



**COUR D'APPEL DE VERSAILLES**

Service Administratif Régional

Service des marchés publics

5 rue Carnot

RP 1113

78 000 Versailles

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

**MARCHE D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE  
MULTITECHNIQUE  
DES INSTALLATIONS ET EQUIPEMENTS DU RESSORT**

**Bâtiments judiciaires du 28, 78, 92 et 95  
Hors, TJ Pontoise, TJ Nanterre, TJ et TAE Versailles**

**MP\_2025\_005\_78\_1\_210\_53\_78**

Code	Titre	Nom des fichiers
<b>CCTP</b>	Cahier des Clauses Techniques Particulières	CCTP
<b>A 01</b>	Liste des pièces – sommaire DCE	A 01 CCTP – Liste des pièces
<b>A 02</b>	Fiches d'identité	A 02-01 CCTP – Fiches d'identité 28 A 02-02 CCTP – Fiches d'identité 78 A 02-03 CCTP – Fiches d'identité 92 A 02-04 CCTP – Fiches d'identité 95
<b>A 03</b>	Lexique	A 03 CCTP – Lexique
<b>A 04</b>	A 04-01 – PPT processus de la maintenance A 04-02 – Fonctionnalités AmbaZ & Procédures GED A 04-03 – Tutoriels	A 04-01-01 CCTP – Processus de la maintenance A 04-01-02 CCTP – Tutoriels A 04-02 CCTP – Fonctionnalités AmbaZ A 04-03-01 CCTP – Tutoriel Module DI A 04-03-02 CCTP – Tutoriel Module Maintenance A 04-03-03 CCTP – Tutoriel Module Documentation
<b>A 05</b>	A 05-01 – Inventaire Ressort A 05-02 – Inventaire extincteurs bâtiments	A 05-01 CCTP – Inventaire Ressort A 05-02 CCTP – Inventaire extincteurs bâtiments
<b>A 06</b>	DQE	A 06 CCTP – DQE
<b>A 07</b>	Gammes opérations programmées	A 07 CCTP – Gammes
<b>A 08</b>	Historique des dernières maintenances et contrôles réglementaires :  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Historique et traçabilité sur l'année 2024-2025</li> <li>- Etanchéité</li> <li>- Disconnecteur</li> <li>- Exutoire fumée</li> <li>- Extincteurs fixes (extincteurs, RIA et colonnes sèches)</li> <li>- Extincteurs mobiles</li> <li>- Thermographie</li> <li>- Etanchéité groupe froid</li> <li>- Gaz</li> <li>- Portes automatiques</li> <li>- TGBT</li> </ul>	A 08-01 CCTP – Antony TP A 08-02 CCTP – Argenteuil CPH A 08-03 CCTP – Boulogne CPH A 08-04 CCTP – Boulogne TP A 08-05 CCTP – Chartres CPH A 08-06 CCTP – Chartres Eurélium A 08-07 CCTP – Chartres TC A 08-08 CCTP – Chartres TJ Bâtiment Annexe A 08-09 CCTP – Chartres TJ Bâtiment Principal A 08-10 CCTP – Colombes TP A 08-11 CCTP – Courbevoie TP A 08-12 CCTP – Dreux TP / CPH A 08-13 CCTP – Gonesse TP A 08-14 CCTP – Mantes-la-Jolie TP / CPH A 08-15 CCTP – Montmorency TP / CPH A 08-16 CCTP – Poissy TP / CPH A 08-17 CCTP – Puteaux TP A 08-18 CCTP – Rambouillet TP / CPH A 08-19 CCTP – Saint Germain en Laye CPH A 08-20 CCTP – Saint Germain en Laye TP A 08-21 CCTP – Sannois TP A 08-22 CCTP – Vanves TP A 08-23 CCTP – Versailles CA A 08-24 CCTP – Versailles CA KEIME A 08-25 CCTP – Versailles SAR
<b>A 09</b>	Support cadre pour le procès-verbal de prise en charge	A 09 CCTP – Cadre Prise en charge
<b>A 10</b>	Plan de prévention type	A 10 CCTP – Plan de Prévention type

## SOMMAIRE

<b>TITRE 1</b>	<b>CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GÉNÉRALES</b>	<b>5</b>
1.1	DEFINITION DES INTERVENANTS	5
1.2	OBJET DU MARCHÉ	5
1.3	REFERENTIEL ET NORMES EN VIGUEUR	7
1.4	MISE EN PLACE DU TITULAIRE, PRISE EN CHARGE, ETAT DE SANTE ET DISPOSITIONS DE FIN DE MARCHÉ	7
1.4.1	Mise en place du Titulaire	7
1.4.2	Prise en charge en début de marché	8
1.4.3	État de santé, état d'urgence et occurrence de défaillance	9
1.4.4	Dispositions de fin de marché et Réversibilité	10
1.4.5	Période de recouvrement entre le Titulaire sortant et le futur Titulaire	10
<b>TITRE 2</b>	<b>PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ</b>	<b>11</b>
2.1	OBJECTIFS GENERAUX	11
2.2	PERIMETRE DES PRESTATIONS A LA CHARGE DU TITULAIRE	12
2.2.1	Généralités	12
2.2.2	Installations et Ouvrages pris en charge par le Titulaire	12
2.2.3	Actualisation du périmètre des prestations à la charge du Titulaire	14
2.2.4	Installations et Ouvrages non inclus dans le périmètre du marché du Titulaire	14
2.2.5	Nature des prestations à la charge du Titulaire	15
<b>TITRE 3</b>	<b>MODALITÉS ET CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS</b>	<b>15</b>
3.1	REPRESENTANT DE LA PERSONNE PUBLIQUE	15
3.1.1	Représentant de la Personne publique	15
3.1.2	Organisation du Titulaire	15
3.1.3	Obligation de discrétion	18
3.2	ROLE ET RESPONSABILITE	18
3.2.1	Directeur de la maintenance	18
3.2.2	Responsable Technique et Administratif (RTA) du Titulaire	18
3.2.3	Personnel d'intervention du Titulaire (Technicien)	19
3.2.4	Mission d'animation qualité – sécurité – environnement (QSE)	19
3.2.5	Jours et Horaires d'intervention	20
3.2.6	Plannings d'interventions	20
3.3	ASTREINTE	21
3.3.1	Arrêt technique	23
3.3.2	Plan assurance qualité	24
3.3.2.1	OBJECTIFS DE L'AFFAIRE	24
3.3.2.2	CRITERES QUALITE	26
3.3.3	Tenue du personnel - Équipement de protection	26
3.3.4	Contrôle des prestations	27
3.4	HYGIENE – SECURITE – ENVIRONNEMENT	27
3.4.1	Généralités	27
3.4.2	Plan de prévention / Protection du Travailleur Isolé / Maîtrise des risques par points chauds	28
3.4.3	Plan de progrès pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) et des consommations d'énergie	29
3.4.4	Signalisation des chantiers – Consignes	30
3.4.5	Accès au site - dispositions particulières relatives aux moyens d'accès	30
3.4.6	Mesures de consignation	30
3.4.7	Produits et matériels utilisés	30
3.4.8	Gestion des déchets courants liés à l'activité du Titulaire	31
3.4.9	Gestion des déchets dangereux et les polluants organiques persistants (POP)	32
3.4.10	Nettoyage des locaux et matériels	32

3.4.11	Mise à disposition de locaux.....	33
3.4.12	Gestion de la documentation .....	33
<b>TITRE 4</b>	<b>NATURE DES PRESTATIONS ET CONDITIONS À GARANTIR.....</b>	<b>34</b>
4.1	NATURE DES PRESTATIONS.....	34
4.1.1	Exécution des prestations techniques de conduite, de maintenance préventive et corrective .....	34
4.1.2	Descriptif des prestations forfaitaires.....	34
4.1.3	Management du marché.....	36
4.1.3.1	EXIGENCES REGLEMENTAIRES .....	36
4.1.3.2	EXIGENCES LIEES AU BESOIN DE TRAÇABILITE – ENREGISTREMENT DANS AMBAZ .....	37
4.1.3.3	ORGANISATION ET REPORTING .....	38
4.1.3.4	REVUE DE LANCEMENT DE MARCHE .....	38
4.1.3.5	REUNION DE FIN DE PRISE EN CHARGE .....	39
4.1.3.6	REUNION TRIMESTRIELLE .....	40
4.1.3.7	REUNION ANNUELLE .....	41
4.1.3.8	GESTION DE LA DOCUMENTATION TECHNIQUE .....	41
4.1.3.9	GESTION DES SOUS-TRAITANTS .....	41
4.1.3.10	LE SUIVI DES DEMANDES D'INTERVENTION .....	42
4.1.3.11	CONTROLE REGLEMENTAIRE ET SUIVI DES OBLIGATIONS .....	43
4.1.3.12	PILOTAGE ET GESTION DES FLUIDES ET ENERGIES.....	44
4.1.3.13	UTILISATION DE L'OUTIL GESTION DE PATRIMOINE AMBAZ (MODULE DI, MAINTENANCE, REPORTING, dOCUMENTATION) .....	45
4.1.4	Conduite des installations.....	45
4.1.5	Maintenance préventive .....	46
4.1.5.1	MAINTENANCE PREVENTIVE SYSTEMATIQUE .....	46
4.1.6	Maintenance corrective.....	47
4.1.7	Travaux d'amélioration .....	49
4.1.8	Fournitures, pièces détachées et stocks .....	49
4.1.8.1	FOURNITURE COMPRISES DANS LE FORFAIT : CONSOMMABLES, PIECES DETACHEES ET PIECES DE RECHANGES.....	49
4.1.8.2	STOCKS.....	51
4.1.9	Moyens matériels.....	52
4.1.9.1	OUTILLAGE.....	52
4.1.9.2	MOYENS DE COMMUNICATION .....	53
4.2	CONDITIONS A GARANTIR.....	53
4.2.1	Délais relatifs à la maintenance corrective .....	53
4.2.2	Autres délais.....	54
4.2.3	Exigences contractuelles.....	54
4.2.4	Prestations techniques spécifiques – Contractuelles.....	55
4.2.5	Prestations techniques spécifiques – Maintenances règlementaires.....	56
4.2.6	Contrôle d'Accès, Anti-intrusion, Vidéosurveillance et Anti-agression .....	57
4.2.7	Assistance .....	57
4.2.8	Gestion du Dossier Unique d'Exploitation Maintenance (DUEM) et mise à jour.....	58
4.2.9	Veille normative .....	59
4.2.10	Maintien des caractéristiques et des performances.....	59
4.2.11	Planification pluriannuelle de travaux d'investissement (PPI) .....	59
4.2.12	Assistance à la levée des réserves et gestion de la GPA .....	60
4.2.13	Gestion de crise et continuité de fonctionnement .....	62
4.2.14	Optimisation de la maintenance.....	62

# Titre 1 CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GÉNÉRALES

## 1.1 Définition des intervenants

*La Personne publique* est l'Etat, Ministère de la Justice, représenté par le Premier Président et le Procureur Général de la cour d'appel de Versailles, par délégation du Garde des Sceaux, ministre de la justice en vertu du décret 2007-352 du 14 mars 2007.

*L'interlocuteur du Titulaire dans le cadre de la gestion courante de l'accord-cadre* est le Responsable du suivi de l'exécution du marché (RSEM) de chacun des sites amenés à passer commande.

*L'interlocuteur du Titulaire pour les questions générales d'ordre administratif dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre* est le Responsable de la Gestion Budgétaire chargé des Marchés Publics (RGBMP) du Service Administratif Régional de la cour d'appel de Versailles.

*L'interlocuteur du Titulaire pour les questions générales d'ordre technique dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre* est le service de la gestion du patrimoine immobilier du Service Administratif Régional de la cour d'appel de Versailles dont notamment le Responsable technique de ce service.

*L'entreprise Titulaire de l'accord-cadre* est dénommée ci-après "le Titulaire". Le Titulaire est le prestataire de service qui conclut l'accord-cadre avec la Personne publique. Le Titulaire désigne, dès la notification de l'accord-cadre, un responsable ayant qualité pour le représenter auprès de la personne responsable du marché et du service du patrimoine immobilier pour toutes les problématiques administratives ou techniques. Ce responsable est désigné au présent accord-cadre par le terme "responsable de projet".

## 1.2 Objet du marché

Le présent marché est un marché de services dont l'objet est l'exploitation et la maintenance multi-technique des équipements et installations de différents bâtiments du ressort de la Cour d'appel de Versailles désignés ci-dessous :

### ➤ Arrondissement judiciaire 28 (Eure-et-Loir)

- **Tribunal Judiciaire de Chartres** : 3, rue Saint Jacques 28000 CHARTRES (environ 3032 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L +W
- **Tribunal Judiciaire de Chartres – Extension** : 6, rue du Palais 28000 CHARTRES (environ 894 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L +W
- **Tribunal Judiciaire de Chartres – EURELIUM** : 11 rue du Cardinal Pie. 28000 Chartres (environ 2076 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 3<sup>ème</sup> catégorie, Type L +W
- **Conseil de Prud'hommes de Chartres** : 92 avenue Maunoury 28000 CHARTRES (environ 358 m<sup>2</sup> de SUN). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L +W
- **Tribunal de Commerce de Chartres** : 22 boulevard Chasles 28000 CHARTRES (environ 870 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L +W
- **Tribunal de Proximité de Dreux** : 2, place Anatole France 28100 DREUX (environ 1227 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L +W

➤ **Arrondissement judiciaire 78 (Yvelines)**

- **Cour d'appel de Versailles** : 5, rue Carnot 78000 VERSAILLES (environ 10705 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 3<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W+N
- **Cour d'appel de Versailles – Annexe KEIME** : 12, rue Carnot 78000 VERSAILLES (environ 10705 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W
- **Tribunal de Proximité de Mantes-la-Jolie** : 20, avenue de la République 78200 MANTES LA JOLIE (environ 1543 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W
- **Tribunal de Proximité de Poissy** : 89, avenue Maurice Berteaux 78300 POISSY (environ 1315 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 4<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W
- **Tribunal de Proximité de St-Germain-en-Laye** : 22, rue de la Maison Verte 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE (environ 877 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W
- **Conseil de Prud'hommes de St-Germain-en-Laye** : 2, rue Stéphane Mony 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE (environ 401 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W
- **Tribunal de Proximité de Rambouillet** : 56, rue Gambetta 78154 RAMBOUILLET CEDEX (environ 1539 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W
- **Service Administratif Régional** : 5-7 rue Pierre Lescot 78000 VERSAILLES (environ 1250 m<sup>2</sup> de SUN). Le site est un établissement sous Code du Travail.

➤ **Arrondissement judiciaire 95 (Val d'Oise)**

- **Tribunal de Proximité de Gonesse** : 1, place de la Liberté 95500 GONESSE (environ 1427 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W
- **Tribunal de Proximité de Montmorency** : 1 Place Mendès France 95160 MONTMORENCY (environ 2110 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W
- **Tribunal de Proximité de Sannois** : 5, square Jules Ferry 95110 SANNONIS (environ 1291 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W
- **Conseil de Prud'hommes d'Argenteuil** : 9, rue des celtes 95160 ARGENTEUIL (environ 575 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W

➤ **Arrondissement judiciaire 92 (Hauts de Seine)**

- **Tribunal de Proximité d'Antony** : Place Auguste Mounié 92160 ANTONY (environ 637 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W
- **Tribunal de Proximité de Boulogne-Billancourt** : 35, rue Paul Bert 92100 BOULOGNE BILLANCOURT (environ 1116m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W
- **Conseil de Prud'hommes de Boulogne-Billancourt** : 7, rue Mahias 92643 BOULOGNE BILLANCOURT (environ 2330 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W
- **Tribunal de Proximité de Colombes** : 9, rue Gabriel Péri 92700 COLOMBES (environ 1211 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W
- **Tribunal de Proximité de Courbevoie** : 25, rue du Président Kruger 92400 COURBEVOIE (environ 810 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W
- **Tribunal de Proximité de Puteaux** : 131, rue de la République 92800 PUTEAUX (environ 790 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W
- **Tribunal de Proximité de Vanves** : 34, rue Antoine Fratacci 92170 VANVES (environ 695 m<sup>2</sup> de SHON). Le site est un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, Type L+W

**Il s'agit d'un marché à obligation de résultat.** La réalisation complète des objectifs décrits dans le présent document, constitue une obligation essentielle du Titulaire. Dans les cas où les objectifs ne seraient pas totalement atteints, le versement de la redevance sera diminué des pénalités

applicables. Le choix des moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs définis, et leur utilisation, relèvent exclusivement du Titulaire. L'ensemble des prescriptions mentionnées dans le présent document constitue un minimum requis, le Titulaire est invité à proposer les compléments qu'il juge utile dans le cadre de l'obligation de résultat à laquelle il doit répondre.

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

### **1.3 Référentiel et normes en vigueur**

La nature des prestations dues par le TITULAIRE est définie dans le présent CCTP.

D'une façon générale, le TITULAIRE conserve l'entière responsabilité de sa politique de maintenance, d'entretien, de surveillance et de contrôle. Il lui appartient donc :

- De mettre en œuvre la norme NF FD X 60-000 - Fascicule de Documentation relatif à la maintenance industrielle - Fonction maintenance » publié par l'AFNOR.
- De respecter les Règles de l'Art,
- D'adapter ses prestations aux exigences spécifiques des installations (préconisations des fabricants et constructeurs),
- D'améliorer ses prestations au cours de l'exploitation du site en tenant compte de l'expérience acquise et de l'évolution de la législation,
- De respecter la réglementation en vigueur, et notamment :
  - o Le Code de l'Environnement,
  - o Le Code du Travail,
  - o Le Code de la Construction et de l'Habitation,
  - o Les Règles générales communes et particulières relatives aux établissements recevant du public (réglementation applicable en matière de sécurité, de lutte contre l'incendie et d'accessibilité),
  - o Le Règlement Sanitaire Départemental,
  - o Les documents techniques unifiés (D.T.U.),
  - o Le cahier des prescriptions techniques générales établi par le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment,
  - o Les normes NF et CE portant entre autres sur la sécurité incendie et la sécurité du travail.

En raison du classement ERP des bâtiments, le TITULAIRE doit donc appliquer dans le cadre du présent marché, la réalisation des prestations de conduite et maintenance des installations selon les exigences réglementaires définies à l'arrêté du 25 juin 1980 modifié.

Le TITULAIRE ne peut se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance de ces textes et, d'une manière générale, de toute la réglementation intéressant les activités traitées.

Les documents applicables sont ceux en vigueur au premier jour du mois qui a précédé la date limite de réception de l'offre.

De même, le TITULAIRE s'engage à respecter le règlement intérieur des sites ainsi que tous règlements, notes, consignes spécifiques au site, émises par l'Administration.

### **1.4 Mise en place du Titulaire, prise en charge, état de santé et dispositions de fin de marché**

#### **1.4.1 Mise en place du Titulaire**

Le marché prend effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026.

L'objet de cette période est de permettre au nouveau Titulaire de prendre en charge les sites et de mettre en place l'ensemble de son organisation pour l'exécution de ses prestations sans discontinuité et entre autres :

- Se former sur l'ensemble des équipements techniques ;
- Relever l'ensemble des réglages et réaliser les essais ;
- Établissement du procès-verbal de prise en charge décrit ci-après ;
- Prise en main du progiciel de gestion de site de la Cour d'appel de Versailles (AmbaZ) ;
- Mise en place des documents d'exécution ;
- Préparation des programmes et planning de maintenance ;
- Organisation pour l'exécution des prestations (procédures – moyens humains - agréments - ...) ;
- Préparation de l'astreinte ;
- Mise en place du stock de première urgence et de maintenance ;
- Mise en place du PAQ (Plan d'Assurance Qualité) ;
- Mise en place du plan de prévention ;
- Prise en compte et mise à jour si nécessaire des inventaires sur la base des documents joints en annexe du présent CCTP.

#### **1.4.2     Prise en charge en début de marché**

Conformément aux dispositions de l'article 1.4.5 du présent CCTP, le Titulaire entrant est tenu d'assurer une période de recouvrement avec le Titulaire sortant.

Il convient de souligner que la visite préalable à l'élaboration du plan de prévention de l'ensemble des bâtiments doit être réalisée pendant la période de recouvrement.

Le plan de prévention doit être signé par le titulaire et transmis au RSEM sept (7) jours avant le démarrage des prestations.

