestations ;
- Organiser et mettre en place les moyens prévus pour l'exécution des prestations : l'équipe opérationnelle, les moyens matériels pour réaliser l'ensemble des prestations demandées (outillage, moyens d'accès et de manutention, matériels et équipements de bureautique, matériels spécifiques pour la mesure et l'analyse des réseaux électriques courants faibles et courants forts, hydrauliques et aérauliques, etc.), la mise en place de l'astreinte.
- Appréhender le paramétrage des outils de gestion (GMAO ou autre solution logicielle) ;
- Elaborer son plan de gestion de la qualité et rédiger le plan d'assurance qualité propre au site ;
- Définir et mettre en place les guides, consignes et procédures ;
- Proposer l'ajout de compteurs pour optimiser les consommations des fluides ;
- Préparer les procédures d'autocontrôle ;
- Préparer les différents reporting et documents ;
- Rédiger le plan de prévention ;
- Etablir un stock de matériels ;
- Mettre en place un outil de suivi des prestations selon les garanties de résultats exigées.

Une visite contradictoire entre le titulaire du précédent marché de maintenance et le titulaire de l'actuel marché pourra être organisée à l'initiative du RSEM.

7.2 - Elaboration du procès-verbal de prise en charge des installations (matériels, équipements)

Un procès-verbal contradictoire de prise en charge et des matériels et équipements sera établi par le titulaire dans un délai de deux mois à compter du début des prestations, et soumis au RSEM pour validation.

La mise en conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur est à la charge de l'administration, après que le titulaire lui a fait connaître par écrit la nature des mises en conformité qui lui paraîtraient nécessaires.

Ce procès-verbal pourra être établi par le titulaire (à sa demande) sur la base du PV de prise en charge mis à jour par le précédent titulaire, et communiqué par le représentant du pouvoir adjudicateur.

Les installations mises à disposition du Titulaire sont réputées opérationnelles pour les obligations de service demandées.

Le PV mentionnera les durées de vie prévisionnelles du matériel après diagnostic du prestataire. Dans l'hypothèse où certaines pièces de rechange d'origine n'existeraient plus, le titulaire devra en faire état dans ce document et proposer les solutions de remplacement.

Si lors de cet inventaire, le Titulaire juge l'état de tout ou partie des installations incompatibles avec les obligations de résultats spécifiées, il indiquera les anomalies relevées et justifiera leurs causes. Il proposera à un chiffrage des travaux de remise à niveau à effectuer pour remédier à ces anomalies. Les anomalies liées à un éventuel défaut d'entretien (fuite, pompe HS, ...) seront à la charge du Titulaire sortant.

En cours de marché, le RSEM signale par écrit au titulaire toute modification des installations (remplacement de l'installation ou adjonction de matériel ou retrait d'équipement par rapport à l'inventaire de départ).

Un avenant sera rédigé par le représentant du pouvoir adjudicateur.

En cas de travaux de rénovation des locaux entrepris par l'administration impliquant de nouveaux équipements, le Titulaire assistera le représentant du pouvoir adjudicateur lors des opérations de réception, ce qui permettra une intégration sans réserve des nouveaux équipements à la prestation.

7.3 - Dossier d'exploitation maintenance

Le titulaire constitue et met à jour en permanence un dossier d'exploitation maintenance qui est remis à chaque demande du RSEM et au minimum joint au rapport trimestriel d'exploitation.

L'organisation du dossier d'exploitation maintenance est élaborée en concertation avec le RSEM.

Ce dossier doit comporter au minimum les informations suivantes :

- PV de prise en charge mentionné à l'article 7.2 ;
- Etat de santé des installation (nom, marque, type, référence, localisation,)
- Date de mise en service,
- Notices de fonctionnement,
- Procédures de maintenance,
- Plans,
- Proposition d'actions.

A la fin de l'exécution du marché, ce document servira de base pour l'établissement du procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des matériels ou équipements entre le titulaire et le RSEM.

La mise en conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur est à la charge de l'administration, après que le titulaire lui a fait connaître par écrit la nature des mises en conformité qui lui paraîtraient nécessaires.

7.4 - Moyens techniques et moyens d'accès aux installations

Le Titulaire doit fournir à son personnel, et sous sa seule responsabilité, tous les moyens matériels nécessaires à l'exécution des prestations : outillage courant et spécialisé, appareils de mesures et de contrôle, équipements informatiques, moyens de communication, etc.