Les caractéristiques des appareils et équipements à entretenir, leur nombre, leur emplacement, sont mentionnés dans le présent document. Ces renseignements sont donnés à titre indicatif.

Un procès-verbal contradictoire via l'annexe 09 – Cadre de prise en charge – sera finalisé dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de début du marché. Ce procès-verbal mentionnera également les durées de vie prévisionnelles du matériel après diagnostic du Titulaire.

Le contrôle de l'avancement de cette prise en charge par le RSEM se fera selon un rythme mensuel lors des réunions durant lesquelles le Titulaire présentera les éléments techniques de sa prise en charge, les points de l'inventaire traités et ceux restant à effectuer ainsi qu'une projection de clôture des actions restant à mener.

Les frais et temps passé par le Titulaire pendant cette période sont rémunérés à hauteur du montant indiqué dans la DPGF (Décomposition de Prix Global et Forfaitaire) et reporté dans l'Acte d'engagement, et ne doivent en aucun cas générer une réduction des autres prestations dues au titre du marché.

Les constats réalisés lors de la phase de prise en charge qui doivent donner lieu à l'établissement d'un devis feront l'objet de fiches problèmes renseignées dans le logiciel « AmbaZ ».

Le Titulaire dispose, pour effectuer sa prise en charge, de l'annexe 09 susmentionnée pour réaliser l'état des lieux des équipements présents au marché.



Il doit obligatoirement renseigner les colonnes « Etat de Santé ; Etat d'urgence ; Occurrence ; proposition d'action ; Date de PV » et présenter progressivement cet état lors des réunions mensuelles et le finaliser au plus tard lors de la réunion de fin de prise de marché.

#### Etat de santé

Etat visuel et en termes de performance d'un équipement.

#### Etat d'urgence

Mesure la gravité des conséquences d'un mode de défaillance.

Les indices de gravité élevés indiquent des risques potentiels pouvant causer des dommages importants, tels que des risques pour la sécurité ou des perturbations opérationnelles majeures.

#### Occurrence

Probabilité qu'un mode de défaillance se produise.

Cette évaluation doit permettre au RSEM d'identifier et de traiter les risques récurrents.

Le Titulaire, à l'issue de cette période de prise en charge, sera considéré comme ayant une parfaite connaissance de la constitution des locaux et des matériels ou équipements dont il assure la maintenance, ainsi que des règles de sécurité et règlements applicables en pareille matière.

La mise en conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur est à la charge de la Personne publique, après que le Titulaire lui a fait connaître par écrit, la nature des mises en conformité qui lui paraissent nécessaires. Tout réajustement nécessaire ou toute mise en conformité se doit d'être formalisé via un avenant avant de procéder à la signature d'un Procès- Verbal de prise en charge des deux parties.

Passé le délai des trois (3) mois, seules les réserves indiquées dans ce procès-verbal sont prises en compte pour évaluer l'état de santé des équipements et des installations. Toutes les réserves ou inexactitudes qui peuvent être évoquées ultérieurement, ne le libèrent pas de ses obligations d'exploitation et d'entretien et ne remettent pas en cause les prix indiqués dans la DPGF initialement arrêtés. Le Titulaire renonce donc à faire état des éventuelles difficultés provenant de l'état des équipements ou installations.

Le non-respect du délai indiqué, entraîne l'application de pénalité prévue à la ligne n° 13 de l'annexe (01) du CCAP - Liste des pénalités.

### **1.4.3 État de santé, état d'urgence et occurrence de défaillance**

Sur la base du procès-verbal de prise en charge (annexe 09) qui correspond à l'état de santé, l'état d'urgence et l'occurrence de défaillance des équipements et installations relatifs aux sections techniques objet du présent CCTP, le Titulaire doit tenir à jour de façon continue durant toute l'exécution du marché ces trois critères qui déterminent le risque associé aux défaillances potentielles. Une fois par an, ces trois critères doivent être mis à jour et présentés au RSEM.

A défaut, une pénalité est appliquée conformément à la ligne n° 14 de l'annexe (01) du CCAP - Liste des pénalités.

À la fin de l'exécution du marché, l'état de santé sert 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.

#### **1.4.4     Dispositions de fin de marché et Réversibilité**

Les frais et temps passé par le Titulaire pendant la période de fin de marché ou encore pendant la période de réversibilité sont rémunérés à hauteur du montant indiqué dans la DPGF (Décomposition de prix Global et Forfaitaire) et reporté dans l'Acte d'engagement, et ne doivent en aucun cas générer une réduction des autres prestations dues au titre du 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. Il s'engage en outre, à restituer toute la documentation qui lui a été remise en début de marché ou constituée par lui au cours du marché. Tous les documents d'exploitation et d'entretien sont remis à la Personne publique.

Il est attendu de sa part, la mise en œuvre de toutes les dispositions nécessaires en vue d'assurer et de garantir la bonne gestion de la phase de réversibilité du marché.

**Cinq (5) mois** avant la fin du marché, il est demandé au Titulaire de :

- Mettre à jour l'ensemble de la documentation concernant la maintenance,
- D'établir un état des lieux contradictoire des installations et des équipements,
- D'établir un état des lieux contradictoire de la documentation mise à disposition au début et au cours du marché (DOE, DUEM, notice d'utilisation des équipements, Code d'accès et paramétrages constructeur),
- D'établir un état des stocks,
- D'effectuer le nettoyage complet des locaux techniques (PV avec reportage photo),
- De fournir les sauvegardes des différents logiciels d'exploitation (GTB-GTC, etc.),
- De mettre à jour dans AmbaZ la base de données de l'inventaire technique de façon exhaustive,
- De fournir un calendrier des opérations de restitution.

Le procès-verbal établi lors de la prise en charge des équipements sert de base aux contrôles des paramètres de fonctionnement et les valeurs contrôlées doivent être proches des valeurs de références des constructeurs.

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.

Le dernier mois de l'état des lieux de sortie correspondant à la période de recouvrement fixée à l'article 1.4.5 du présent CCTP ouvre droit à la présence du Titulaire entrant dans la conduite de l'établissement de l'état des lieux de sortie définitif.

Le non-respect de l'ensemble des clauses de restitution en fin de marché entraîne l'application de pénalités conformément à la ligne n° 15 de l'annexe (01) du CCAP - Liste des pénalités.

Par ailleurs et en cas de résiliation 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 la date de fin du marché. Les stipulations précédentes sont également applicables en cas de résiliation.

#### **1.4.5     Période de recouvrement entre le Titulaire sortant et le futur Titulaire**

Le Titulaire sortant s'engage à assurer le recouvrement avec le Titulaire entrant.

En effet, la période de recouvrement correspond au dernier mois du marché du Titulaire « sortant ». Durant cette période dite période de recouvrement, le Titulaire entrant est tenu

de participer à quatre (4) réunions, au cours desquelles sont transmises les consignes particulières concernant les différents sites du Ressort, y compris les procédures d'utilisation des matériels et logiciels qui permettront la conduite et la surveillance des installations.

La découverte et visites des différents sites du présent marché « Ressort », par le Responsable Technique et Administratif (RTA) du nouveau Titulaire pendant la période de recouvrement est obligatoire. Il est accompagné par les équipes de l'ancien Titulaire, y compris le RTA connaissant et maîtrisant parfaitement l'ensemble du périmètre. Le Titulaire sortant s'engage à remettre des documents à jour et à répondre en toute transparence aux sollicitations de la Personne publique ainsi que du Titulaire entrant concernant sa parfaite connaissance des sites, et l'historique de sa gestion.

En liaison avec le Titulaire du marché en cours d'exécution, un planning prévisionnel de visite des sites est communiqué quarante-huit (48) heures après la notification du marché ([rgbmp.sar.ca-versailles@justice.fr](mailto:rgbmp.sar.ca-versailles@justice.fr) ; [entretien-immo.sar.ca-versailles@justice.fr](mailto:entretien-immo.sar.ca-versailles@justice.fr)) à la Personne publique afin que celle-ci puisse également assister à ces réunions, si elle le souhaite.

## Titre 2 PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ

### 2.1 Objectifs généraux

Le Titulaire assure les prestations de maintenance telles que définies ci-après.

Les objectifs de ces prestations sont, de façon générale, vis-à-vis de la Personne publique et des occupants des sites concernés, de :

- Maintenir les sites concernés en répondant aux exigences décrites dans le présent document ;
- Fournir, aux usagers, de bonnes conditions de travail et de confort ;
- Assurer la disponibilité des locaux, la fonctionnalité et la fiabilité des installations et équipements, et garantir leur pérennité ;
- S'engager à une continuité de service et fournir les prestations nécessaires à l'usage des lieux et au maintien en fonction ;
- Atteindre, à tout moment, une fiabilité et une disponibilité optimales des équipements ou ouvrages et assurer le maintien en condition opérationnelle ;
- Conduire les opérations de maintenance conformément aux meilleures pratiques et dans les conditions économiques les plus compétitives ;
- Les modes dégradés ne sont acceptables que dans la période correspondant aux délais accordés pour exécuter les opérations de maintenance curative et corrective.

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

En ce qui concerne les équipements et installations à sa charge et pour les exclusions notifiées au présent document, le Titulaire s'engage cependant, à minima, à assister et conseiller le RSEM.

## 2.2 Périmètre des prestations à la charge du Titulaire

### 2.2.1 Généralités

Le Titulaire est réputé avoir vérifié le contenu des documents techniques et avoir une parfaite connaissance :

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

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

### 2.2.2 Installations et Ouvrages pris en charge par le Titulaire

L'ensemble des installations techniques et ouvrages composant l'ensemble patrimonial visé à l'article 1.2 ci-dessus, sont concernés par le présent marché.

L'inventaire de ces principaux équipements est joint en annexe 05 (A05-01 - Inventaire Ressort, A05-02 – Inventaire extincteurs bâtiments) du présent CCTP. Il est issu de la base de données AmbaZ.

Si tous les éléments et composants nécessaires au bon fonctionnement des installations techniques et ouvrages, ne figurent pas dans cet inventaire, les compétences du Titulaire et de ses éventuels sous-traitants doivent pallier ces manques pour qu'ils soient considérés comme inclus dans le marché.

Il s'agit par exemple :

- Les réseaux fluides et les équipements associés,
- Les circuits auxiliaires ; les châssis métalliques,
- Les organes de mesure, de contrôle et de régulation,
- L'alimentation électrique.
- Pour les installations de ventilation, sont compris tous les équipements techniques y compris les bouches d'extraction et de soufflage.

Une liste non exhaustive est donnée ci-dessous :

CVCD	Production Chaud Production Froid Climatisation centralisée Appareils terminaux Traitement d'air VMC/Désenfumage Ensemble régulation/Commande VRV
Plomberie	Sanitaire Relevage Disconnecteurs Réseaux ECS et eau froide Assainissement/ Bac à graisse

Sécurité Incendie	Extincteurs mobiles et fixes (1) (annexes 5) Portes coupe-feu Exutoires de fumée
Electricité Courants Forts	Distribution & transformation HT Distribution BT (jusqu'à la prise finale) Prises Convecteurs fixes ou d'appoints Eclairage de secours Eclairage intérieur et extérieur Paratonnerre Onduleurs branchés sur tableau divisionnaire
Electricité Courants Faibles	GTC Interphonie Vidéo – Vidéo projection Sonorisation
Sécurité sûreté	<p><b><u>Vidéo surveillance</u></b> Caméras Ordinateur de supervision (y compris logiciels) Serveurs de stockage des données Ensemble des câbles et de la connectique</p> <p><b><u>Contrôle d'accès</u></b> Lecteurs de badge Ventouses Système d'ouverture/fermeture à commande électrique Ordinateur de supervision (y compris logiciels) Ensemble des câbles et de la connectique Portes, portails et Barrières automatiques</p> <p><b><u>Anti-Intrusion</u></b> Capteur / détecteur Centrale/logiciel Ensemble des câbles et de la connectique</p> <p><b><u>Anti-agression</u></b> Boitier de déclenchement Centrale/logiciel Ensemble des câbles et de la connectique</p> <p><b><u>Alarme technique</u></b> Capteur / détecteur Centrale/logiciel Ensemble des câbles et de la connectique</p> <p><b><u>Portique de détection</u></b> Alimentation électrique Maintenance préventive uniquement</p> <p><b><u>Tunnel rayon X</u></b> Alimentation électrique Maintenance préventive uniquement</p>
Autres	Menuiseries extérieures, stores mécaniques et électriques Menuiseries intérieures Serrurerie/Quincaillerie Faux plafond Les consommables et pièces de rechange sanitaire

(1) Le Titulaire assure la maintenance des extincteurs mobiles, notamment les prestations suivantes :

- L'inventaire de départ et prise en compte et référencement des équipements, avec remise d'un rapport de visite,
- L'implantation des équipements en adéquation et avec le risque identifié mais également en nombre suivant la surface à couvrir,
- La vérification des implantations sur plan et identification des écarts,
- Les visites annuelles nécessaires pour assurer la maintenance préventive et réglementaire,
- Le remplacement de l'équipement et la dépose pour les extincteurs de plus de 10 ans,
- La tenue à jour des documents notamment du registre de sécurité.

Le Titulaire doit évacuer de sa propre initiative et sans délai tout extincteur réformé et/ ou inutilisable. Tout constat par le RSEM de manquement au retrait peut faire l'objet de pénalités conformément à la ligne n° 27 de l'annexe (1) du CCAP – Liste des pénalités.

### **2.2.3 Actualisation du périmètre des prestations à la charge du Titulaire**

Les équipements et installations des sites concernés par le présent marché sont détaillés de manière indicative à l'annexe 05 du présent CCTP « Inventaire ».

En application des stipulations contractuelles prévues à l'article 2.7 du CCAP « Clause de réexamen », le présent marché peut faire l'objet de modification portant sur les retraits, adjonctions d'équipements nouveaux où remplacement d'équipements au terme de la période de prise en charge suivant les renseignements contenus dans le procès-verbal contradictoire via l'annexe 09 du présent CCTP « Cadre de prise en charge ».

En effet, l'ajout ou le retrait de site(s) et / ou d'équipements avec le descriptif des appareils est alors notifié par le Titulaire dans son rapport de fin de prise en charge. Les matériels ajoutés sont obligatoirement des matériels référencés dans le marché.

De même, en cours d'exécution du marché, des nouveaux appareils non mentionnés en annexe 05 du présent CCTP « Inventaire » peuvent être ajoutés au marché ou des appareils peuvent être retirés. En cas d'ajout ou de retrait d'équipement n'augmentant ou ne diminuant pas le volume financier du marché de plus ou de moins de **3%** les Parties du présent accord-cadre peuvent convenir de se soustraire de conclure un avenant. Toutefois, la mise à jour de l'inventaire des équipements en cas de retrait ou l'ajout d'équipements nouveaux reste obligatoire eu égard à l'obligation de traçabilité incombant aux deux Parties contractantes.

Conformément aux dispositions des articles R. 2194-7 et R. 2194-8 du Code de la commande publique, la procédure de modification du présent marché ne doit en aucun cas entraîner une modification substantielle du marché.

### **2.2.4 Installations et Ouvrages non inclus dans le périmètre du marché du Titulaire**

Sont exclus de ce marché les éléments suivants :

- Couverture, étanchéité,
- Gros œuvre, charpente, sol, revêtement de sol
- Autocom et téléphonique,
- Matériel informatique, sauf équipements servant au fonctionnement des installations (qui sont inclus au marché : GTC, Vidéosurveillance, anti-intrusion, anti-agression, contrôle d'accès, etc.) ;
- Ponts roulants, ascenseurs et montes charges, élévateurs ;
- Télécopieurs ;
- Espaces verts.

L'électricité, le gaz et l'eau sont fournis par la Personne publique.

## **2.2.5**     Nature des prestations à la charge du Titulaire

Pour l'ensemble des installations et ouvrages décrits en 2.2 et 2.3, le Titulaire :

- Assure la planification, l'organisation et la réalisation de la maintenance de niveau 1 à 4 (norme N FDX 60 000) pour les installations techniques et de niveau 1 à 3 pour les ouvrages dans le périmètre du présent marché ;
- Accompagne les organismes de contrôle dans le cadre des contrôles réglementaires et effectue les levées de réserves dans les conditions énoncées à l'article 4.1.3.11 du présent CCTP ;
- Assure la gestion technique ;
- Assure la gestion administrative et économique ;
- Utilise et renseigne l'outil de gestion de patrimoine « AmbaZ » dans les conditions définies à l'annexe A04-02 du présent CCTP.

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

Il est attendu que le Titulaire réalise les opérations incombant ses engagements contractuels, de sa propre initiative sans attendre nécessairement une instruction de la part de la Personne publique, qu'il informe de leur planification et qu'il rend compte de leur déroulement.

De manière générale, il est appelé l'attention du Titulaire sur le fait que tout manquement au niveau de l'exécution des prestations du présent contrat donne lieu à l'application de pénalités et/ou réfaction cumulables qui s'imputent sur le règlement de la période, et sont recouvrables, en tout état de cause, sur toute somme due au Titulaire.

## **Titre 3 MODALITÉS ET CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS**

### **3.1**     ***Représentant de la Personne publique***

#### **3.1.1**     Représentant de la Personne publique

La Personne publique est représentée localement par le Responsable du Suivi de l'Exécution du Marché (RSEM) comme indiqué aux termes de l'article 1.1 du présent CCTP. Le RSEM est son unique interlocuteur sur les différents sites concernés, et le seul habilité, ainsi que ses collaborateurs expressément désignés au démarrage du marché, à donner, s'il y a lieu, des instructions au Titulaire.

#### **3.1.2**     Organisation du Titulaire

L'organisation du personnel d'exécution, détaillée dans la proposition (Cadre de réponse technique) du Titulaire devient contractuelle en tant qu'organisation minimale pour la durée du marché, après validation par le RSEM :

- **Le Responsable Technique et Administratif (RTA)** mentionné dans cadre de réponse technique assure à ce titre, la gestion administrative du marché et est l'interlocuteur unique du RSEM ;
- Le Titulaire peut modifier l'organigramme après accord de la Personne publique demandé quinze (15) jours avant la date d'entrée en vigueur du nouvel organigramme. Le planning d'intervention est précisé par le Titulaire et validé par la Personne publique ;
- **L'expérience de la gestion bâtiminaire de la Personne publique exige que le présent marché soit couvert par 4 techniciens sur l'ensemble des sites.** Le Titulaire du marché estime la possibilité d'ajouter un technicien supplémentaire sur les sites et s'assure de mettre à disposition des techniciens ayant des profils CVC et maintenance système et génie électrique, et possédant une connaissance du site leur permettant de réaliser pleinement la prestation. En outre, il convient de souligner que l'engagement du Titulaire visant à fournir le nombre de techniciens indiqué dans son cadre de réponse technique contractualisé, conformément au planning fourni par le Titulaire, constitue une **obligation de résultats**. Lorsque l'un des techniciens ne se présente pas ou lorsque le nombre de techniciens n'est pas suffisant, cela constitue un manquement à son obligation de résultats même s'il a tenté de trouver des remplaçants ou a pris des dispositions de dernière minute ;
- Il est demandé au Titulaire d'assurer autant de passages que nécessaire sur les sites afin d'assurer la maintenance préventive et corrective.

Les points suivants s'appliquent indistinctement au personnel du Titulaire et au personnel de ses sous-traitants.

Les agents ou techniciens sont désignés par le Titulaire avec l'agrément préalable de la Personne publique.

Dans le cadre des prestations forfaitaires, le Titulaire s'engage à garantir une stabilité des personnels affectés au marché.

La Personne publique se réserve le droit à tout moment de demander le remplacement motivé de tout membre du personnel du Titulaire, ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

De même, le Titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants. Le remplaçant est soumis à l'approbation de la Personne publique.

#### **Sur la procédure de remplacement de tout membre du personnel du Titulaire :**

En cas de remplacement de personnel ou en l'absence d'agent, le Titulaire s'engage à informer dans les plus brefs délais par mail, le RSEM ou la Personne publique.

Le Titulaire propose un ou des remplaçants disposant d'une expérience et de compétences au moins équivalentes. Le Titulaire doit soumettre sous quinze (15) jours calendaires à compter de la demande, une nouvelle sollicitation d'agrément préalable du ou des remplaçants, auprès de la Personne publique ou de l'Administration. A cet effet, le Titulaire se doit de transmettre les documents ci-dessous concernant le ou les nouveaux intervenants :

- La liste du personnel d'intervention et de remplacement
- Un extrait n° 3 du casier judiciaire datant de moins d'un mois,
- Un CV,
- Une copie de la carte d'identité,
- Attestations de formations,
- Titres d'habilitations

Cette liste est mise à jour à chaque changement du personnel pendant toute la durée du marché, et chaque changement de personnel doit respecter les règles suivantes : quinze (15) jours avant



l'arrivée du technicien, fourniture des habilitations et du casier n°3, et du CV attente de la validation du RSEM.