Le Titulaire a également à sa charge les moyens matériels d'accessibilité pour les interventions en hauteur, les moyens de manutention et les équipements de sécurité du personnel.

Le Titulaire doit faire procéder aux contrôles de ces équipements dans les respects des normes et réglementation en vigueur.

Le Titulaire doit la fourniture, l'entretien et le renouvellement de l'ensemble des tenues vestimentaires du personnel intervenant dans le cadre des prestations ainsi que l'ensemble des Equipements de Protection Individuels (EPI) nécessaires à son intervention.

Le nom de la société Titulaire devra être apparent et parfaitement lisible, les tenues vestimentaires / EPI seront parfaitement adaptées aux conditions climatiques et aux contraintes de sécurité en fonction des postes tenus.

7.5 - Limite des interventions

Les limites physiques à partir desquelles le Titulaire doit les prestations sont les suivantes :

- Depuis la sortie du poste de livraison gaz ou électricité, jusqu'aux émetteurs inclus pour les installations de chauffage et de climatisation ;
- Les générateurs ou producteurs, y compris les réseaux de distribution ;
- Les appareils de traitement d'eau, y compris les produits ;
- Les extracteurs, les centrales de traitement d'air, les climatiseurs, les bouches (soufflage et extraction), les gaines et les tourelles pour les installations de ventilation et d'extraction mécanique.

7.6 - Planning d'exécution des prestations

La planification des opérations de maintenance préventive devra être établie pour une année complète ; elle sera communiquée par le titulaire au RSEM au plus tard dans les quinze jours ouvrés suivant le début du marché, puis dans le mois suivant la notification de reconduction du marché.

Le titulaire apporte, lors des réunions trimestrielles, avec l'accord du RSEM, les modifications et mises à jour nécessaires aux plannings.

Ce calendrier doit préciser :

- La nature de l'intervention,
- Les locaux et/ou les équipements concernés,
- La semaine de la visite ou de la prestation et la durée prévisible, le jour et l'heure si nécessaire,
- Les contraintes éventuelles (immobilisation des équipements),
- Le nom des intervenants.

Le RSEM se réserve le droit de modifier cette planification pour des motifs d'urgence imprévisibles et d'en informer le titulaire au moins 48 (quarante-huit) heures avant la date prévue.

Cette adaptation ne change pas les conditions financières et administratives du marché.

En revanche, le titulaire est tenu de respecter le calendrier d'intervention qui a été arrêté.

Dans l'hypothèse exceptionnelle où un événement empêche le titulaire de réaliser une action de maintenance aux date et heure arrêtées, il doit en aviser immédiatement le RSEM, et motiver précisément par écrit la raison de l'empêchement.

7.7 - Fournitures, consommables et stock de pièces détachées

7.7.1 - Fournitures

Les composants ayant fait l'objet d'une homologation sont remplacés par des composants homologués comparables.

Les caractéristiques techniques des pièces de rechange et des matériels consommables indispensables à un fonctionnement correct sont celles préconisées par le constructeur.

Il est demandé au titulaire de prioriser, dans la mesure du possible, la réparation des pièces défectueuses en lieu et place de leur remplacement. Le titulaire apportera, dans son mémoire technique, des précisions sur son engagement en faveur de l'économie circulaire globalement et plus particulièrement sur le segment des pièces détachées et sur sa stratégie commerciale en matière de pièces détachées.

Il est à noter qu'il s'avère que certaines pièces de rechange d'origine d'équipement ne sont plus fabriquées et/ou distribuées. À ce titre, le titulaire assure une veille technologique sur l'ensemble des installations et équipements à sa charge. L'objectif de cette veille consiste à identifier les équipements ou installation pour lesquels l'obsolescence ou l'arrêt de fabrication est connu. Le titulaire informe la personne publique, dès qu'il en a connaissance. Ainsi, le titulaire établit et transmet au RSEM, un rapport présentant l'équipement/matériel dont l'obsolescence ou l'arrêt de fabrication est annoncé, accompagné de ses préconisations.

Ce rapport est consolidé en fin d'année et remis dans le cadre du rapport annuel d'activité.