Si le ou les remplaçants ne sont pas acceptés par la Personne publique, le Titulaire se doit de procéder à une nouvelle proposition sous cinq (5) jours. Il convient de souligner, qu'en aucun cas le remplacement du personnel ne peut entraîner ou justifier l'augmentation du montant du marché.

#### **Sur la procédure de récusation de tout membre du personnel du Titulaire :**

De manière générale, pendant toute la durée d'exécution du marché, la Personne publique se réserve le droit de procéder à une récusation motivée de annexes de ceux des personnels du Titulaire qui s'avèreraient inadaptés à l'exécution des prestations objet du présent marché.

Cependant, en cas de faute grave la Personne publique peut exiger le départ immédiat du personnel concerné.

De même, sans agrément préalable de la Personne publique, le remplacement de personnels du Titulaire entre eux, pour convenances personnelles, peut être également considéré comme un motif de récusation sans autre justification.

Le Titulaire doit alors procéder au remplacement du ou des personnels récusés dans un délai de quinze (15) jours, suivant les prescriptions retenues au titre de la procédure de remplacement de tout personnel du Titulaire. Il ne peut prétendre ni à prolongation du délai d'exécution ni à indemnité.

Le Titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour que les remplacements s'effectuent dans de parfaites conditions (connaissance des installations, des prestations, des consignes, etc.).

En cas de non-respect des stipulations susvisées, il sera fait application de la pénalité prévue à la ligne n° 09 de l'annexe 01 du CCAP – Liste des pénalités.

#### **Dispositions communes**

Durant leur présence sur les sites, les agents du Titulaire sont joignables en permanence ; les moyens de communications sont à la charge du Titulaire (compatible avec l'organisation et le fonctionnement de la Personne publique).

Les agents présents doivent être formés sur les équipements qu'ils entretiennent et doivent présenter au préalable les attestations d'habilitation et de recyclage à jour au RSEM. Ils doivent pouvoir intervenir sur l'ensemble des équipements en ayant recours à un minimum d'agents extérieurs. Ils sont munis des moyens nécessaires pour procéder aux interventions immédiates et contacter le RSEM sans délai.

Le Titulaire doit préciser les moyens de remplacement mis en place en cas d'absence ou de congés d'un membre de l'équipe (que ce soit un technicien ou le RTA)

Un délai de prévenance de minimum 15 jours calendaires doit être respecté pour prévenir la Personne publique ou le RSEM. Une passation d'au moins une semaine est obligatoire pour tout technicien remplaçant qui ne sera pas déjà formé au site. Sans surcoût pour la Personne publique  
En cas d'arrêt de travail de son personnel, le Titulaire est tenu d'assurer la continuité de la prestation.

Lors d'interventions de maintenance préventive, correctives ou de travaux induits, avec un sous-traitant, celui-ci doit obligatoirement être accompagné par un des techniciens qui contrôle la prestation avant le départ du sous-traitant. Il convient de souligner que l'accompagnement ou encore l'assistance est à la charge du Titulaire. L'absence d'accompagnement ou d'assistance

entraîne l'application de pénalités au titre de la ligne n° 20 de l'annexe 01 du CCAP – Liste des pénalités.

Le Titulaire est l'unique interlocuteur des techniciens du sous-traitant, notamment pour la mise en place et retrait d'un chantier ou autre prestation. Dans tous les cas, le sous-traitant est présenté au RSEM et habilité à circuler dans la juridiction mais reste sous la responsabilité et le pilotage du Titulaire.

### **3.1.3 Obligation de discrétion**

Le Titulaire s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations portées à sa connaissance dans le cadre de l'exécution du présent marché. Il s'engage à faire respecter la même obligation par son personnel et par ses sous-traitants.

## **3.2 Rôle et responsabilité**

### **3.2.1 Directeur de la maintenance**

Outre le management général de son périmètre, le Directeur du pôle d'Exploitation Maintenance a pour missions de :

- Gérer l'aspect financier de l'activité,
- Gérer le planning de charge,
- Assurer les démarches et le suivi commercial de l'exploitation,
- Approuver les commandes de matériel et valider les devis,
- Gérer et signer les habilitations,
- Garantir le respect des consignes Qualité / Sécurité / Environnement.

→ C'est un acteur incontournable de la maîtrise du système qualité.

### **3.2.2 Responsable Technique et Administratif (RTA) du Titulaire**

Il est responsable de la bonne exécution de ses missions devant le Directeur de la maintenance.

Il représente administrativement et commercialement le Titulaire dans les limites qui lui ont été assignées par le directeur de la maintenance.

Il participe à la réalisation des chantiers en s'impliquant dans les choix techniques ainsi que dans la gestion financière et administrative.

Il contrôle la mise en œuvre des méthodes de travail et de gestion

Il anime le suivi administratif des affaires (préparation des mémoires, du contentieux, réponse aux plannings, ...).

Il supervise et contrôle les chiffrages exécutés dans le cadre de son activité.

Il s'engage à faire respecter les règles de sécurité et les droits du travail du personnel sous sa responsabilité.

Il est responsable de l'adéquation entre la qualification et les habilitations du personnel chargé de l'exécution, et de la qualification et des habilitations nécessaires pour réaliser les travaux en fonction du degré de qualité requis.

Il assume la responsabilité du suivi des habilitations et des qualifications du personnel désigné par lui pour la réalisation des prestations à sa charge.

En étroite relation avec le RSEM, il rédige le P.A.Q. (Plan d'Assurance Qualité) requis pour l'exécution des affaires.

Il gère les documents de réalisation, fait appliquer et respecter :

- Les règles d'Hygiène, de Sécurité, d'Environnement, y compris les consignes particulières,

- Le P.A.Q., les procédures, les instructions de travail, etc., liés au Management de la Qualité.

Il est responsable du respect des délais, de la Qualité et de la conformité des travaux exécutés sous sa responsabilité.

Il participe aux réunions d'exploitation, en tant que représentant du Titulaire et ayant un pouvoir de décision.

Il dirige les équipes ou personnes qu'il a sous ses ordres.

Il contrôle le travail effectué.

Il réalise, supervise les autocontrôles et les transmet au RSEM.

Il gère l'outillage et les stocks pièces détachées sur son site.

Il respecte et fait respecter les consignes Qualité, Sécurité et Environnement.

### **3.2.3 Personnel d'intervention du Titulaire (Technicien)**

Il assure concrètement l'exécution des tâches sur les sites selon la qualification professionnelle définie.

Il assure l'entretien de l'outillage qui lui est confié ainsi qu'un contrôle visuel de celui-ci avant toute utilisation.

Il respecte les différentes consignes en termes de Qualité, Sécurité, Environnement.

Il diagnostique et contrôle les machines, installations et équipements.

Il organise les interventions de maintenance.

Il réalise les interventions de maintenance préventive et corrective.

Il contribue à l'amélioration continue sur le champ de la maintenance et de l'exploitation.

#### **Compétences du technicien maintenance :**

Il contrôle, surveille et entretient régulièrement les équipements.

Il diagnostique les éventuels dysfonctionnements sur les équipements.

Il organise et programme les activités et opérations de maintenance.

Il détecte l'origine d'une panne.

Il intervient en cas de panne et coordonne l'ensemble des moyens nécessaires du Titulaire.

Il propose des solutions pour optimiser sécurité et performance des matériels en favorisant la réparation plutôt que le remplacement

Il maîtrise les logiciels de gestion de maintenance assistée par ordinateur.

Il transfère et capitalise l'information.

Il respecte les règles de sécurité.

#### **Compétences transverses du technicien maintenance :**

Il maîtrise la lecture de plan ou de schéma technique mécanique, électrique, hydraulique, etc.

Il respecte les règles de métrologie.

Il respecte les règles de sécurité.

Il utilise des appareils de tests et de mesure électrique, étalonnés une fois par an suivant les règles de l'art de la métrologie.

Il contribue à l'analyse des données de maintenance.

Il assiste techniquement les services du Titulaire ou de la Personne publique.

Il réalise les interventions nécessitant une habilitation de son niveau.

Il renseigne les supports de suivi d'intervention et tient à jour les informations dans AmbaZ.

Il réalise les opérations de maintenance.

### **3.2.4 Mission d'animation qualité – sécurité – environnement (QSE)**

Cette mission doit garantir le maintien de l'amélioration du système Qualité – Sécurité – Environnement sur le périmètre du marché. Elle doit au minimum :

- Sensibiliser le personnel à la qualité, à la sécurité, à la protection de l'environnement et l'assister dans le traitement des fiches d'Amélioration,
- Planifier et effectuer des audits internes QSE et leurs suivis,
- Aider à la rédaction des procédures et supports QSE nécessaires,
- Contrôler le traitement des Réclamations de la Personne publique,
- Assister l'équipe site dans le cas d'accidents et/ou d'incidents (arbre des causes, etc.).

Cette mission sous-entend un renfort extérieur de l'équipe site par une personne ayant toutes les compétences et l'expérience nécessaires dans ces domaines.

### **3.2.5 Jours et Horaires d'intervention**

Il est précisé que le Tribunal Judiciaire de Chartres et la Cour d'appel de Versailles peuvent fonctionner 24 heures sur 24 et 365 jours par an, tandis que les autres sites fonctionnent en jours ouvrés ; le Titulaire se doit alors de pouvoir intervenir sur cette période.

Les horaires d'ouverture au public sont :

- **Arrondissement judiciaire 28 (Eure-et-Loir)**
  - o Tribunal Judiciaire de Chartres : 8h30-12h00 / 13h30-17h00
  - o Tribunal Judiciaire de Chartres – Extension : 8h30-12h00 / 13h30-17h00
  - o Tribunal judiciaire de Chartres EURELIUM : 8h30-12h00 / 13h30-17h00
  - o Conseil de Prud'hommes de Chartres : 8h30-12h00 / 13h30-17h00
  - o Tribunal de Commerce de Chartres : 9h00-12h00 / 13h30-16h30
  - o Tribunal de Proximité de Dreux : 8h30-17h15
- **Arrondissement judiciaire 78 (Yvelines)**
  - o Cour d'appel de Versailles : 8h45-17h00
  - o Cour d'appel de Versailles - Annexe Keime : 8h45-17h00
  - o Tribunal de Proximité de Mantes-la-Jolie : 9h00-12h00 / 13h30-16h15
  - o Tribunal de Proximité de Poissy : 9h00-12h00 / 13h30-16h15
  - o Tribunal de Proximité de St-Germain-en-Laye : 8h45-16h00
  - o Conseil de Prud'hommes de St-Germain-en-Laye : 8h45-12h00 / 13h00-16h15
  - o Tribunal de Proximité de Rambouillet : 8h45-12h00 / 13h00-16h15
  - o Service Administratif Régional : 8h45-17h00
- **Arrondissement judiciaire 95 (Val d'Oise)**
  - o Tribunal de Proximité de Gonesse : 8h30-12h30 / 13h00-16h30
  - o Tribunal de Proximité de Montmorency : 8h30-12h30 / 13h00-16h30
  - o Tribunal de Proximité de Sannois : 8h30-12h30 / 13h00-16h30
  - o Conseil de Prud'hommes d'Argenteuil : 8h30-12h30 / 13h00-16h30
- **Arrondissement judiciaire 92 (Hauts de Seine)**
  - o Tribunal de Proximité de Antony : 9h00-12h00 / 13h00-17h00
  - o Tribunal de Proximité de Boulogne-Billancourt : 9h00-12h00 / 13h30-16h30
  - o Conseil de Prud'hommes de Boulogne-Billancourt : 9h00-12h00 / 13h00-16h00
  - o Tribunal de Proximité de Colombes : 9h15-12h15 / 13h15-16h15
  - o Tribunal de Proximité de Courbevoie : 9h30-12h30 / 13h30-16h30
  - o Tribunal de Proximité de Puteaux : 8h30-12h30 / 13h30-16h30
  - o Tribunal de Proximité de Vanves : 8h30-12h30 / 13h30-16h30

### **3.2.6 Plannings d'interventions**

Le Titulaire s'engage à transmettre au RSEM, aux responsables des cellules de gestion et aux directeurs de greffe de chaque site, des plannings d'interventions détaillés tant sur une base

annuelle que mensuelle. Ces plannings concerneront l'ensemble des prestations récurrentes et ponctuelles et devront être fournis à minima une semaine avant la fin de chaque mois. Ils doivent notamment préciser les dates prévues pour les interventions, les types de prestations à réaliser, et le cas échéant les ressources nécessaires.

Ces plannings doivent également prendre en compte les congés, les formations et toute absence des personnels dédiés. A défaut, une pénalité peut être engagée conformément à la ligne au n° 46 de l'annexe 01 du CCAP – Liste des pénalités.

En cas de besoin, le Titulaire assure, en dehors des heures d'activité d'ouverture au public, et indépendamment des heures de permanence la présence des personnels nécessaires au démarrage des systèmes pour que les sites soit pleinement opérationnel à l'arrivée des occupants et utilisateurs.

Les interventions pouvant occasionner une gêne aux usagers seront réalisées sur autorisation du RSEM après demande du Titulaire.

De manière générale, le Titulaire prend ses dispositions pour réaliser les opérations sans occasionner de gêne et cela doit être intégré au forfait pour la réalisation de la maintenance et des contrôles réglementaires.

### **3.3 Astreinte**

L'astreinte se limite au tribunal judiciaire de Chartres et à la Cour d'appel de Versailles.

Les lots techniques concernés sont :

- Courant fort,
- Plomberie, sanitaire
- Climatisation, ventilation, chauffage

Il s'agit d'une astreinte 24/24, 365j/365 pour toute urgence, et toutes prises de mesures conservatoires (y compris fuites diverses, coupure électrique, arrêt du chauffage etc.)

L'objet de l'astreinte est de définir les modalités d'intervention du Titulaire en cas de dysfonctionnement survenant :

- En dehors des jours et/ou horaires normaux d'intervention,

Ou

- Pendant une présence sur les sites ne correspondant aux pas jours et/ horaires normaux,

Et/ou,

- En cas de forces majeures, en renfort des techniciens affectés au marché.

Conformément au planning prévisionnel de présence sur les sites, approuvé par le RSEM, le Titulaire assure le dépannage sur transmission d'alarmes, ou sur appel. Pour tout technicien intervenant dans le cadre de l'astreinte, une découverte du site d'au moins une semaine est obligatoire. Ces techniciens doivent être préalablement présentés au RSEM.

Communément, l'astreinte s'applique en dehors des horaires normaux d'intervention du site dans la mesure où le Titulaire doit une présence telle que définie. En cas de besoin, les moyens de l'astreinte peuvent être saisis en renfort de l'équipe site pendant les heures d'ouverture du site. En tout état de cause, les conditions par type de jour et plage horaire sont définies ci-après.

L'astreinte se décompose en deux (2) actions principales qui sont :

- L'abonnement permettant au RSEM ou à son représentant de joindre selon des jours et plages horaires le Titulaire.
- Temps de déplacement : concerne le temps qui s'écoule entre le moment où le RSEM ou son représentant a transmis l'information au Titulaire et l'intervention de ce dernier sur les lieux.
- Le temps de déplacement et d'intervention sont compris au forfait.

L'exécution : concerne l'action du Titulaire pour traiter le dysfonctionnement à titre définitif ou à titre conservatoire.

Ci-dessous, les conditions relatives à ces points :

- Appel : En dehors des horaires d'ouverture du site dans le cadre de la conduite et surveillance, et en particulier :
  - o Tous les jours de 19h à 8h00 du lundi au vendredi,
  - o Les week-ends et jours fériés.
- Délai de présentation maximal sur site après appel : 1 heure.

Pour les prestations engageant des pièces d'un montant supérieur à ceux définis à l'article 4.1.6 du présent CCTP, le Titulaire se doit de mettre en œuvre tous les moyens conservatoires nécessaires :

- A la continuité de fonctionnement des installations,
- Au maintien des conditions d'exploitation,
- Afin d'éviter toute dégradation tant matérielle que bâtementaire.

Au-delà du délai prescrit ci-dessus, le RSEM peut se retourner contre le Titulaire pour obtenir réparation de tout dommage ou autre détérioration matérielle due à la non-intervention technique du Titulaire.

A ce titre, le RSEM peut appliquer les pénalités prévues aux lignes n°21 et 22 de l'annexe 01 du CCAP – Liste des pénalités - pour non-respect des délais d'intervention, et en particulier celles relatives à une carence du Titulaire entraînant un dysfonctionnement majeur.

Le Titulaire met à disposition du RSEM les renforts ou la main d'œuvre qualifiée nécessaires en astreinte pour assurer la sécurité des personnes et des biens ou toute autre exigence de sécurité/sûreté.

Les modalités de l'astreinte sont regroupées dans un document unique regroupant les modalités d'organisation de l'astreinte. Celles-ci sont précisées par le Titulaire dans le projet d'organisation qu'il a établi lors de la remise de son offre et qui est validée par la Personne publique.

Les procédures d'appel de la Personne publique : les demandes sont faites par le RSEM ou son représentant désigné ou par le poste de sécurité ou par le service de la gestion du patrimoine immobilier du Service Administratif Régional de la cour d'appel de Versailles dont notamment le Responsable technique de ce service.

### **➤ Dépannage de 1<sup>ère</sup> urgence**

Dès la prise d'effet du marché, le Titulaire définit et établit la liste des dysfonctionnements impliquant un dépannage en 1<sup>ère</sup> urgence comme relevant :

- De la continuité de fonctionnement des installations sensibles (production de chaud et de froid, alimentation électrique, onduleur)
- De la sécurité et de la sûreté du bâtiment (détection incendie, vol, effraction, contrôle d'accès,)
- De l'hygiène (renouvellement d'air, plomberie sanitaire, ...)

Cette liste est soumise au RSEM pour approbation.

Le temps d'intervention du Titulaire dans le cas d'un dépannage de 1<sup>ère</sup> urgence ne peut excéder le délai défini à compter du déclenchement de l'astreinte par tout moyen de communication défini dans le cadre des procédures arrêtées entre le Titulaire et le RSEM (téléphone, fax, mail, report d'alarme, ...).

Au-delà du délai prescrit ci-dessus, le RSEM peut se retourner contre le Titulaire pour obtenir réparation de tout dommage ou autre détérioration matérielle due à la non-intervention technique du Titulaire.

A ce titre, le RSEM peut appliquer les pénalités prévues pour non-respect d'intervention et en particulier celles relatives à une carence du Titulaire entraînant un dysfonctionnement majeur de l'établissement.

### **3.3.1     Arrêt technique**

Le Titulaire ne peut demander qu'un seul arrêt total de tous les équipements en coordination avec le RSEM. Cet arrêt a lieu obligatoirement en dehors des heures ouvrées afin de minimiser l'impact sur la continuité de fonctionnement du site. Cet arrêt doit regrouper toutes les actions prévisibles pouvant entraîner une gêne à l'exploitation ou aux utilisateurs.

Si le Titulaire ne prévoit pas des actions indispensables durant cet unique arrêt, il devra en planifier autant que nécessaire, sous réserve de l'accord du RSEM.

Il a essentiellement pour but :

- La maintenance des équipements électriques,
- La remise à niveau des installations qui n'auraient pas pu être effectuées sous tension,
- Et d'une manière générale tous travaux qui nécessitent un arrêt total d'un équipement (eau glacée, eau surchauffée, réseaux électriques, hydrauliques, gaz, etc.).

Un mode opératoire doit être fourni par le Titulaire un mois avant le début des opérations, pour validation du RSEM. Ce mode opératoire doit impérativement comprendre :

- La liste téléphonique (numéros d'urgence, fluides, hiérarchie, escalade d'astreinte, chef d'établissement),
- Une analyse des risques,
- Les synoptiques afférents aux travaux réalisés,
- La liste des intervenants avec leurs habilitations,
- Le détail des travaux réalisés,
- L'heure de début, l'heure de fin,
- L'escalade d'astreinte.

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens humains et techniques adéquats pour réaliser la totalité des travaux nécessaires dans les délais impartis et assurer la continuité de fonctionnement des installations et de fournitures des énergies.