Lors de chaque intervention, le technicien doit se présenter au RSEM ou à son représentant à son arrivée, puis doit faire signer le bon d'intervention au RSEM ou à son représentant à la fin de celle-ci.

7.7.2 - Consommables

Pour la réalisation des prestations de maintenance préventive, le titulaire doit forfaitairement la fourniture des divers produits consommables, des petites fournitures mécaniques, électriques et électroniques, en particulier :

- ingrédients : huile, graisse, paraffine, décapant, dégrippant, dégraissant, déshydratant, détartrant, pâte à roder, téflon, rubans adhésifs, produits d'étanchéité, chiffons,
- petit matériel électrique : ampoules, voyants, cosses, appareils fluorescents et toutes les sources d'éclairage (remplacement suivant prescriptions fournisseurs), fusibles basse tension, disjoncteurs, coupe-circuit, contacts auxiliaires, bobines, relais, télérupteurs, connectique, boutons poussoirs de tableaux, voyants de signalisation,
- petit matériel de tuyauterie : membranes, clapets, joints, têtes de robinets, presse-étoupe,
- gaz de soudage,
- peintures diverses (hors réfection d'ensemble),
- isolations et calorifuges divers (hors réfection d'ensemble),
- rechanges : courroies, tamis ou filtres à eau et à huile,

- visserie, boulonnerie, rivets, cosses, colliers,
- huiles nécessaires au fonctionnement des matériels (groupes frigorifiques, compresseurs d'air comprimé), appoint de fluides frigorigènes, électrolyte des batteries.

7.7.3 - Stock de pièces détachées

Pour assurer la continuité et la sécurité du service, le titulaire constitue un stock de pièces détachées, établi selon les prescriptions des constructeurs, et fonction des risques de défaillance et de la criticité des matériels.

Il ne pourra pas se prévaloir d'un délai d'approvisionnement pour allonger les délais de réparation ou déroger à ses obligations, sauf si le cas de force majeure est invoqué.

7.8 - Gestion de la documentation

Les documents techniques existants (DOE, DIUO, notices....) sont mis à disposition du Titulaire sur site, dans le dossier d'exploitation maintenance au démarrage du marché.

Une liste de ces documents est établie de manière contradictoire en début de marché. A l'expiration du marché, le Titulaire doit restituer l'intégralité de cette documentation. Il reconstitue à ses frais les pièces détruites ou perdues.

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

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

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

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

Le défaut de mise à jour des documents constaté par le RSEM entraîne l'application de pénalités.

Lorsqu'une entreprise tierce effectue des travaux, la mise à jour des documents techniques concernés par ces travaux est à la charge du RSEM.

7.9 - Obligations de fin de marché

Le titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution du marché les matériels ou équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement.

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

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

- De mettre à jour le dossier d'exploitation maintenance qui servira à établir un état des lieux contradictoire des installations et équipements ;
- De mettre à jour et de transmettre la base de données issue de la GMAO ou de la solution logicielle sous format informatique ;
- De transmettre tous les codes d'accès des équipements, les logiciels et les supports informatiques nécessaires à leur fonctionnement.

En fin de marché, le titulaire s'engage à rétrocéder au RSEM et à laisser opérationnelles les informations contenues dans la base de données, et toute la documentation associée, y compris

concernant les améliorations et compléments réalisés de sa propre initiative durant l'exécution du marché.

8 - OUTILS DE SUIVI DES PRESTATIONS

8.1 - Réunions

Les réunions de maintenance sont trimestrielles. À cette occasion, le Titulaire présente son rapport périodique.

La participation du Titulaire aux réunions périodiques avec le RSEM et le technicien immobilier du SAR est obligatoire.

Les titulaires pourront cependant être convoqués ponctuellement à la demande du RSEM.

8.2 - Rapports d'intervention

Le titulaire devra la fourniture de tous les rapports d'intervention au RSEM et au technicien immobilier du SAR.

Le rapport avec reportage photo devra être contresigné par le RSEM ou son représentant.