Dans le cadre de l'arrêt technique annuel, il convient de signaler que la coupure du site (Haute-tension et serveur informatique) doit être coordonnée avec le contrôle réglementaire électrique de la HTA, du TGBT, du TGS et des armoires divisionnaires desservant les serveurs informatiques.

A compter de la deuxième année d'exécution du marché, le Titulaire doit proposer de réaliser tous les travaux à effectuer hors tension durant l'arrêt technique, y compris les travaux P5 concernant du correctif hors maché ou des travaux d'amélioration. L'objectif de la Personne publique est d'organiser un seul arrêt technique par an.

### **3.3.2**    Plan assurance qualité

#### **3.3.2.1 OBJECTIFS DE L'AFFAIRE**

Les objectifs contractuels devront évoluer tous les ans dans le cadre d'un plan de progrès permanent.

Ils devront visés en particulier (liste non exhaustive) :

- Le management global (reporting, compte rendu...),
- La qualité de service (délais prise en compte, mesure conservatoire, réparation provisoire, réparation définitive),
- La gestion des énergies (relevés compteurs, optimisation, proposition d'amélioration),
- La gestion de la sécurité (objectif = zéro accident).



MANAGEMENT GLOBAL		OBJECTIF ANNEE 1	OBJECTIF ANNEE 2	OBJECTIF ANNEE 3	OBJECTIF ANNEE 4
Réunion et Rapports & documents d'exploitation	Reporting mensuel et production de compte-rendus	100% de reportings présentés à +/- 5 jours autour de la date planifiée	100% de reportings présentés à +/- 5 jours autour de la date planifiée	100% de reportings présentés à +/- 5 jours autour de la date planifiée	100% de reportings présentés à +/- 5 jours autour de la date planifiée
QUALITE DE SERVICE		OBJECTIF ANNEE 1	OBJECTIF ANNEE 2	OBJECTIF ANNEE 3	OBJECTIF ANNEE 4
Respect des délais	Délai maxi d'intervention période ouvrée	100% <15min pour les locaux sensibles (1) 100% <1h pour les autres	100% <15min pour les locaux sensibles (1) 100% < 45 min pour les autres	100% <15min pour les locaux sensibles (1) 100% <30min pour les autres	100% <15min pour les locaux sensibles (1) 100% <30min pour les autres
	Délai maxi d'intervention période non ouvrée	100% <1h pour les locaux sensibles (1) 100% <2h pour les autres	100% <1h pour les locaux sensibles (1) 100% <1h30 pour les autres	100% <1h pour les locaux sensibles (1) 100% <1h pour les autres	100% <1h pour les locaux sensibles (1) 100% <1h pour les autres
	Délai de remise en service provisoire des équipements sensibles	100%en - d'1journée	100%en - d'1journée	100%en - d'1journée	100%en - d'1journée
	Délai de remise en état définitif des équipements sensibles	100%en – de 10 journées	100%en – de 8 journées	100%en – de 6 journées	100%en – de 4 journées
Respect du planning (en nombre d'opérations)	Nombre d'opérations ou RDV en retard / Nombre d'opérations ou RDV programmées	< 5%	< 2%	< 1%	< 1%
Contrôle Réglementaire	Délai de remise de devis pour mise en conformité	100% < 20 jours	100% < 15 jours	100% < 10 jours	100% < 5 jours
	Délai de levée de réserves dues au forfait	100% < 20 jours	100% < 15 jours	100% < 10 jours	100% < 5 jours
GESTION DES ENERGIES		OBJECTIF ANNEE 1	OBJECTIF ANNEE 2	OBJECTIF ANNEE 3	OBJECTIF ANNEE 4
Relevé des consommations	Comptage GTC + Manuel	100%	100%	100%	100%
Optimisation des consommations d'énergies et d'eau	Actions proposées pouvant permettre des Économies sur les énergies et sur l'eau ( année de référence = année N-1 de l'année 1)	Minimum 2 propositions d'optimisation énergétique par an	Minimum 3 propositions d'optimisation énergétique par an	Minimum 4 propositions d'optimisation énergétique par an	Minimum 5 propositions d'optimisation énergétique par an
Maitrise des températures	T°C hiver:19°C / T°C été:26°C	80%	90%	100%	100%
Traitement des déchets	traçabilité des déchets traités	100%	100%	100%	100%

(1) Sont définis comme locaux sensibles : tous les locaux techniques (y compris locaux informatiques), les scellés, les salles d'audiences. Liste non exhaustive.

### 3.3.2 CRITERES QUALITE

La liste ci-dessous est donnée à titre indicatif afin de permettre au Titulaire d'appréhender au mieux les exigences et besoins du RSEM. Cette liste est sous détaillée et mise à jour dans le cadre du Plan d'Assurance Qualité à mettre en place par le Titulaire.

Sections techniques	Critères de qualité
<b>01 – Plomberie sanitaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Continuité d'alimentation réseaux gaz.</li><li>▪ Continuité d'alimentation d'eau pour les moyens de production.</li><li>▪ Fonctionnement des réseaux EP / EU / EV et pompe de relevage, n'entraînant pas des problèmes d'hygiène ou d'inondations.</li></ul>
<b>03 – Chaud / froid / ventilation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Continuité de distribution de l'eau chaude dans les réseaux hydrauliques distribuant les installations techniques gérées par le contrat de maintenance des installations de chauffage, ventilation, climatisation qui doit assurer un respect de la qualité de l'air (ventilation, température, hygrométrie).</li><li>▪ Respect des températures des environnements de travail,</li><li>▪ Fonctionnement des équipements de distribution d'eau glacée ou d'eau chaude,</li><li>▪ Fonctionnement des équipements de traitement d'air,</li><li>▪ Fonctionnement de la ventilation,</li><li>▪ Respect de la qualité du traitement d'air.</li></ul>
<b>04 – Courants forts</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Continuité de fonctionnement des éclairages de sécurité.</li><li>▪ Éclairage permettant aux utilisateurs de poursuivre leur activité.</li><li>▪ Continuité de fonctionnement des onduleurs.</li><li>▪ Continuité de fonctionnement de l'ensemble des alimentations électriques directement lié aux outils utilisés pour l'activité des sites.</li></ul>
<b>05 – Courants faibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cette section technique est essentielle pour la sécurité et sûreté du site et le non-fonctionnement peut avoir des conséquences très importantes.</li><li>▪ Le « zéro défaut » ou tout du moins la continuité de fonctionnement des organes directement liés à la sécurité est le critère principal.</li></ul>
<b>07 – Génie civil / Second œuvre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Perturbation climatique normale générant une perte d'activités (fuite d'eau, ensoleillement lié à une panne de stores par exemple).</li><li>▪ Continuité de fonctionnement portes automatiques et portails automatiques</li><li>▪ Organes liés à la sûreté / sécurité, et en particulier clôture, grille extérieure.</li><li>▪ Ensemble des aménagements intérieurs générant une non-possibilité d'exploiter des parties de site générant des pertes d'exploitation (menuiseries intérieures, serrurerie, quincaillerie, salle de réunions et salles de repas, ...).</li></ul>

### 3.3.3 Tenue du personnel - Équipement de protection

L'ensemble des intervenants sous la responsabilité du Titulaire, y compris ses sous-traitants, doit porter une tenue l'identifiant et un badge.

Les tenues seront propres et correctes. Le RSEM peut refuser l'accès aux personnes ne respectant pas ces conditions. En cas de litige, la Personne publique sera la seule arbitre.

Chaque intervenant doit être équipé des EPI (équipements de protection individuels) obligatoires, à savoir :

- Gants et Vêtements de travail suivant les règles en vigueur
- Chaussures de protection,
- Casques et lunettes de sécurité,
- Protections auditives,
- Et tout équipement réglementaire, etc.

Il est à noter que le port des chaussures de sécurité et de la casquette coquée est obligatoire en permanence pour se déplacer sur les sites.

### **3.3.4 Contrôle des prestations**

Afin, notamment, de contrôler ses prestations et de fournir au RSEM la qualité de service attendue, le Titulaire doit mettre en place un processus d'autocontrôle, lequel démarre dès le quatrième mois de la première année d'exécution du présent marché, défini comme suit :

- Les techniciens fournissent individuellement deux autocontrôles par mois. Les points de contrôles sont proposés par le Titulaire et validés par le RSEM durant le Rapport Trimestriel d'Activité (RTA) ;
- Le Responsable Technique Administratif (RTA) fournit une synthèse des fiches autocontrôles et propose un plan d'action au RSEM tous les trimestres.

L'objectif de ces autocontrôles consistent à faire évoluer la stratégie de maintenance en affinant les gammes de maintenance et en affectant de manière pertinente les ressources.

Par ailleurs, le RSEM pourra mettre en place des moyens de contrôles des prestations du Titulaire et procéder lui-même à tout type de contrôle et à tout moment.

Ainsi le RSEM se réserve la possibilité de confier à une société spécialisée une mission d'assistance et de conseil pour l'exploitation et la maintenance. Cette société serait chargée d'assurer le contrôle de la qualité des prestations du Titulaire et la recherche de l'amélioration des méthodes de travail.

## **3.4 Hygiène – Sécurité – Environnement**

### **3.4.1 Généralités**

Le Titulaire a la responsabilité des conditions d'hygiène et de sécurité liées à ses activités.

Il prendra toutes dispositions pour que l'exécution de ses prestations n'induisse aucun risque pour la sécurité des biens et des personnes et la sûreté des bâtiments.

En concertation avec le RSEM, il prendra toutes les mesures de prévention et de protection fixées par les règles, règlements et normes relatifs à la fois au Code du travail, à la réglementation ERP et toute autre réglementation en vigueur en tenant compte des évolutions.

Le Titulaire assure la mise à jour régulière des registres de sécurité et des documents qui y sont annexés. Il doit y inscrire impérativement toutes les interventions réalisées dans le cadre de ses prestations, de ses sous-traitants et de toute autre entreprise mandatée par le RSEM et dont le Titulaire est chargé d'assurer l'accompagnement. Dans le cas où le Titulaire ne tiendrait pas à jour

les registres de sécurité, ce dernier s'expose à l'application de pénalités liées prévues à la ligne n° 23 de l'annexe 01 du CCAP – Liste des pénalités.

En outre et en lien avec la politique environnementale de la Personne publique, le Titulaire s'inscrit résolument dans une démarche de développement durable, d'optimisation énergétique et s'assure que les engagements pris par la Personne publique soient respectés.

En cas d'évolution de la législation et de la réglementation sur la protection de l'environnement en cours d'exécution du marché, les modifications éventuelles, demandées par la Personne publique afin de se conformer aux règles nouvelles, donnent lieu à la signature d'un avenant par les différentes parties du présent marché.

En vertu de son obligation de conseil, le Titulaire s'engage également à inciter, recommander et préconiser des solutions adaptées aux besoins de la Personne publique.

La récupération des fluides frigorigènes doit s'effectuer dans le strict respect de la réglementation en vigueur de l'environnement.

Le non-respect des règles, règlements et normes relatives à la fois au Code du travail et à la réglementation ERP ainsi qu'aux normes environnementales entraîne l'application de la pénalité liée fixée à la ligne n° 24 de l'annexe 01 du CCAP – Liste des pénalités.

### **3.4.2 Plan de prévention / Protection du Travailleur Isolé / Maîtrise des risques par points chauds**

Au titre de la législation sur la prévention des risques, du Code du travail (y compris l'article R.4512-7 qui fixe la liste des travaux dangereux) et les arrêtés du 19 mars 1993 et du 25 février 2003, le Titulaire doit remettre au RSEM un plan de prévention pour chacun des sites concernés par ce présent marché.

Une trame est communiquée en annexe 10 du CCTP. Ces plans de prévention sont valables un an et sont évolutifs à l'initiative du Titulaire qui présentera la mise à jour à chaque fois que nécessaire.

Ces plans de prévention doivent définir toutes les mesures de prévention mises en place lors de toutes les interventions et particulièrement celles à risques d'interférences, non seulement vis-à-vis de l'entreprise utilisatrice (EU), mais également des usagers et des autres entreprises extérieures (EE) (liste non exhaustive) :

- Accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers d'incendie, accompagnement systématique des sous-traitants...
- 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, etc.
- Procédure complète de consignation,
- Travaux à risques, en hauteur, définition des mesures de protection,
- Travaux en milieu ou à accès difficile : 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 utilise la trame de plan de prévention mise à disposition par la Personne publique et réalise son analyse des risques. Durant son analyse de risques, le Titulaire peut proposer des modifications au contenu du plan de prévention initial. Tous les risques identifiés et validés par le

Titulaire seront systématiquement notifiés au sous-traitant en début de marché mais également à tout autre intervenant mandaté par le RSEM pour lequel le RSEM sollicite un accompagnement dans le cadre du présent marché. La déclaration d'une nouvelle sous-traitance ou d'un changement de technicien en cours de marché rend obligatoire la mise à jour du plan de prévention à l'initiative du Titulaire.

Le non-respect des obligation susvisées, entraîne l'application de la pénalité liée fixée à la ligne n° 10 de l'annexe 01 du CCAP – Liste des pénalités.

➤ **Protection du Travailleur Isolé**

Le Titulaire doit mettre en place des mesures de protection pour son personnel et ses sous-traitants se trouvant dans une situation de Travailleur Isolé. Il doit en informer le RSEM et lui indiquer les mesures préventives qu'il met en place pour protéger son personnel et ses sous-traitants dès le début du marché, à la signature du plan de prévention.

➤ **Maitrise des risques liés aux travaux par points chaud (Permis Feu)**

Toutes opérations occasionnelles sur les sites mettant en œuvre des moyens générateurs de flammes, chaleur, arc électrique, étincelles, ... en l'occurrence par des opérations de nature à meuler, souder, buriner, braser, oxycouper... (liste non exhaustive) doivent faire l'objet d'une procédure de prévention adaptée. Le Titulaire doit établir un Permis Feu conforme à la réglementation en vigueur.

Ce document est fourni et renseigné à l'initiative du Titulaire qui a la connaissance et est le seul à connaître les techniques employées pour un chantier identifié. Il doit le présenter au Chef d'établissement du site ou son représentant avant la mise en œuvre. L'application et le contrôle des modes opératoires du Permis Feu restent sous l'entière responsabilité du Titulaire. Un exemplaire conjointement signé par le Titulaire et le Responsable du site est transmis au RSEM pour chaque opération.

Le Permis Feu est renouvelé à chaque nouvelle opération, par journée et par site.

### **3.4.3 Plan de progrès pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) et des consommations d'énergie**

Dans les 3 mois, à compter de la notification du marché, le Titulaire propose à la Personne publique un plan de progrès.

Ce plan doit être gage de performance et de qualité quant aux informations transmises sur les émissions de gaz à effet de serre (GES) et sur la consommation énergétique des produits et matériels au titre du présent marché. Les niveaux de calcul et les informations qui en découlent, doivent être transparents. A cet effet, une démarche de traçabilité doit être initiée afin de mettre en exergue les pistes de progrès, tels que :

- L'amélioration de l'efficacité énergétique des véhicules,
- La réduction des trajets réalisés à vide,
- L'adaptation de la taille des véhicules au volume transporté.

Il convient de souligner que les pistes de progrès ci-dessus énoncés ne sont pas exhaustives.

Des objectifs mesurables et réalisables avec indicateurs ainsi que leurs échéances sont fixées par écrit et contresignés par les deux parties.

A la date d'anniversaire du présent marché, le Titulaire présente à la Personne publique un bilan qualitatif et quantitatif annuel et un comparatif des résultats obtenus et des axes d'améliorations réalisés.

### **3.4.4**     Signalisation des chantiers – Consignes

Pour toute intervention de travaux ou d'entretien impliquant de consigner tout ou partie de la surface, le Titulaire a la responsabilité de la mise en place à ses frais, après approbation par le RSEM, de l'ensemble des moyens de protection, de balisage, de signalisation et d'affichage ainsi que des actions de communication nécessaires en direction des usagers, visiteurs et riverains.

En cas de carence du Titulaire ou en cas de danger, le RSEM se réserve le droit de prendre toutes mesures utiles aux frais du Titulaire, sans mise en demeure préalable et sans que cette action puisse dégager la responsabilité du Titulaire en cas d'accident. Dans ce cas, les locaux concernés sont considérés en situation de défaut.

Le Titulaire prend toutes dispositions, en accord avec le RSEM et fait son affaire des autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes pour les interventions extérieures au bâtiment, en voirie en particulier.

Le Titulaire fournit à cet effet le matériel le mieux adapté et le maintien en parfait état de fonctionnement.

### **3.4.5**     Accès au site - dispositions particulières relatives aux moyens d'accès

Pour les besoins d'accès au site en dehors des heures ouvrées, le Titulaire peut se voir attribuer temporairement des clés, badges... Un formulaire de prêt doit être établi entre le RSEM et le Titulaire.

En cas de perte ou de destruction de clé, de badge ou de tout autre dispositif remis par le RSEM au Titulaire pour l'exécution de ses prestations dans l'établissement, le Titulaire prend à sa charge le coût de l'ensemble des modifications rendues nécessaires par cette perte, y compris le cas échéant le remplacement de toutes les serrures concernées.

### **3.4.6**     Mesures de consignation

Le Titulaire met en place toutes les mesures de consignation, conformément aux dispositions prévues dans le plan de prévention, à la réglementation en vigueur et aux règles de l'art. Il transmet pour signature au RSEM toute demande d'autorisation spécifique de travaux ou de consignation muni de son visa technique au moins une semaine à l'avance, sauf en cas d'urgence impactant la sécurité.

En conséquence le Titulaire se charge de procéder, dans les règles de l'art, à toutes les consignations nécessaires pour l'exécution du présent marché.

A la demande du RSEM, le Titulaire peut avoir à effectuer le même type d'opération afin de permettre l'exécution d'opérations de maintenance, de travaux ou d'exploitation dont il n'a pas la charge.

### **3.4.7**     Produits et matériels utilisés

Le Titulaire a l'obligation de communiquer au RSEM, préalablement à leur approvisionnement, la Fiche de Données de Sécurité (FDS) des produits dangereux utilisés, le lieu et la quantité maximale stockée ainsi que les modalités de livraison. En outre, il convient de souligner, que les bacs de rétentions nécessaires au stockage des produits sont à la charge du Titulaire.

Tout manquement à cette obligation donne lieu à l'application de pénalités conformément à la ligne n° 25 l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

### **3.4.8     Gestion des déchets courants liés à l'activité du Titulaire**

L'élimination des déchets de chantier est soumise à l'obligation de prévention, de réduction et de valorisation prévue par le Code de l'environnement.

Le présent document expose les dispositions prévues pour assurer la bonne élimination des déchets.

Au travers de ce document, le Titulaire s'engage à :

- Trier les différents déchets de chantier,
- Mettre en place des méthodes adaptées pour permettre de ne pas mélanger les différents déchets,
- Informer, en phase travaux, le RSEM quant à la nature, la constitution des déchets et aux conditions de dépôt envisagées sur le chantier,
- Assurer le contrôle, le suivi et la traçabilité,
- Mettre en œuvre les moyens matériels et humains pour assurer ces différents éléments de gestion des déchets.

Respecter la réglementation en vigueur en matière de gestion des déchets :

- Le Code de l'urbanisme,
- Le Code de l'environnement.

Ces lois ont pour objectifs :

- La prévention et la réduction de la nocivité des déchets,
- La valorisation des déchets par réemploi, recyclage ou toute autre action visant à obtenir des matériaux réutilisables ou de l'énergie.

#### **Classification, tri, élimination et traçabilité des déchets produits sur le chantier :**

Les déchets produits au cours des différentes phases de chantier seront triés. A chaque catégorie correspondra des moyens logistiques (bennes, bacs roulants à couvercle, petits conteneurs, big-bags, palettes) affectés à un seul type de déchet.

#### **Le tri des déchets sur les sites :**

Les déchets produits seront quotidiennement triés conformément à leur catégorie puis acheminés vers des conteneurs à déchets adaptés aux types de déchets.

Sur place, les déchets seront conditionnés d'une manière adaptée à leur format (exemple : tubes ou autres déchets longs en rack).

Une fois conditionnés, les déchets seront acheminés vers les plateformes prévues à cet effet.

#### **Contrôle du tri et du stockage des déchets avant évacuation :**

- La nature du déchet de chaque conteneur en provenance d'un lieu de production,
- L'adéquation entre la nature des déchets à déverser et la benne de destination choisie.

#### **La traçabilité des déchets :**

Le bordereau de suivi des déchets est un document qui fait partie du dispositif de contrôle des circuits de traitements des déchets. Il a pour but de regrouper de nombreuses informations sur le déchet concerné, son élimination et tous les intermédiaires qui vont le prendre en charge au cours de son circuit d'élimination. Ce bordereau s'inscrit dans le principe de la responsabilité du producteur et constitue une preuve de l'élimination du déchet. Il permet d'assurer sa traçabilité et identifie tous les acteurs de la filière : producteur, transporteur, installation de stockage ou de traitement...

Les bordereaux de suivi des déchets constituent un outil indispensable de suivi et de contrôle de l'élimination des déchets afin de fournir à la Personne publique les moyens de vérifier que la gestion de ses déchets respecte la réglementation.

Un bordereau sera émis puis remis au RSEM pour chaque type de déchets. Lors des réunions annuelles, le Titulaire s'engage à remettre un tableau récapitulatif des bordereaux émis et remis.

Le nettoyage des zones de travail :

- Nettoyage du sol des aires de travail au moyen de balais et d'aspirateurs industriels,
- Evacuation des déchets vers les aires centrales de stockage,
- Rangement et évacuation de l'outillage et des petits équipements,
- Un contrôle visuel de l'état de propreté du chantier sera assuré par le Titulaire en fin de journée, et ce, avant le départ de ses techniciens ou de ses sous-traitants.

**Mesures prises pour le respect de l'environnement :**

Cet engagement s'articule autour de 3 axes :

- Limitation des déchets et leur valorisation pour en faire des ressources,
- Prévention et maîtrise des rejets dans l'air,
- Recherche systématique de solutions minorant les impacts environnementaux.

**3.4.9 Gestion des déchets dangereux et les polluants organiques persistants (POP)**

La gestion des déchets dangereux et les POP est soumise à des obligations spécifiques afin de minimiser leur impact sur l'environnement et la santé humaine.

Les déchets dangereux et POP doivent être triés, regroupés, stockés et éliminés conformément aux dispositions des textes réglementaires suivants :

- Le Décret n° 2021-321 du 25 mars 2021 relatif à la traçabilité des déchets, des terres excavées et des sédiments ;
- L'Arrêté du 21 décembre 2021 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du Code de l'environnement ;
- L'Arrêté du 21 décembre 2021 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du Code de l'environnement, pour les déchets contenant de l'amiante ;
- L'Arrêté du 26 juillet 2022 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du Code de l'environnement, pour les déchets dangereux de fluides frigorigènes et autres déchets dangereux de fluides en contenants sous pression ;

Le Titulaire s'engage en outre, à utiliser l'interface Track-déchets pour assurer la traçabilité des déchets générés par son activité ainsi que les activités de ses sous-traitants.

Il est appelé l'attention du Titulaire sur le fait que, la gestion des déchets générés par ses activités et celles de ses sous-traitants, reste sous son entière responsabilité jusqu'à l'élimination totale ou la valorisation finale de ceux-ci.

Dans le cas où le Titulaire ne respecte pas les obligations indiquées dans les textes réglementaires ci-dessus mentionnés, il s'expose à l'application de pénalités prévue et fixées à la ligne n° 43 l'annexe (01) du CCAP.

**3.4.10 Nettoyage des locaux et matériels**

Le Titulaire s'engage à :

- Maintenir en parfait état de propreté et de rangement les installations et les locaux dans lesquels il intervient,



- Maintenir en parfait état de propreté et de rangement les locaux techniques mis à sa disposition par les responsables des sites concernés pour l'exercice de sa mission.

### **3.4.11**    Mise à disposition de locaux

La Cour d'appel de Versailles et le tribunal judiciaire de Chartres, peuvent mettre à disposition des locaux.

- 1 bureau
- 1 local de stockage

Le Titulaire a en charge l'entretien des locaux et équipements qui lui sont mis à disposition.

A toutes fins utiles, il convient de rappeler qu'aucun stockage n'est autorisé en dehors des locaux mis à disposition.

### **3.4.12**    Gestion de la documentation

La gestion de la documentation se fait obligatoirement via le module « documentation » du progiciel AmbaZ (cf. annexe A04 du CCTP).

Les documents techniques existants (DOE, DIUO, DUEM, notices...) sont mis à disposition du Titulaire au démarrage du marché.

Une liste de ces documents est établie de manière contradictoire en début de marché. Toutefois, il est indiqué que les documents portant DUEM doivent être livrés dès la seconde année d'exécution du présent marché, c'est-à-dire dès **le 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivant la notification dudit marché**.

À l'expiration du marché, le Titulaire doit s'assurer de la présence de l'intégralité de cette documentation dans AmbaZ. Il reconstitue à ses frais les pièces détruites ou perdues.

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

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

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

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.

La fréquence de mise à jour se fait en continu au fil de la réception et après analyse des rapports par le Titulaire.

Le défaut de mise à jour des documents constaté par le RSEM entraîne l'application de pénalités conformément à la ligne n° 26 l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

### 4.1 Nature des prestations

#### 4.1.1 Exécution des prestations techniques de conduite, de maintenance préventive et corrective

Le Titulaire prend en charge les opérations de conduite, de maintenance préventive et de maintenance corrective correspondant aux niveaux 1, 2, 3 et 4 de la norme AFNOR NFX 60 010, pour tous les équipements présents sur les sites concernées (cf. annexe 05 du CCTP).

Le **niveau 5** de la norme est exclu du présent accord cadre. Le Titulaire ne pourra invoquer une action corrective de niveau 5 qu'en présentant un diagnostic abouti validé par le constructeur.

- **niveau 1** : Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements de soutien intégrés au bien.

Ce type d'opération doit être effectué par le Titulaire avec, le cas échéant, les équipements de soutien intégrés au bien et à l'aide des instructions d'utilisation.

- **niveau 2** : Actions qui nécessitent des procédures simples et/ou des équipements de soutien (intégrées au bien ou extérieurs) d'utilisation ou de mise en œuvre simple.

Ce type d'actions de maintenance est effectué par un personnel qualifié avec les procédures détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance.

Un personnel est qualifié lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur un bien présentant certains risques potentiels, et est reconnu apte pour l'exécution des prestations qui lui sont confiés, compte tenu de ses connaissances et de ses aptitudes.

- **niveau 3** : Opérations qui nécessitent des procédures complexes et/ou des équipements de soutien portatifs, d'utilisation ou de mise en œuvre complexes.

Ce type d'opération de maintenance peut être effectué par un technicien qualifié, à l'aide de procédures détaillées et des équipements de soutien prévus dans les instructions de maintenance.

- **niveau 4** : Opérations technique de spécialité effectuées par un technicien ou une équipe spécialisée, maîtrisant une technique ou technologie particulière, avec des instructions générales ou particulières de maintenance et un outillage portatif spécialisé.

Ce type d'intervention peut être effectué par une équipe comprenant un encadrement technique spécialisé doté d'un outillage général à l'aide de toutes documentations générales ou particulières.

Les secteurs d'activités suivants sont concernés :

#### 4.1.2 Descriptif des prestations forfaitaires

Le Titulaire assure sous sa responsabilité, pour les installations listées à l'article 2.2.2 du présent CCTP, les prestations suivantes :

- Le management du marché (cf. 4.1.3 du présent CCTP) ;
- La conduite des installations ;
- La maintenance préventive systématique ou conditionnelle et la maintenance corrective de niveau 1 à 4 (selon la terminologie définie par la norme NFX 60 010 - homologuée NF EN 13306) pour les installations et les équipements, et de niveau 1 à 3 pour les ouvrages, sauf cas indiqué au 2.2.5 du présent CCTP ;
- La fourniture et pose de toutes pièces incluses dans la partie forfaitaire du marché (article 4.1.8 du présent CCTP) ;
- La main d'œuvre est incluse pour la maintenance corrective, comme défini à l'article 4.1.6 du présent CCTP,

- La fourniture des moyens nécessaires à la bonne réalisation des prestations : moyens d'accès et équipements de sécurité du personnel,
- L'assistance aux essais périodiques de fonctionnement, de sécurité et contrôles réglementaires, qui est organisé par le RSEM ou tout organisme de contrôle mandaté par la Personne publique, pour tout type de mission, y compris le suivi et la levée des observations émises par l'organisme de contrôle ;
- L'accompagnement des Prestataires dans le cadre des demandes des entreprises externes et partenaires de la Personne publique sur les sites couverts par le périmètre d'intervention du Titulaire
- Le nettoyage des locaux techniques, des armoires électriques, l'évacuation des déchets liés à ces prestations dans le respect de la réglementation concernant l'environnement, y compris grilles de soufflage ou de reprise d'air,
- La remise en état suite à toute dégradation consécutive à une intervention de son personnel,
- Le suivi des garanties des installations techniques des sites liées aux équipements pris en compte dans le présent marché, et installations effectuées par le Titulaire,
- La tenue à jour du progiciel AmbaZ de gestion du patrimoine
- Le suivi et la mise à jour des DOE, DIOE, DUEM, le registre de sécurité et de la documentation.

Le Titulaire met en œuvre, de sa propre initiative et sous sa seule responsabilité, pour les installations et équipements visés à l'article 2.2.2 du présent CCTP, tous les moyens qu'il juge utiles pour l'accomplissement de ses missions.

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

Tout manquement au niveau de l'exécution des prestations du présent marché fait l'objet d'un constat par la Personne publique qui est notifié au Titulaire et donne lieu, le cas échéant, à l'application de pénalités cumulables qui s'imputent sur le règlement de la période, et sont recouvrables sur toute somme due au Titulaire (cf. la ligne n° 28 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités).

En outre, dans le cas où le Titulaire au terme de la prestation réalisée n'aurait pas joint le compte rendu d'intervention et la fiche problème, si nécessaire, ce manquement entraîne l'application de la pénalité prévue et fixée à la ligne n° 19 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

Il appartient au Titulaire de fournir par tout moyen la preuve que les prestations non conformes ne lui sont pas imputables.

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

Le Titulaire signale par écrit au RSEM les incidents constatés ainsi que les risques d'incidents sur les installations et équipements ne faisant pas partie du marché et nuisibles ou susceptibles de nuire à la réalisation de ce dernier.

Si des dégâts sont occasionnés aux installations par sa faute, le Titulaire fait procéder à ses frais à toutes réparations quel qu'en soit l'endroit, même s'il s'agit de canalisations en sous-sol, enterrées ou noyées dans les murs ou planchers. Il assure à ses frais la remise en service de l'exploitation après réparations et cela dans les meilleurs délais.

Il est précisé que les actions de maintenance préventive systématique ou conditionnelle et les essais ne doivent pas perturber le fonctionnement des sites. En conséquence, certaines actions peuvent être effectuées en dehors des heures d'ouverture des bâtiments et notamment, de nuit ou les samedis et dimanches, après accord du RSEM et de son représentant sur le ou les sites concernés.

Ces opérations rentrent dans le cadre du forfait, par conséquent, aucun devis ne sera accepté. Cela concerne par exemple la maintenance annuelle TGBT, la réalisation des contrôles et maintenances réglementaires électriques... (non exhaustives).

#### **4.1.3     Management du marché**

Le Titulaire en la personne du RTA assure le management général du marché et des opérations correspondantes.

Il est, à ce titre, l'interlocuteur privilégié du RSEM et s'engage à :

- **Assurer une qualité de service** et aider à la formalisation des niveaux d'exigence des utilisateurs puis à la mise en adéquation entre l'attente des occupants / utilisateurs et le service rendu ;
- **Coordonner et gérer**, sous sa responsabilité, de façon autonome, exclusive et en toute transparence vis-à-vis du RSEM, l'action de toutes les personnes qui interviennent pour son compte (personnel propre, sous-traitants, fournisseurs, etc.) ;
- **Communiquer** régulièrement avec le RSEM (ou son représentant) ;
- **Tenir à jour le progiciel AmbaZ** ;
- S'intégrer totalement dans un processus **d'assurance qualité** ;
- Être une **force de proposition permanente** et s'engager dans un plan d'amélioration et d'optimisation continu ;
- Assurer un **devoir de conseil et d'assistance** ;
- Collaborer avec les autres Titulaires de marchés publics (ex : gardiennage, nettoyage, etc.) ;
- **Veiller au bon fonctionnement général** du site et en particulier valider, avec ou sans réserve, les interventions ou travaux des services des occupants ou de tiers sollicités par ce dernier ;
- Se référer au règlement de sécurité incendie et risques de panique dans les ERP.

##### **4.1.3.1 EXIGENCES REGLEMENTAIRES**

Les gammes de maintenance que le Titulaire a contrôlé et mis à jour lors de sa prise de marché, ainsi que toutes les spécificités prévues (contraintes d'accès, délais d'intervention, etc.) doivent être présentées au sous-traitant réalisant une prestation de maintenance réglementaire.

En début de marché et à chaque changement de sous-traitant, le mainteneur lui présente la ou les gammes de maintenance du ou des équipements considérés afin qu'il en prenne connaissance et qu'il les applique. Le Titulaire doit transmettre des gammes visées au RSEM.

Dans le cadre du marché, le Titulaire met en place et instruit tous les documents d'enregistrement imposés par la réglementation et applicables aux équipements inclus au marché (par exemple Track déchet).

Sans être exhaustif les documents concernés sont les suivants :

- Main courante permettant d'enregistrer les événements importants ;
- Livret de chaufferie, fiche de contrôle d'étanchéité pour les disconnecteurs ;
- Les carnets sanitaires air et eau ;
- Livret pour les portes, portails et barrières automatiques, etc. ;
- Fiche d'intervention pour la manipulation des fluides frigorigènes et certificat d'étanchéité des circuits frigorifiques ;

- Fiche d'évacuation et de traitement des déchets (BSDI) ;
- Fiche d'intervention et rapport pour toutes les opérations relevant de la maintenance réglementaire ;
- Fiche d'ordre de manœuvre, attestation de consignation et de fin de travaux ;
- Registre de sécurité ;
- Documents déposés dans le dossier d'identité tels que PV de recette, identifications des prises lors de la création de RJ 45... ;
- Liste non exhaustive.

Concernant chaque opération de maintenance préventive, un rapport doit être déposé par le Titulaire sur la GED de la GMAO. Le registre de sécurité doit être renseigné si nécessaires.

Lors de sa prise en charge et de façon permanente, le mainteneur doit s'assurer que l'ensemble des plans sont correctement renseignés et porter les informations suivantes :

- Numéro d'identification,
- Type d'extincteur, de RIA, etc.
- Référence / N° d'appareil,
- Localisation sur plan dans le bâtiment,
- Année de première mise en service et date de dernière requalification,
- Descriptif des opérations réalisées et à réaliser,
- Synthèse des préconisations et une proposition de devis, le cas échéant,
- Liste non exhaustive.

Exemples : Extincteurs, Portes CF, Exutoires de fumées, Portes barrières automatiques, etc.

Suite à une intervention de maintenance ou après toutes opérations de modification du type ou du positionnement des extincteurs, le Titulaire doit établir et mettre en place les plans d'évacuation modifiés (inclus dans le forfait). Il doit remettre à cette occasion un rapport d'intervention, avec notamment la liste des plans et leur positionnement, qui sera annexé au registre de sécurité et à la GED.

#### **4.1.3.2 EXIGENCES LIEES AU BESOIN DE TRAÇABILITE – ENREGISTREMENT DANS AMBAZ**

Le Titulaire enregistre dans AmbaZ, l'historique des prestations réalisées sur les sites concernés par ce présent marché et les installations comprenant pour chaque équipement, la date et la nature de l'intervention ainsi que les pièces remplacées.

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

- Relevé de comptages,
- Fiche de suivi des caractéristiques et des performances,
- Les autocontrôles,
- etc.

Le Titulaire met en œuvre les moyens nécessaires à ce que l'ensemble de ces informations soit accessible par le représentant de la Personne publique en consultant AmbaZ.

##### **➤ Documents établis par les prestataires à déposer aux registres de sécurité :**

Ces documents une fois établis, seront nommés, scannés, déposés et notifiés sur la GED (module documentation) par le Titulaire.

En cas d'absence de traçabilité écrite dans la GED et / ou de non-respect de la nomenclature, une pénalité pourra être appliquée (Ligne n° 30 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités).

➤ Rapport suite à maintenance réglementaire périodique :

En complément du renseignement du registre de sécurité, le Titulaire doit fournir deux (2) rapports justificatifs (interne ou sous-traitant) de la réalisation de la maintenance

Un document à en-tête, lisible et dûment rempli comprenant au minimum :

- Nom de l'intervenant, date et signature,
- Numéro de série ou identification précise ne portant pas à confusion et identifiable sur plan,
- Détail des opérations réalisées.

Ces documents une fois établis, seront nommés, scannés, déposés et notifiés sur la GED (module documentation). Ces opérations doivent respecter la procédure définie.

En cas d'absence de traçabilité écrite dans la GED, une pénalité peut être appliquée conformément à la ligne n° 30 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

Le RSEM peut refuser la présentation d'un rapport pour les motifs suivants :

- Incomplet (absence de points de contrôle et de vérification de la gamme présente sur la GMAO AmbaZ),
- Illisible, raturé,
- Manque d'identification des équipements,
- Manque d'identification société, nom technicien, tampon, signature, etc.,
- etc.

Le RSEM fournit des modèles d'attestations de réalisation de maintenance pour certaines prestations qui sont réalisées directement par le Titulaire. Ex : Contrôle annuel VMC, Clapets CF, Filtres CTA, Asservissement Portes CF, BAES, etc.

#### **4.1.3.3 ORGANISATION ET REPORTING**

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

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

En cas d'absence à l'une de ces réunions, des pénalités peuvent être appliquées conformément à la ligne n° 02 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

TYPE DE REUNION ET THEMES ABORDES	Titulaire		RSEM
	RTA	Technicien	
<b>Point occasionnel</b> A la demande de l'une des parties	<b>X</b>	Si besoin	<b>X</b>
<b>Réunion trimestrielle</b> Le Titulaire adresse un rapport trimestriel au RSEM.	<b>X</b>		<b>X</b>
<b>Réunion annuelle</b> Bilan annuel, plan de progrès, ajustements des plans de maintenance, etc.	<b>X</b>		<b>X</b>

#### **4.1.3.4 REVUE DE LANCEMENT DE MARCHÉ**

Dans un délai d'une semaine à compter de la notification du marché, la Personne publique organise une revue de lancement de marché au cours de laquelle il est notamment procédé à :

- Une lecture en commun des différents documents du marché ;

- La fourniture des DC4 pour les sous-traitants ;
- Définition de la répartition initiale des quatre (4) techniciens sur sites ;
- La fourniture de la liste des personnes pouvant intervenir sur les sites, avec leurs qualifications / habilitations et l'extrait du casier judiciaire n°3 ;
- Aux modalités d'organisation de la formation du Titulaire à la GMAO AmbaZ et notamment pour la bonne utilisation des modules « demandes d'intervention », les « ordres de travaux », et des « fiches problème » ;
- Les directives pour l'élaboration du programme et du planning de la maintenance préventive présentées par le Titulaire et réalisées sur AmbaZ ;
- Pour le TJ de Chartres et la Cour d'appel de Versailles : L'organisation des astreintes et de la permanence avec le nom des interlocuteurs qualifiés ;
- La présentation des plannings de maintenances et contrôles réglementaires.

Remarque : Durant la période entre cette réunion et la fin de la prise en charge, le RSEM peut organiser autant de réunions que nécessaires pour s'assurer de la mise en place organisationnelle du marché et de la prise en compte des installations.

#### **4.1.3.5 REUNION DE FIN DE PRISE EN CHARGE**

A l'issue de la prise en charge des installations, le Titulaire doit avoir mis à jour le logiciel AmbaZ.