8.3 - Rapports d'exploitation

Un rapport d'exploitation sera communiqué au RSEM, au plus tard 7 jours ouvrés avant la réunion de maintenance, recensant :

- les opérations de maintenance préventive planifiées et réalisées,
- l'historique des interventions correctives et les résultats,
- le nombre d'heures de maintenance préventive, corrective réalisées ainsi que le coût des pièces fournies par intervention et par lot
- la localisation des interventions
- la liste des devis,
- le PV de prise en charge à jour,
- la liste des éventuelles réserves des rapports de contrôles réglementaires et leurs levées,
- les propositions d'amélioration

Un rapport annuel en fin d'année sera communiqué au RSEM, au plus tard 15 jours ouvrés avant la dernière réunion de maintenance, faisant la synthèse des rapports trimestriels d'exploitation, et recensant toutes les opérations de maintenance préventives et correctives avec le décompte des heures passées et les fournitures installées par lot, sous forme de base de données exploitable en format Excel.

Dans ce rapport, le titulaire présentera le bilan carbone de sa prestation et de l'exploitation des équipements qui lui incombent, ainsi que toute action à mener pour baisser l'impact écologique de cette maintenance.

8.4 - Tableau de bord de suivi des interventions

Un tableau de bord de suivi des interventions (type cahier de suivi) avalisé systématiquement par le RSEM et conservé dans la juridiction sera complété après chaque intervention. Il devra comprendre les renseignements suivants :

- Date et heure de début et fin d'intervention ;
- Nom du technicien ;

- Diagnostic de la panne ;
- Nature des travaux effectués ;
- Pièces remplacées ;
- Toutes observations jugées utiles.

8.5 – Suivi informatisé des prestations (GMAO ou autre solution logicielle)

Dans l'hypothèse où le titulaire disposerait d'un outil informatique dédié à la gestion des demandes d'intervention (du type GMAO), il devra en permettre l'accès au RSEM ou à son représentant ainsi qu'au bureau de l'immobilier du SAR et leur dispenser une formation de prise en main.

L'ensemble de la base de données reste la propriété de l'administration sur l'ensemble de la durée du marché. Elle est constituée de l'ensemble de la gestion documentaire, ainsi que des données issues du logiciel. La solution proposée rassemble l'ensemble des données nécessaires à l'exploitation et à la maintenance ainsi que l'historique complet des opérations de maintenance : demandes d'intervention, rapports d'activité, indicateurs de performance, historique des événements, etc.

Aucune de ces informations ne pourra être supprimée ou altérée sans autorisation du RSEM.

L'ensemble des bases de données du système d'information fera l'objet d'une sauvegarde sécurisée et sera transmis au RSEM et au bureau de l'immobilier tous les ans sous format Excel dans le cadre du rapport annuel.

Durant la phase d'exploitation, le Titulaire devra :

- L'administration du système
- Le suivi et la gestion des bases de données
- La formation des membres de son équipe et de l'administration, une fois par an, pour plusieurs personnes et à la demande du RSEM
- La maintenance du logiciel

Le logiciel devra développer un certain nombre de fonctionnalités permettant la gestion de la maintenance préventive et corrective de l'ensemble des équipements du bâtiment organisés selon plusieurs segments (Site / Localisation / Equipement / Lot / Période / Type de maintenance / / Statut / Conformité).

La base de données accessible et extractible sous format Excel ou CSV depuis un portail d'accès comprendra les modules suivants :

- Inventaire des équipements
- Affectation des gammes de maintenance associées aux équipements
- Planning de maintenance préventive avec historique des interventions et accès au rapport d'intervention.
- Planning de maintenance réglementaire avec historique des interventions et accès au rapport d'intervention.
- Demande de service : La main courante (enregistrement par le RSEM des demandes d'intervention, suivi, traçabilité, information des demandeurs, suivi des délais, espace dédié au RSEM pour communication par exemple des notes internes de services) ;
- Supervision et indicateurs de performance comprenant :
 - Historique des récurrences des défaillances ou défauts avec imputation des coûts
 - Taux de clôture des demandes
 - Taux de satisfaction

- Taux de clôture réglementaire
- Taux de clôture bons préventifs
- Le suivi des devis ;
- Le registre de sécurité ;
- Fonctions d'échanges avec des standards logiciels (traitement de texte, tableur, logiciel de dessin, photographie, ...)

Le système de gestion doit prendre en compte les différents coûts, en les imputant par équipement (en privilégiant les équipements critiques) et/ou par type d'intervention (maintenance corrective et/ou préventive). La maîtrise de ces coûts permettra de déterminer le coût global de maintenance par équipement et d'en apprécier la pertinence à l'aide d'indicateurs de maintenance appropriés.