La Personne publique organise une réunion au cours de laquelle le Titulaire présente :

- Le support cadre de prise en charge complété (cf. annexe 09 du CCTP) ;
- Présentation de l'analyse de risques métiers abondée par les risques spécifiques à l'activité judiciaire et à l'environnement bâti ;
- Le programme annuel de maintenance préventive (Fichier tableur) ;
- Le planning prévisionnel annuel de maintenance préventive mis en œuvre le jour de l'entrée en vigueur du marché (Fichier tableur) ;
- Une synthèse des dysfonctionnements relevés avec un diagnostic et si nécessaire un chiffrage estimatif pour la remise en état (Fiches problèmes du progiciel AmbaZ) ;
- Les gammes de maintenance validées (datées, tamponnées et signées) par le sous-traitant ;
- Les documents de suivi et de traçabilité mis en place (ex : rapport d'activité trimestriel, propositions d'indicateurs de suivi de performance, etc.) ;
- La fourniture des DC4 pour les sous-traitants qui n'auraient pas encore été remis ;
- La fourniture des plans suivants :
  - Climatisation (circuits, régulation, cassettes, trappes de visite),
  - Centrales de traitement d'air (réseaux, volets, régulation, trappes de visite, etc.),
  - Vannes d'arrêt (eaux, gaz, chauffages),
  - Onduleurs : il s'agit ici des onduleurs connectés au réseau électrique ou hors réseau électrique ;
- La liste mise à jour des codes d'accès maintenance, de la centrale anti-intrusion, des enregistreurs vidéos, ainsi que les plans en DWG ou en pdf :
  - Anti-intrusion (centrale, clavier, connecteurs portes, etc.),
  - Anti-agression (centrale, BAM, etc.),
  - Vidéo surveillance (serveur, logiciel d'exploitation, caméra, angles de vision, etc.) \*,
  - Vidéo UGIS (serveur, logiciel d'exploitation, caméra, angle de vision, etc.),
  - Contrôle d'accès (centrale, logiciel d'exploitation, accès contrôlés, etc.).

\* Les caméras sont numérotées par ordre croissant en commençant par les sous-sols du bâtiment avec une lettre devant la numérotation permettant de différencier les caméras vidéo surveillance des UGIS.

Le Titulaire doit tenir à jour l'ensemble de ces plans durant la durée d'exécution du présent marché. Si ces plans n'existent pas, le titulaire devra les créer la première année du marché. Un exemplaire à jour de chaque type d'équipements doit être déposé sur la GMAO AmbaZ en janvier de chaque année du marché (format PDF).

Cette présentation est formalisée par un PV de prise en charge qui sera complété en séance par la Personne publique. Les documents manquants référencés sur ce PV sont soumis à pénalité à compter de la date de ladite réunion et ce, conformément à la ligne n° 04 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

#### **4.1.3.6 REUNION TRIMESTRIELLE**

Chaque trimestre, la Personne publique organise une réunion au cours de laquelle le Titulaire présente et commente à minima les points ci-dessous. Le Titulaire s'appuie sur les données issues du progiciel AmbaZ et consultables en temps réel :

- Le bilan des interventions réalisées, détaillées pour les sites, par type d'intervention (conduite – exploitation, préventif, correctif et astreinte), par section technique, en nombre de demandes d'intervention et en heures ;
- Le point sur l'avancement du planning de maintenance préventive et des travaux en cours (avec listes des interventions du trimestre écoulé et des interventions prévues pour le trimestre à venir ;
- Le suivi des demandes d'intervention et l'étude des modes et des causes de pannes survenues et le point sur les événements importants ;
- Un bilan sécurité (incident, accident, ...) et des actions entreprises ;
- Une synthèse des contrôles qualité effectués ;
- Procédure d'astreinte : sur la base du document présenté à l'article 3.2.6 du présent CCTP, présentation des comptes rendus d'activité d'astreinte, avec transmission de la liste des personnes ayant tenu l'astreinte le trimestre écoulé et la liste des personnes prévue pour le trimestre à venir ;
- Le suivi et analyse des consommations des fluides et des énergies, avec comparaison par rapports aux deux années précédentes (sous forme de tableau et de diagramme) ;
- Le suivi et l'analyse de performances (équipements, réseaux d'eaux...) et le suivi des indisponibilités des équipements ;
- Le suivi et l'analyse du stock doit comporter les mouvements (classement des volumes), l'inventaire mis à jour, etc. ;
- Le suivi et l'analyse des travaux et suivi des devis (en attente, validé, en cours de réalisation...) ;
- Le suivi et l'analyse des contrôles réglementaires et la levée des réserves ;
- Le suivi et la mise à jour des DUEM ;
- Le bilan des permis Feu ;
- La mise à jour du plan de prévention ;
- Le bilan financier des commandes réalisées, distinguant les pièces de la main d'œuvre, sous forme de tableur, accompagné du listing des 100 pièces les plus consommées (forfait et hors forfait) ;
- Le bilan des DC4 et attestations de paiement (forfait et hors forfait), sous forme de tableur, en précisant notamment les périmètres respectifs des sous-traitants ;
- Des propositions d'optimisation de la maintenance (article 4.2.14) ;
- Une mise à jour du PV de prise en charge suite aux travaux réalisés ;
- La liste des équipements neufs installés par le Titulaire depuis le début de l'exécution du marché (Fichier tableur) ;
- Au regard de la réglementation : la nature de tout ce qui n'est pas conforme. Ce bilan doit déboucher sur l'énoncé des conséquences qui en découlent.



Le Titulaire transmet au RSEM, et au plus tard cinq (5) jours ouvrés avant la réunion, le rapport d'activité lui permettant de mesurer le respect des engagements, la qualité de la prestation et les progrès réalisés.

Tout rapport pour lequel un des éléments serait manquant entraîne la mise en place de pénalités conformément à la ligne n° 05 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

#### **4.1.3.7 REUNION ANNUELLE**

Chaque année et concomitamment à une réunion trimestrielle, le Titulaire présente le rapport annuel permettant au RSEM de contrôler le respect des engagements, la qualité de la prestation et les progrès réalisés.

En complément des points abordés lors des réunions trimestrielles, le rapport annuel doit également présenter :

- Le planning de maintenance annuelle,
- Une planification pluriannuelle de travaux (article 4.2.11 du présent CCTP),
- Le bilan énergétique et propositions d'amélioration.

Le rapport d'activité doit être transmis au RSEM, au plus tard un (1) mois avant la réunion. Toutes données faisant partie du périmètre du marché doivent être issues d'AmbaZ et en cohérence avec celui-ci.

A défaut, une pénalité est appliquée conformément à la ligne n° 06 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

#### **4.1.3.8 GESTION DE LA DOCUMENTATION TECHNIQUE**

Ce Dossier Unique d'Exploitation Maintenance (DUEM) est établi et mis à disposition du RSEM via le module « documentation » de la GMAO AmbaZ, trois (3) mois après le début des prestations. Il est tenu à jour, en permanence, par le Titulaire. AmbaZ permet la gestion des versions.

Ce dossier par site comprend :

- Codes d'accès maintenance, de la centrale anti-intrusion, des enregistreurs vidéos, etc.,
- Le Plan de maintenance : révision annuelle,
- L'ensemble des procédures d'organisation générale de l'exploitation et de la maintenance : gestion des anomalies et demandes d'intervention/astreinte, organisation de la maintenance préventive (systématique, conditionnelle), procédure de fonctionnement en mode dégradé, gestion de la traçabilité réglementaire, pilotage et gestion des énergies et fluides etc.,
- Tableau de bord de l'ensemble des contrôles et vérifications périodiques et de leur historique : levées de réserves traitées, en cours, etc.

En cas de non-remise du DUEM dans le délai requis, le Titulaire s'expose à l'application de la pénalité prévue et fixée à la ligne n° 16 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

#### **4.1.3.9 GESTION DES SOUS-TRAITANTS**

Le Titulaire porte seul la responsabilité des sous-traitants qu'il a choisis et fait valider administrativement par la Personne publique au travers de la DC4.

Il est responsable de la qualité des prestations effectuées par ceux-ci.

**Cette responsabilité nécessite que le Titulaire dirige les prestations sous traitées et non qu'il les subisse en se cantonnant à un rôle de transmission.**

Le Titulaire se doit de :

- Etablir une demande précise servant de directive à l'attention du sous-traitant et la joindre à la DI concernée,
- Contrôler les opérations effectuées par les sous-traitants,
- Vérifier la pertinence des travaux qu'ils sollicitent,
- Présenter les diagnostics aboutis à soumettre à l'arbitrage du RSEM, avec les estimations et analyses en coût global sous le nom du Titulaire,
- Les rapports de visites des sous-traitants et les fiches d'intervention sont des annexes aux documents à établir par le Titulaire qui prend la responsabilité des écrits de son sous-traitant. La transmission des documents du sous-traitant n'est pas suffisante, le Titulaire doit en outre, transmettre un rapport de synthèse comprenant ses préconisations.

#### **4.1.3.10 LE SUIVI DES DEMANDES D'INTERVENTION**

La maîtrise du nombre de demandes d'intervention dans AmbaZ est un indicateur :

- De la qualité de la maintenance préventive ;
- De l'efficacité des interventions correctives ;
- Du niveau de réactivité et de compétence du Titulaire, ainsi que de son aptitude à la communication et à la pédagogie auprès des utilisateurs.

L'analyse des demandes d'interventions par site et du respect des délais est intégrée dans le rapport d'activités.

Le suivi des demandes d'intervention fait partie intégrante de la prestation et doit être réalisé via le module « Demandes d'intervention » du progiciel AmbaZ.

Il comprend :

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

Le Titulaire utilise la GMAO AmbaZ qui lui est mise à disposition par le RSEM, pour gérer ces demandes d'intervention.

La formation à l'utilisation de cet outil est prise en charge par le Titulaire, et le temps de formation est compris dans le forfait du Titulaire.

Un tutoriel d'utilisation sera consultable en ligne par chacun des utilisateurs (cf. annexe 04).

Concernant la gestion des demandes d'intervention, le logiciel mis à disposition offre, les fonctionnalités suivantes :

- Définition d'une demande selon la date, heure, demandeur, localisation, motif, commentaires, etc. ;
- Gestion des demandes selon des statuts (« en cours », « suspendue », « terminée », « validée ») ;
- Report des informations concernant l'état d'une demande (changement de statut, élément nouveau, etc.) au demandeur concerné (mail, pop-up, etc.) ;

- Possibilité d'appeler pour les demandes urgentes, le Titulaire de manière automatique par mail ;
- Permettre de filtrer, trier, imprimer, exporter les demandes selon le statut, le demandeur, la date, etc. ;
- Permettre d'éditer des historiques, de faire des statistiques concernant les demandes en termes de type de demande, répartition par type, fréquence, etc. ;
- S'adapter aux besoins et à l'organisation en place (paramétrage, masque de saisie, etc.) ;
- Permettre une bonne administration des droits d'accès et notamment la gestion de plusieurs types de profil d'intervenant (demandeur, gestionnaire, titulaire, sous-traitant, etc.) ;
- A chaque intervention, les Demandes d'Intervention (DI) doivent être réalisées sur AmbaZ. Le RSEM et le responsable du site peuvent relancer le Titulaire sur l'évolution de la DI. A défaut, une pénalité est appliquée, conformément à la ligne n° 29 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

L'intégralité des demandes d'interventions doivent être réalisées sur AmbaZ. Le Titulaire ne doit pas répondre aux demandes qui ne sont pas formalisées via ce module (ex : demandes orales, via un cahier, etc.).

En cas d'absence de traçabilité écrite dans les demandes d'intervention, le Titulaire s'expose à l'application de la pénalité prévue et fixée à la ligne n° 29 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

#### **4.1.3.11 CONTROLE REGLEMENTAIRE ET SUIVI DES OBLIGATIONS**

Le Titulaire doit obligatoirement accompagner durant la totalité du contrôle et assister le personnel réalisant les contrôles réglementaires que la Personne Publique mandate et se charge de planifier.

L'assistance du Titulaire consiste à mettre à disposition les moyens d'accès nécessaires (gazelle, échafaudage...), et à mettre tout en œuvre pour faciliter la réalisation du contrôle. Par exemple, anticiper le démontage des plastrons des armoires électriques et les remonter à l'issue du contrôle. Les défauts mineurs relevés durant le contrôle devront être traités par le Titulaire en temps réel et ne devront donc pas apparaître dans le rapport dudit contrôle. Par exemple, l'ajout ou la modification de repérage (étiquettes), la remise en place de plastron de prise, la mise à la terre de porte d'armoire électrique, etc.

En cas de non-respect des prescriptions susvisées, le Titulaire s'expose à l'application de pénalité prévue et fixée à la ligne n° 41 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

Concernant les observations relevées sur les rapports de contrôles réglementaires, le RSEM crée une demande d'intervention. Dans le cadre de cette demande d'intervention le Titulaire :

- Analyse les rapports de contrôle et les classes dans le registre de sécurité dès réception,
- Procède aux actions correctives pour répondre aux observations incombant aux obligations du marché,
- Suit en temps réel l'évolution de la levée des réserves sur les rapports du bureau de contrôle classés dans le registre de sécurité. Ce suivi consiste à ce que le technicien appose son nom et la date en face de chaque réserve levée,
- Une fois ces réserves levées en totalité, elles feront l'objet d'une attestation, par rapport, émise par le Titulaire, dont un exemplaire papier est déposé dans le registre de sécurité et un exemplaire numérique enregistré dans la GMAO, et un autre exemplaire dans la DI AmbaZ. Cette attestation doit comporter la référence du rapport du bureau de contrôle ainsi que le nombre et les numéros de réserve traitées.

Suite à la transmission des rapports, le Titulaire dispose d'un délai de vingt (20) jours ouvrés pour :

- pour lever les observations dans le cadre forfaitaire ;
- pour présenter les devis en dehors du cadre forfaitaire. Le Titulaire doit créer autant de fiche problème qu'il y a de devis, et intégrer un devis dans chaque fiche problème.

A défaut de respect de ces délais, des pénalités seront appliquées conformément aux lignes n° 39 et 40 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

#### **4.1.3.12 PILOTAGE ET GESTION DES FLUIDES ET ENERGIES**

Le suivi des énergies et fluides des différents sites est assuré par le Titulaire. Le Titulaire doit mettre en place un outil d'analyse et de suivi des énergies permettant un suivi régulier des consommations afin de pouvoir mieux conduire les installations et mieux anticiper les variations de température extérieure.

Ce suivi comprend :

- Le relevé des compteurs concessionnaires et des compteurs divisionnaires utilisés pour la répartition des charges,
- Le calcul des consommations, la comparaison avec les objectifs, la correction des objectifs par rapport aux paramètres extérieurs (DJU, température moyenne, etc.),
- Le suivi des paramètres d'optimisation ( $T_g$ ,  $\phi$ , puissances atteintes),
- Le calcul d'optimisation tarifaire pour les différents concessionnaires.

Sur la base des relevés effectués, le Titulaire assure le suivi de l'évolution des consommations. En cas de dérive ou d'une consommation anormale, il en informe immédiatement la Personne publique et propose, le cas échéant, les dispositions à prendre.

Dans le cadre du rapport d'activité, le Titulaire réalise une analyse précise des consommations et de leur évolution. Le Titulaire effectue, également, une estimation des consommations de l'année à venir en valeur et en volume. Cette estimation apparaît dans un rapport trimestriel.

A l'issue de la première année d'exploitation et à partir des données enregistrées (consommation, rigueur climatique, occupation des locaux), le Titulaire propose un objectif de consommation annuelle pour chaque fluide et énergie. L'utilisation des énergies se fait dans un souci d'économie. Ainsi, les régulations et différentes horloges ou programmeurs des centrales de ventilation doivent être réglés de façon optimale, en particulier en ce qui concerne les réduits et les arrêts, de nuits et jours de fermeture.

Les moteurs doivent être entretenus de manière à limiter la dérive des cosinus  $\phi$  (ou tangente  $\phi$ ), et l'éclairage des différents locaux est optimisé en fonction des équipements existants.

Le Titulaire assure les réglages et équilibrages des installations et leur maintien.

Le Titulaire assure l'entretien des compteurs.

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

#### **4.1.3.13 UTILISATION DE L'OUTIL GESTION DE PATRIMOINE AMBAZ (MODULE DI, MAINTENANCE, REPORTING, DOCUMENTATION)**

Se reporter aux annexes A04 du CCTP qui décrivent de façon détaillée les fonctions et le mode d'emploi du progiciel AmbaZ.

Le Titulaire doit intégrer l'exploitation, le suivi et la maintenance du progiciel AmbaZ qui est mis à disposition par la Personne Publique. Les formations liées à AmbaZ sont à la charge du Titulaire. Les modalités d'organisation sont définies lors de la réunion de lancement.

Le Titulaire a, à sa charge l'acquisition et la maintenance du matériel informatique nécessaire à l'installation d'AmbaZ, ainsi que les accès web.

Remarque : l'ensemble du reporting présenté lors des revues trimestrielles et annuelles est extrait directement d'AmbaZ sous format tableur.

AmbaZ permettra au Titulaire notamment :

- La création, la suppression et/ou la modification de famille, de lot et/ou d'équipement,
- La création et la gestion des gammes de maintenance (contenues et périodicités),
- L'attribution des gammes aux équipements,
- La planification et le suivi des interventions de maintenance préventive, maintenance réglementaire ainsi que les visites périodiques et contrôles réglementaires,
- La gestion des demandes d'intervention faites par le Titulaire, la Personne Publique ou les personnes déléguées,
- Le suivi de toute demande d'intervention corrective (panne, mise en conformité) sur les installations techniques, de sa création à sa clôture,
- La publication de tableau de bord.

Le Titulaire doit fournir au RSEM un état exhaustif des ajouts réalisés par équipements avec les gammes rattachées à chaque équipement lors de la réunion trimestrielle suivante. Conformément à la ligne n° 17 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités - le Titulaire s'expose à l'application de cette pénalité.

#### **4.1.4 Conduite des installations**

La conduite et l'exploitation regroupent les prestations suivantes :

- Le contrôle régulier des services réalisés ;
- Le contrôle régulier du fonctionnement normal des installations ;
- Le réglage des installations et les opérations correctives faisant suites aux contrôles ;
- Le suivi des indicateurs de conduite ;
- Le relevé des comptages ;
- Les purges, les vidanges et les appoints des réseaux ;
- La réponse aux demandes des utilisateurs ;
- La prise en charge des opérations ;
- Les consignations d'installations pour les interventions de maintenance réalisées par le Titulaire ou par un Prestataire extérieur ;
- Les rondes techniques.

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

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

Le personnel du Titulaire doit être parfaitement formé à l'ensemble des installations, ouvrages objet du présent marché, et notamment aux systèmes de régulation et de GTB. En dehors de la formation AmbaZ, les stages de formation nécessaires sont à la charge du Titulaire et inclus au forfait.

Dès l'instant où un défaut, dysfonctionnement, dégradation, etc. est constaté par le technicien, ce dernier a l'obligation de saisir dans la GMAO une demande d'intervention, et ce dès constatation du défaut. Toute remarque du RSEM devra être immédiatement prise en compte par le Titulaire dans un délai maximal de 24h. Conformément aux lignes n° 31 et n° 32 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités – le non-respect des indications susvisées entraîne l'application de la pénalité correspondante.

#### **4.1.5 Maintenance préventive**

La maintenance préventive est effectuée selon des critères prédéterminés dans l'intention de réduire la possibilité de défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu et de maintenir, dans le temps, les performances de matériels ou équipements à un niveau optimal proche de celui des performances initiales.

Les interventions qui en découlent peuvent être déclenchées de manière systématique et/ou conditionnelle.

La maintenance préventive a également un objectif important, celui de limiter les dépenses curatives hors forfait.

En cas d'anomalies constatés durant la réalisation de la maintenance préventive par le titulaire ou un de ses sous-traitants une DI (demande d'intervention) devra être créée par le titulaire.

L'absence de respect du planning de maintenance préventive peut entraîner l'application de pénalités au titre de la ligne n° 33 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

##### **4.1.5.1 MAINTENANCE PREVENTIVE SYSTEMATIQUE**

La maintenance préventive systématique permet :

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

Le respect du planning de maintenance préventive systématique est vérifié périodiquement via la GMAO AmbaZ. Le retard est analysé dans le rapport d'activité. Le Titulaire précise les actions correctives qu'il compte mettre en œuvre pour combler les éventuels retards constatés.

##### **4.1.5.2 MAINTENANCE PREVENTIVE CONDITIONNELLE**

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

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

Chaque fois que cela s'avère nécessaire et, notamment à la suite des opérations de réglage et d'enregistrement, il est procédé aux actions préventives rendues utiles par la situation.

En fonction de l'urgence et des éventuels délais de commande, les interventions sont, soit exécutées immédiatement, soit planifiées en accord avec le RSEM.

La maintenance conditionnelle doit être privilégiée par le Titulaire.

#### **4.1.6     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 constatée soit par le Titulaire, soit par le RSEM et communiquées via des demandes d'intervention.

Tout acte de vandalisme (Comportement de celui qui détruit ou endommage gravement et gratuitement des œuvres d'art, des objets de valeur, des édifices publics, etc.) que le Titulaire pourrait prouver serait exclu, et traité sur devis.

La maintenance corrective incluse dans le forfait est définie comme suit :

##### Tout dépannage :

Intervention consistant en une remise en état de fonctionnement effectuée *in situ*, parfois sans interruption de fonctionnement de l'ensemble concerné, avec un caractère « provisoire ». Le Titulaire doit tout dépannage, dans le cadre de ses prestations forfaitaires.

##### Toutes les réparations :

Intervention faite in situ ou en atelier, parfois après dépannage, avec un caractère définitif.

Est due au forfait, toute opération de maintenance corrective dont le montant unitaire d'achat de tous matériels, équipements et pièces détachées défectueux à remplacer est inférieur ou égal à trois-cent-cinquante **(350) euros HT/** pièce unitaire avec remise fournisseur. A cet effet, le Titulaire doit l'ensemble de l'intervention corrective dans le cadre du forfait, c'est-à-dire qu'il a en charge la fourniture, la dépose et la pose (main d'œuvre et sous-traitant) de tous matériels et pièces détachées défectueux à remplacer dont le montant unitaire d'achat est inférieur ou égal à trois-cent-cinquante **(350) euros HT/pièce** unitaire avec remise fournisseur.

En revanche, dans le cas où le montant unitaire d'achat de tous matériels, équipements et pièces détachées défectueux à remplacer dépasse le seuil de trois-cent-cinquante **(350) euros HT/** pièce unitaire avec remise fournisseur, le Titulaire se doit de facturer uniquement la pièce. La main d'œuvre du Titulaire est incluse au forfait.

Par ailleurs, il est précisé que dans le cadre des prestations hors forfaits couvertes par le périmètre du présent marché, le principe d'exclusivité ne trouve pas à s'appliquer. Dès lors, l'Administration peut faire le choix d'une remise en concurrence. Si un prestataire autre que le Titulaire est retenu, ce dernier est tenu, dans le cadre de ses obligations contractuelles, d'assister à la réception des travaux. Dans un délai de quinze (15) jours, à compter de la date de réception technique desdits équipements le Titulaire s'engage à assurer la maintenance préventive et à transmettre dans le même temps un devis. En cas de non soumission dans les délais susvisés, les équipements seront intégrés dans le périmètre du marché sans incidence financière.

Pour chaque intervention, le Titulaire doit remplir une fiche problème attachée à la DI décrivant les éléments suivants, consultable dans AmbaZ :

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

Les devis déposés devront respecter le BPU accompagné de fiches techniques, rapports d'analyse et d'autres informations justifiant ce devis.

Chaque année, une étude financière de ces devis est réalisée. Celle-ci se base sur la consolidation des extractions AmbaZ trimestrielle réalisées par le Titulaire.

#### Tableau récapitulatif

	Cas n° 1 : Pièce unitaire ≤ 350 € HT			Cas n° 2 : Pièce unitaire > 350 € HT		
Désignation	Pièces	Main d'œuvre du Titulaire	Main d'œuvre sous-traitant	Pièces	Main d'œuvre du Titulaire	Main d'œuvre sous-traitant
Prestations forfaitaires	X	X	X		X	X
Prestations hors forfaits				X		

Pour chaque intervention tombant sous le cas de figure n°2 comme détaillé dans le tableau récapitulatif ci-dessus, le Titulaire doit remplir une fiche problème attachée à la DI décrivant les éléments suivants, consultable dans AmbaZ :

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

Les devis déposés doivent respecter le BPU accompagné de fiches techniques, rapports d'analyse et d'autres informations justifiant ce devis.

Chaque année, une étude financière de ces devis est réalisée. Celle-ci se base sur la consolidation des extractions AmbaZ mensuelles réalisées par le Titulaire.

#### Intervention corrective impliquant des réparation lourdes ou le changement de pièces principales

Dans le cadre des prestations hors forfaits impliquant une intervention corrective dont les réparations sont considérées comme lourdes ou nécessitant un changement des pièces principales, mais incluses au périmètre du présent marché, il convient de rappeler qu'aucun principe d'exclusivité n'est réservé au Titulaire. L'Administration jouit de la faculté de solliciter d'autres entreprises pour réaliser les prestations.

Toutefois, dans l'hypothèse où, la proposition du Titulaire est retenue pour une intervention corrective impliquant des réparations lourdes ou le changement des pièces principales, d'un montant supérieur à trois cent cinquante **(350) euros HT/ pièce unitaire** avec remise fournisseur, ce dernier doit mettre à jour l'inventaire et tenir une liste des équipements neufs installés par lui depuis le début de l'exécution du marché.



#### **4.1.7 Travaux d'amélioration**

Les travaux d'amélioration sont des travaux visant à améliorer l'esthétique du bâtiment ou le confort des utilisateurs et ne font pas l'objet d'un suivi dans AmbaZ

Seul le RSEM adresse ces demandes de travaux au Titulaire par messagerie électronique.

Le titulaire n'est pas obligé d'y répondre par la positive. En cas de refus, le Titulaire est invité à formaliser celui-ci dans un délai de cinq (5) jours auprès du RSEM à compter de l'envoi du courriel.

Passé ce délai, en l'absence de réponse du titulaire, le RSEM considère que le silence du titulaire vaut refus.

Toutefois, le titulaire se doit de répondre par la positive dans les cas suivants :

Les travaux d'aménagement de nouveaux postes de travail et les travaux, visant à améliorer la sécurité des personnes et/ou la sûreté du bâtiment, font l'objet d'un suivi dans AmbaZ. (exemples : ajout d'un BAM, d'une caméra, d'un contrôle d'accès, aménagement d'un poste de travail).

#### **4.1.8 Fournitures, pièces détachées et stocks**

Les caractéristiques des pièces détachées, de rechange et des matières consommables à stocker sont celles préconisées ou agréées par le constructeur.

##### ***4.1.8.1 FOURNITURE COMPRISES DANS LE FORFAIT : CONSOMMABLES, PIECES DETACHEES ET PIECES DE RECHANGES***

Au titre du forfait annuel, le Titulaire doit la fourniture et la pose de toute pièce de rechange, dont le remplacement (suite à usure, vieillissement ou autre cas, hors vandalisme prouvée par le Titulaire) est nécessaire pour permettre à l'équipement de conserver sa fonction, et dont le coût unitaire d'achat au fournisseur, après application des remises dont bénéficie le Titulaire, est inférieur à trois-cent-cinquante **(350) euros HT/** pièce unitaire avec remise fournisseur. En d'autres termes, le remplacement de tous les ingrédients, consommables et fournitures nécessaires à l'entretien, aux essais et au bon fonctionnement des équipements inférieurs au montant susvisé, sont à la charge intégrale du Titulaire.

Concernant le remplacement de pièces, les éléments des installations sont remplacés à l'identique sauf impossibilité qui doit être justifiée auprès de la Personne publique.

Les éléments des installations qui ne peuvent pas être remplacés à l'identique, doivent respecter les caractéristiques techniques préconisées par le constructeur, et sont soumis à l'approbation du RSEM mais ne peuvent pas être de qualité inférieure. Le Titulaire doit garantir à minima un an les pièces détachées qu'il fournira dans le cadre du présent marché. Dans l'hypothèse où certaines pièces détachées bénéficient d'une garantie constructeur (3 ou 5 ans par exemple), le titulaire doit en faire bénéficier la personne publique dans la limite de la durée du marché.

Sont considérés comme consommables, pièces détachées et de rechange inclus au forfait, notamment :

- Préfiltres et filtres à air de toutes natures (CTA (Centrale de Traitement d'Air), ventilo-convecteur, cassettes de climatisation, armoire de climatisation, extraction cuisine, etc.),
- Produits de traitement d'eau de toute nature (anticorrosion, dispersant, anti-algues, anti-légionnelle, etc.),
- Produits d'entretien spécifiques pour les opérations de démoussage et désherbage,
- Sel pour adoucisseurs,

- Chiffons, pinceaux, savons, balais, serpillières, huiles, graisse, joints, peinture d'anticorrosion et de finition,
- Produits de graissage,
- Dégrippants, silicones, agents protecteurs, pétrole, produits de nettoyage des sols, machinerie et appareillages,
- Baguettes de soudure, brasure, oxygène, acétylène, filasses, Téflon, presse-étoupe, etc.,
- Eau distillée (appoint d'eau des batteries),
- Piles pour les installations objet du marché (thermostats d'ambiance, volets roulants, télécommandes de climatisation, serrures à code, etc.) et pour les enregistreurs de température de la Personne publique,
- Fluide frigorigène,
- Glycols pour les appoints,
- Visserie, boulonnerie, clouterie, circlips, rivets, etc., et accessoires de fixation,
- Filtres à huile et huile pour les groupes frigorifiques (vidanges et appoints),
- Et tout autre produit, de vie éphémère, dont la fourniture est nécessaire à l'opération de maintenance exécutée et au bon fonctionnement de l'équipement,
- Tous types de lampes et d'ampoules d'éclairage, spots, halogènes, tubes fluorescents, lampes fluocompactes, lampes à décharge, (tous locaux y compris éclairage extérieur), ballasts, starters, etc.,
- Les blocs autonomes d'éclairage de sécurité (tous les blocs fournis devront être équipés d'un système automatique de test intégré (SATI) conforme à la norme NFC 71-820 et être compatible avec la télécommande en place),
- Joints de plomberie toriques, cartouche robinetterie (aérateur), circlips, visserie, boulonnerie courante et accessoires de fixation,
- Courroies de transmission,
- Roulements des ventilateurs et des pompes, taquets d'accouplement souples des pompes,
- Garniture des presse-étoupe, des vannes et pompes,
- Ampoules et fusibles équipant les armoires et tableaux,
- Voyants lumineux, boutons poussoirs de tableaux, clefs de réarmement,
- Fusibles de toutes natures (électriques, thermiques, ...) sans limitation de taille,
- Fusibles ou bobines des clapets coupe-feu, des volets coupe-feu et des portes coupe-feu,
- Thermomètres et manomètres des réseaux,
- Manchettes de réparation tout diamètre,
- Déshydrateurs pour circuit frigorifique,
- Calorifuge dans le cadre de reprises ponctuelles,
- La signalétique propre aux installations techniques (pictogrammes, autocollants, affiches, pancarte, plaques gravées, etc.,
- Filtres des fontaines à eau,
- Cartouches CO2 des ouvrants de désenfumage (dont celles nécessaires aux essais des bureaux de contrôle),
- Dalles de faux-plafond « minérales »,
- Et tout autre petit accessoire mécanique ou électrique,
- Les pièces constitutives des réseaux d'eau : clapets anti-retour, disconnecteur, vannes de toutes natures (motorisées ou non), circulateurs, sondes, pompes, moteurs de pompe, vase d'expansion, etc.,
- Les équipements de régulation : thermostats d'ambiance, sondes, robinets thermostatiques de radiateur, etc.,
- Les caissons VMC,
- Les composants des tableaux et armoires électriques : coupe-circuits, disjoncteurs, interrupteurs, disjoncteurs différentiels, interrupteurs différentiels, horloges, contacteurs, sectionneurs, télérupteurs, relais, relais thermiques, télécommandes blocs de secours, plastrons, etc.,

- L'appareillage et équipements électriques : enjoliveurs, prises de courants, interrupteurs, détecteurs de présence, etc.,
- L'appareillage et équipements sanitaires : chauffe-eaux électriques, mitigeur, mélangeur, mécanismes de chasse d'eau, groupe de sécurité de chauffe-eau, etc.,
- Les équipements de serrurerie : barres antipaniques, crémones, poignées de portes, poignée de fenêtre, serrures, gâches électriques, digicodes (électriques ou non), ferme-portes, canon de boîtes aux lettres, les cellules de détection, les stores de toutes natures, etc.,
- Les équipements de sécurité incendie et de détection intrusion (détecteurs de fumée, déclencheurs manuels, sirènes, claviers, etc.),
- D'une façon générale, les pièces détachées et les composants d'équipements nécessaires au remplacement d'un élément reconnu défectueux ou inapte à effectuer son service,
- Tout complément de fluide est inclus dans le forfait.

#### 4.1.8.2 STOCKS

Le stock de pièces détachées a pour objet d'assurer la continuité du fonctionnement de l'ensemble des installations, de la sécurité, de l'hygiène du site et du confort des utilisateurs. Il doit permettre au Titulaire de répondre en termes de correctif et curatifs aux délais de remise en service imposés selon les types de locaux.

Ce stock est constitué de pièces :

- Servant à la maintenance des installations,
- Servant au remplacement de pièces dans le cadre des interventions curatives ou correctives et en particulier sous astreinte,
- Relevant de consommables nécessaires au bon fonctionnement du site,
- Le Titulaire est responsable de la gestion globale de son stock. Il est en mesure de pouvoir le délivrer sur les sites au moment opportun. Le tout est inclus dans le forfait du marché du Titulaire.

Au lancement du marché et pendant la durée du marché, la constitution du stock des pièces de rechange est à la charge du Titulaire. Pour le non-respect des délais de remise en état, il ne pourra être mis en avant le manque de pièces de rechange. Les pièces de rechange sont les composants d'équipement ou les équipements eux-mêmes. Ils doivent être remplacés au terme de leur durée de vie ou en cas d'incapacité à rendre le service pour lequel ils ont été mis en œuvre.

Ci-dessous une liste non exhaustive complémentaire :

Consommables	Commentaires
Filtres	– La liste des filtres à remplacer et leur fréquence est à définir.
Lampes	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Le coût des lampes et de la main d'œuvre pour le remplacement est inclus dans le cadre du forfait de la maintenance préventive. Cela comprend aussi toute sujétion pour l'accès aux luminaires (notamment extérieur type nacelle) et toutes les dispositions nécessaires en termes de sécurité.</li> <li>– Le titulaire gère le stock de lampes.</li> <li>– Le changement des lampes sera organisé selon les principes du relamping avec un critère de déclenchement de x % du nombre de lampes mortes acceptable en fonction du type de local : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Parties communes, 95%</li> <li>- Bureau, 100%</li> <li>- Salles de réunion, 100%</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Circulation horizontale et verticale, 100%</li> <li>- Locaux techniques, 80%</li> <li>- Parkings, 100%</li> </ul> <p>Ces critères seront affinés lors de la mise en place, en fonction des propositions du titulaire selon le plan de relamping présenté.</p>
<b>Abattant DE WC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les abattants WC sont inclus au forfait en tant que consommables.</li> </ul>

#### Cas particulier :

- Portes et portails :  
Concernant les portes, portails et barrières automatiques le marché est de type **Garantie Totale**. Conformément à la réglementation le titulaire doit la réparation des pièces usées par le fonctionnement normal de l'appareil ou leur remplacement si elles ne peuvent pas être réparées.
- Extincteurs :  
Le remplacement décennal des extincteurs qui sera soumis à la Personne publique par un devis sur la base du BPU.

Tout manquement au retrait d'extincteurs réformés et/ou inutilisables entraîne l'application de pénalité prévue et fixée à la ligne n° 27 de l'annexe 01 du CCAP – Liste des pénalités.

### **4.1.9**      Moyens matériels

#### **4.1.9.1 OUTILLAGE**

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

- Petit outillage courant ou spécialisé ;
- Appareils de mesure et de contrôle, caméras d'inspection ;
- Équipements de manutention ;
- Échelles, échafaudage, plate-forme élévatrice, nacelle ;
- Protection collective et individuelle.

Il convient de souligner que l'outillage est impérativement mis en place dans les deux (2) premiers mois, dès l'entrée du présent marché.

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

Si ceux-ci ne sont pas à demeure, le Titulaire a à sa charge les moyens d'accès pour les travaux en hauteur, de manutention ainsi que les équipements de sécurité du personnel. Le Titulaire fait contrôler ces équipements en conformité avec les normes et réglementations en vigueur et s'assure que son personnel l'utilise en respectant les règles de sécurité.

Le Titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant à la Personne publique en dehors de ceux qui sont mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché. Par exception, si de l'outillage et/ou des matériels appartenant à la Personne publique sont prêtés au Titulaire, celui-ci les met en œuvre sous sa propre responsabilité.

Les étalonnages et vérifications des appareils de mesure fixes ou mobiles utilisés par le Titulaire sont à sa charge et se font **annuellement suivant la réglementation en vigueur**.

#### 4.1.9.2 MOYENS DE COMMUNICATION

Le Titulaire doit fournir à chaque membre de son personnel les moyens de communication permettant de le joindre à tout moment.

## 4.2 Conditions à garantir

### 4.2.1 Délais relatifs à la maintenance corrective

Les conditions à garantir sont, de manière générale :

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

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

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

Les délais mentionnés ci-après démarrent tous quand le Titulaire remarque l'apparition du dysfonctionnement ou reçoit le signalement de la non-conformité.

Le **délai de réactivité** comprend :

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

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

Le **délai de remise en état définitif** correspondant au délai laissé au Titulaire pour que le bien retrouve un état de fonctionnement identique à celui avant la non-conformité.

Il est précisé que le technicien intervenant doit être spécialisé dans le lot technique concerné. Dans le cas contraire, le délai de réactivité court le temps qu'un technicien spécialisé intervienne.

Dans les tableaux ci-dessous, une (1) heure représente soixante (60) minutes d'affilées.

Type de délai	Unité	Délais pour les locaux " sensibles " (1)	Délais pour les autres locaux
Délai maxi d'intervention période ouvrée	Minute	15	30
Délai maxi d'intervention période non ouvrée	Heure	2	2
Délai maxi de remise en état provisoire	Heure	2	4
Délai maxi de remise en état définitive	Jour	7	7

(1) Les locaux dits « sensibles » sont les installations techniques liées :

- Au lot technique portes et portails automatiques pour les installations permettant d'entrée dans le bâtiment,
- Au lot technique courant faible,
- Aux installations techniques du dépôt de police et des scellés.

En cas de non-respect de ces délais, des pénalités peuvent être appliquées conformément à la ligne n° 34 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

#### 4.2.2 Autres délais

Type de délai	Date de lancement du délai	Unité	Délai (*)
Délai de Prise en compte des DI sur AmbaZ	Date de la DI dans AmbaZ	H	24 (**)
Délai de remise de devis lié à des opérations de maintenance corrective	Date de la création de la DI	Jour	10
Délai de remise de rapport périodique avant une réunion	Date de la réunion	Jour	5
Délai de remise des rapports ou bons d'intervention correspondants à des opérations de maintenance réglementaire	Date de fin de l'opération	Mois	1
Délai de résolution des réserves forfaitaires émises par un bureau de contrôle ainsi que le délai de fourniture des devis liés à des réserves hors forfait émises par un bureau de contrôle	Date de remise du rapport du Bureau de Contrôle	Jour	20
Délai de remise de document demandé par la Personne Publique (rapport d'état, étude, préconisation, etc.)	Date de la demande	Selon le délai convenu entre le RSEM et le titulaire	
Délai de dépôt du rapport sur le GED suite à maintenance à la charge du Titulaire	Date d'intervention	5 jours	

(\*) Jours ouvrés

(\*\*) Le délai court à compter de la création de la DI.

En cas de non-respect de ces délais, des pénalités peuvent être appliquées conformément à la ligne n° 35 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

#### 4.2.3 Exigences contractuelles

Conformément à la circulaire n° 6343-SG du 13 avril 2022 relative à l'ajustement des conditions de chauffage des bâtiments de l'Etat, de ses opérateurs et accompagnement des projets en cours permettant des réductions de consommation de gaz :

- La température minimale à maintenir dans les pièces chauffées est de 19°C (± 1°C) ;
- La température maximale à maintenir dans les pièces climatisées, tant que la température extérieure sera inférieure à 32°C, est de 26°C (±1°C) ;
- La différence de température à maintenir dans les pièces climatisées, lorsque la température extérieure sera supérieure à 32°C, est de 6°C (inférieure) par rapport à la température extérieure ;

- Le Titulaire doit maintenir en permanence la température d'eau chaude sanitaire contractuelle (60°C minimum) au point de production/stockage et au minimum 50°C en tout point du réseau de distribution.

En cas d'évolution de la réglementation, les exigences contractuelles mentionnées ci-dessus devront s'y adapter. Si cette adaptation suppose des évolutions matérielles, le Titulaire doit proposer au RSEM une étude technique et financière en ce sens.

#### **4.2.4 Prestations techniques spécifiques – Contractuelles**

Sont nommées les prestations contractuelles celles ne relevant pas d'une obligation réglementaire au regard du règlement de Sécurité et risque de panique dans les établissements recevant du public mais pour lesquelles le RSEM exige qu'un rapport soit produit au terme de chaque périodicité de maintenance. Ces rapports sont déposés sur la GED de la GMAO AmbaZ suivant la procédure présente en annexe 04.

##### Fosses de relevage, Fosses à hydrocarbures, regards et grilles pluviales, bacs à graisse

Le Titulaire assure un curage, une vidange, un nettoyage et évacuation/traitement des déchets une fois par an pour ces installations. Il assure également une surveillance permanente pour éviter tout engorgement par tous les moyens qu'il jugera utile (caméra, inspection visuelle, tec.).

##### Réseaux Eaux Usées/Eaux Pluviales/Eaux Vannes

Le Titulaire assure un curage, un nettoyage des réseaux verticaux et horizontaux et des regards associés. Il mettra en place toute suggestion pour parvenir au résultat (pose de trappe ou de regard d'accès) et évacuation/traitement des déchets une fois par an.

##### Analyse Physico-chimique des réseaux fermés

Une analyse physico-chimique des réseaux fermés est à réaliser une fois par an.

##### Analyse de potabilité eau de ville

Une analyse de potabilité de l'eau de ville est à réaliser une fois par an.

##### Onduleurs

Seuls les onduleurs non connectés au réseau électrique via une prise 2 Pôles + Terre sont pris en charge au titre du marché. Le rapport est à fournir suivant une périodicité annuelle. Le remplacement des batteries n'est pas à la charge du Titulaire et doit se faire sur la base des préconisations du constructeur.

Concernant les onduleurs connectés au réseau électrique via une prise 2 Pôles + Terre, le Titulaire doit à minima le comptage et le repérage sur un plan ainsi qu'une analyse de la défaillance.

##### Contrôle d'accès, anti-intrusion, anti agression et vidéosurveillance

Chaque année, une attestation de vérification des équipements sus nommés devra être diffusée au RSEM. Cette attestation devra indiquer l'état de fonctionnement de chaque équipement (centrale, BAM, lecteur, caméra etc...)

##### Thermographie Infra rouge

Une thermographie annuelle est demandée sur les armoires électriques, tableaux divisionnaires et TGBT par un technicien compétent (habilitation APSAD Q19) avec une remise des rapports après visite. Une étiquette doit être apposée sur armoire contrôlée.

#### 4.2.5 Prestations techniques spécifiques – Maintenances réglementaires

Le Titulaire assure l'ensemble des interventions de maintenance réglementaire (contrôle ou vérification réglementaire à assurer par un personnel compétent ou habilité). Cela concerne à minima les lots techniques suivants :

LOT	EQUIPEMENT	PERIODICITE	REFERENCES REGLEMENTAIRES pour information
<b>Courant fort*</b>	Installation complète	Annuelle	Arrêté du 25 juin 1980 ERP EL18 à EL 19
<b>Courant fort</b>	Eclairage de sécurité	Mensuelle	Arrêté du 26 février 2003 Arrêté du 25 juin 1980 ERP EL18 à EL 19 Arrêté du 4 novembre 1993 Règlement de Sécurité ERP EC14
<b>Porte et portail automatique</b>		Semestrielle	Arrêté du 21 décembre 1993 Arrêté du 12 novembre 1990 Norme EN 12635
<b>Ventilation</b>	Installation aérauliques / Clapet Coupe-Feu	Annuelle	Arrêté du 25 juin 1980 ERP CH28 à CH48 Arrêté du 08 octobre 1987
<b>Ventilation</b>	VMC/Climatisation	Annuelle	Arrêté du 25 juin 1980 ERP CH 28 – CH 41 à 43 – CH 58 Article 1 du Décret n° 2021-321 du 25 mars 2021
<b>Moyens de secours</b>	Extincteur mobiles/ Bac à sable	Annuelle	Arrêté du 25 juin 1980 ERP MS73
<b>Moyens de secours</b>	Installation Automatique Extinction à Gaz (IAEG)	Annuelle	Arrêté du 25 juin 1980 ERP MS73
<b>Moyens de secours</b>	Désenfumage	Annuelle	Arrêté du 25 juin 1980 ERP MS73, DF9 et DF10
<b>Moyens de secours</b>	Porte coupe-feu / Asservissement	Annuelle	Règlement de Sécurité ERP IT 247 – Section VII – APSAD R16
<b>Analyse légionnelle**</b>	Légionnelle	Annuelle	Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 01 février 2010
<b>Plomberie - ECS</b>	Disconnecteur	Annuelle	Décret 2011-385 du Code de la Santé Publique du 11 avril 2011
<b>Organe de sécurité</b>	Ligne de vie / Point d'ancrage	Annuelle	R 430 CNAMTS art.9.2 NF EN 795

Les références réglementaires sont mentionnées à titre d'information. Celles à prendre en compte sont celles en vigueur à la date de remise des offres.

\*Thermographie infrarouge

Une thermographie annuelle est demandée sur les armoires électriques, tableaux divisionnaires et TGBT par un technicien compétent (habilitation APSAD D19) avec une remise des rapports après visite



#### \*\*Analyse légionnelle

Conformément à la réglementation et au minimum une fois par an, effectuer une analyse bactériologique et germes pathogènes en différents points des réseaux d'eau chaude sanitaire et la transmettre au RSEM.

Dans le cas où les résultats de cette analyse indiqueraient une concentration de bactéries supérieure au seuil légal, le Titulaire doit mettre en place les actions correctives nécessaires immédiatement (traitement par choc thermique et chimique sur le réseau contaminé et remplacement des éléments potentiellement contaminés du réseau) et doit réaliser ensuite des nouvelles analyses jusqu'à ce que les résultats indiquent une concentration en bactérie inférieure au seuil légal. Ces analyses supplémentaires sont à la charge du Titulaire dans le cadre du forfait.

#### VMC, Filtres et terminaux de réseaux Aéraulique, Portes et Clapets Coupe-Feu, Eclairage de sécurité

A l'issue de ces vérifications, le Titulaire émet une attestation (modèle imposé par le RSEM) laquelle doit comporter les débits après le ventilateur et à chaque bouche de soufflage et d'extraction. Les modalités de ce reporting seront vues lors de la fin de prise en charge et chaque fois que nécessaire au cours du marché.

#### Détails et autres opérations spécifiques :

<b>Prise de mesure d'ambiance</b>	A la demande de la Personne publique ou des occupants, le Titulaire intervient pour effectuer une mesure des valeurs d'ambiance (débit d'extraction et de soufflage, température, hygrométrie, niveau sonore) et le cas échéant met en place un enregistreur (température, hygrométrie). Les appareils de mesures et enregistreurs sont fournis et sont à la charge du Titulaire.
<b>Ventilation</b>	La Personne publique demande une inspection visuelle des réseaux aérauliques. Si besoin, le Titulaire proposera un nettoyage sur devis.
<b>Menuiserie extérieures et intérieures</b>	Le Titulaire doit la maintenance et l'entretien des menuiseries (porte, porte d'armoire et de placard, fenêtre).
<b>Serrurerie</b>	Le Titulaire doit la maintenance et l'entretien de la serrurerie de l'immobilier. A ce titre, il lui est demandé de s'assurer en continu le fonctionnement de cet ensemble.
<b>Faux Plafond</b>	Le Titulaire doit la maintenance et l'entretien des faux plafonds (remplacement si nécessaire pour des zones de moins de 10m <sup>2</sup> )

#### 4.2.6 Contrôle d'Accès, Anti-intrusion, Vidéosurveillance et Anti-agression

Le Titulaire doit remettre à l'issue de la prise en charge tous les codes d'accès, mots de passe, etc., liés aux accès administrateurs des équipements liés au contrôle d'accès, anti-intrusion et vidéosurveillance de tous les bâtiments en étant équipés. Par ailleurs, le Titulaire doit l'administration de ces installations, il assure également l'exploitation courante des systèmes dont notamment les mises à jour des horaires.

#### 4.2.7 Assistance

##### Assistance de la Personne publique :

Le Titulaire doit l'assistance au RSEM au titre du forfait pour les opérations suivantes :

- La réalisation de Contrôles et Vérifications Périodiques obligatoires,
- Les passages de Commission de Sécurité et du comité social d'administration (CSA – ex CHSCT),
- La réalisation d'audit dans les bâtiments.

Il est à noter que la liste ci-dessus indiquée est non exhaustive.

Lors de la réalisation de travaux exécutés par une autre entreprise que le Titulaire, cette assistance consiste à faire effectuer les visites des sites aux entreprises consultées pour les travaux complémentaires. Elle se fera sur demande du RSEM.

#### Prise en charge des nouvelles installations :

Lors de travaux exécutés par une autre entreprise et lorsque ces travaux concernent une section technique du présent marché, le Titulaire doit ajouter à l'inventaire de la GMAO et prendre en charge les équipements qui pourraient être installés par des tiers.

Le RSEM fera parvenir les DOE des travaux au Titulaire qui devra les intégrer dans le Dossier Unique d'Exploitation Maintenance et devra modifier ses prestations en conséquence (plan de maintenance notamment).

- Hypothèse n°1 : Il s'agit de travaux réalisés par le titulaire sur bon de commande, en pareille hypothèse, le service fait n'est délivré qu'après la transmission par le Titulaire du rapport et/ou du DOE et/ou du DEM et/ou du rapport du bureau de contrôle et la réception des travaux par le RSEM. A l'issue de la réception, les équipements en question entrent dans le périmètre du titulaire par voie d'avenant (si incidence financière et dans la limite du seuil de 10% prévu par le code de la commande publique).
- Hypothèse n°2 : Il s'agit de travaux réalisés par une entreprise extérieure, mandatée par le RSEM. Dans cette hypothèse, la réception des travaux est réalisée par le Titulaire, après réception des documents. Il s'en suit une réception contradictoire avec le service de l'entretien immobilier, à l'issue de laquelle le titulaire dispose d'un délai de cinq (5) jours pour émettre des réserves ou des remarques. A défaut de retour dans les cinq (5) jours, les équipements sont réputés être intégrés dans le périmètre du Titulaire.

Le Titulaire ne peut en aucun cas se prévaloir de l'intervention d'une autre entreprise sur les équipements dont il a la charge pour déclinier sa responsabilité sur les dysfonctionnements ou sur les pannes qui pourraient survenir. Il peut néanmoins faire une demande d'avenants pour les ajouts d'équipements, sans effets rétroactifs.

#### **4.2.8    Gestion du Dossier Unique d'Exploitation Maintenance (DUEM) et mise à jour**

Le DUEM du site est représenté par l'ensemble des documents déposés sur le module de Gestion Electronique Documentaire (GED) de la GMAO AmbaZ. Le Titulaire l'alimente de façon permanente suivant les périodicités et exigences contractuelles définies au présent CCTP.

En début de marché, le Titulaire réalisera une demande de droit auprès du RSEM qui est administrateur de la GMAO AmbaZ. Le Titulaire aura accès à l'intégralité des bâtiments du Ressort de la Cour d'appel de Versailles dont il a l'exploitation et sera responsable de ses actions sur cette base. Il s'assure que les personnes de son organisation qui interviendront sur cette GED seront formées à son utilisation. En cas d'erreurs ou tout incident relatifs à un acte involontaire, le Titulaire prendra en charge les frais de reconstitution de la base et de ses conséquences. La Personne publique se réserve le droit de faire réaliser cette intervention directement auprès de la société gérant l'applicatif et procéder à des retenues correspondant au montant de la prestation demandée et ce, conformément aux dispositions contractuelles de l'article 5.3 du CCAP.

Le Titulaire doit prendre en charge le DUEM et respecter :

- Le mode de classement uniformisé du site. Aucune modification de la nomenclature n'est autorisée sans avis préalable,
- Les procédures décrites dans les annexes du présent CCTP,

- Faire une mise à jour en continue avec la mise à disposition des DOE et plans en format Autocad (.dwg) et PDF des nouveaux équipements.

Si le DUEM existant est incomplet et non à jour, le Titulaire peut proposer des mises à jour en soumettant les documents au préalable au RSEM, comme par exemples les relevés sur site des réseaux et équipements.

Le RSEM se réserve le droit d'invalidier la réception d'une prestation ou commande de travaux dès lors où l'ensemble des documents relatifs constituant le DUEM ne sont pas présentés et validés par ce dernier.

#### **4.2.9 Veille normative**

Le Titulaire :

- S'assure que l'ensemble des équipements couverts par le marché, et sur lesquels il intervient, fait l'objet des entretiens et contrôles imposés par la réglementation, y compris ceux à la charge de la Personne publique,
- S'assure de la mention des opérations de maintenance réglementaire dans le registre de sécurité,
- Informe le RSEM sur l'évolution de la réglementation dans les domaines techniques liés à la prestation,
- Propose à la Personne publique l'adaptation du marché lorsque l'évolution de la réglementation la justifie.

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

#### **4.2.10 Maintien des caractéristiques et des performances**

Le Titulaire enregistre les caractéristiques et les performances des équipements importants ainsi que des réseaux. Les éléments suivants sont donnés à titre d'exemple :

Equipements :

- Pompe : (débit et  $\Delta P$ ),
- Echangeur : (puissance et  $\Delta P$ ),
- Ventilateur : (débit et  $\Delta P$ ),
- Centrale de traitement d'air : (débit,  $\Delta P$  batterie, puissance batterie),
- Groupe frigorifique : ( $\Delta P$  condenseur et CEF),
- Chaudières : (rendement, combustion).

Réseaux hydrauliques :

- Réseaux d'eau techniques et sanitaires (caractéristiques physico-chimiques des fluides, état de corrosion ou d'entartrage canalisations, ballons, etc.).

#### **4.2.11 Planification pluriannuelle de travaux d'investissement (PPI)**

Afin de garantir la pérennité et le maintien des performances, le Titulaire propose une planification pluriannuelle de travaux sur trois (3) ans du site, dans le délai de **six (6) mois** à compter de la notification du marché. Le Titulaire présente dans son rapport d'activité annuel une mise à jour de cette planification.

Ce rapport comporte :

- La description des travaux proposés,

- La motivation de ces travaux (réglementation, renouvellement de matériel arrivé en fin de vie, amélioration, recherche d'économies avec estimation du temps de retour sur investissement, etc.),
- Le niveau d'importance :
  - o Urgent : travaux à réaliser en urgence dans les six (6) mois,
  - o Court terme : travaux à réaliser dans un délai de 1 à 2 ans,
  - o Moyen terme : Travaux à réaliser dans un délai de 2 à 3 ans,
- L'enveloppe budgétaire correspondant pour chaque poste.

La présentation de ce PPI est réalisée 3 mois après la fin de la prise en charge du marché par le Titulaire.

En cas de non-remise de la PPI dans le délai requis, le Titulaire s'expose à l'application de la pénalité prévue et fixée à la ligne n° 18 de l'annexe (01) du CCAP – Liste des pénalités.

#### **4.2.12 Assistance à la levée des réserves et gestion de la GPA**

Si certains matériels et équipements ont été livrés récemment, alors ils font l'objet de garanties légales et en particulier de la GPA (Garantie de Parfait Achèvement).

Durant toute la durée du marché, le Titulaire doit assister le RSEM sur toutes les garanties légales. Le Titulaire doit :

- Assister le RSEM dans toutes les réunions liées à la GPA et exercera son devoir de conseil,
- Informer le RSEM de tout dysfonctionnement constaté durant cette année de garantie,
- S'assurer que les opérations de maintenance qu'il prend en compte correspondent aux préconisations du constructeur pour qu'en cas de mise en jeu des garanties légales, ne soit pas opposé un défaut de maintenance ou une non-conformité aux préconisations constructeurs,
- En cas de manquement à ces dispositions, le Titulaire assumera intégralement le coût de la maintenance curative à effectuer pour la remise en service de l'équipement, l'application des pénalités et des éventuels préjudices subis,
- Ne pas réparer un dysfonctionnement d'une installation sous garantie dans la mesure où cette intervention n'est pas de type conduite des installations et ne relève pas de la maintenance préventive. Toutefois, il doit mettre en œuvre tout moyen compensatoire et mesures conservatoires pour assurer dans la limite du possible la continuité de fonctionnement ou toute action évitant une dégradation de la situation,
- Accompagner les entreprises de travaux pour traiter le dysfonctionnement, en exploitant les installations (mise hors tension d'une zone, mise hors service de détecteur, etc.),
- Assister le RSEM au suivi de la bonne réalisation des réparations par les entreprises de construction.

#### **Suivi des garanties constructeurs et installateurs :**

Les installations sous garantie peuvent être :

- Des matériels achetés directement par la Personne publique sur la durée du marché,
- Des installations nouvelles réceptionnées avant la date de prise d'effet du marché,
- Des installations nouvelles réceptionnées après la date de prise d'effet du marché.

En cas de défaillance sur des équipements ou de désordres sur des ouvrages durant leur période de garantie (garantie matérielle, parfait achèvement, biennale ou décennale), le Titulaire assure dans le cadre du forfait de son contrat :

- Un diagnostic précis du défaut. Ce diagnostic détermine l'origine du défaut et établit la responsabilité technique d'un ou plusieurs intervenants,

- L'information des conclusions de son diagnostic,
- Les mesures conservatoires nécessaires et la mise en service des équipements de remplacement ou de secours éventuels,
- L'assistance à la Personne publique dans l'exercice de ses droits de recours en garantie auprès des installateurs et fournisseurs,
- Toutes les démarches demandées par la Personne publique 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,
- La rédaction et la transmission du courrier, après accord de la Personne publique, formalisant la demande d'intervention à l'entreprise défaillante. Les coordonnées des interlocuteurs sont fournies par la Personne publique. Ce premier courrier sera systématiquement précédé d'un appel téléphonique du Titulaire à la société défaillante pour lui exposer les faits et lui demander d'intervenir,
- La rédaction et la transmission du premier courrier de relance au bout de quinze (15) jours sans réponse, après accord de la Personne publique, de la demande d'intervention à l'entreprise défaillante. Si ce premier courrier de relance reste sans réponse, la Personne publique prend en charge la rédaction et l'envoi des courriers suivants,
- Le suivi de toutes les interventions relatives au désordre, des réparations définitives et de la réception. Le Titulaire accompagne systématiquement les entreprises amenées à intervenir sur un site au titre d'une garantie.

Ces dispositions ne doivent pas être un frein à la continuité du service à laquelle le Titulaire est contraint.

Le Titulaire prend soin de faire en sorte que ces 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 de la Personne publique.

Le Titulaire est réputé connaître les clauses de garanties légales et particulières attachées aux installations.

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 la Personne publique.

Le Titulaire informe la Personne publique des dates d'expiration des garanties, dresse un état des équipements et ouvrages dans des délais suffisants pour engager des recours.

La Personne publique prend en charge :

- Les éventuels constats d'huissier conseillés par le Titulaire,
- Les déclarations aux assurances sur la base des éléments techniques fournis par le Titulaire,
- Les démarches administratives dès lors que le premier courrier de relance du Titulaire reste sans réponse.

### **Intégration d'un nouveau matériel :**

Lorsque la Personne publique fait remplacer un matériel défectueux par une autre entreprise, pendant la durée du marché, le Titulaire doit le prendre en charge dès la fin des travaux et la

réception du DOE. Dès lors, il doit formuler ses remarques et/ou réserves dans un délai de cinq (5) jours. Passés ce délai, la levée des réserves éventuelles est à la charge du Titulaire.

Le non-respect à l'assistance de la levée des réserves et de la gestion de la GPA, entraîne l'application de la pénalité prévue et fixée à la ligne n° 36 de l'annexe (01) du CCAP – Listes des pénalités.

#### **4.2.13    Gestion de crise et continuité de fonctionnement**

Le plan de crise définit les actions à mener et les dispositions à prendre pour assurer la continuité des services en cas de crises comme inondations, crues exceptionnelles, pandémie, rupture prolongée des fournitures d'énergie, etc.

Le Titulaire déléguera un cadre de l'entreprise pour participer, la première année, à l'élaboration du plan crise et des procédures associées, puis, une fois par an, il participe à la mise à jour du plan.

La participation du Titulaire s'étend à la présence des équipes dédiées pour mener les actions que la procédure lui aura dévolues ainsi que la permanence 24/24 aux différents postes clés et l'astreinte qui met leur compétence à disposition des autorités.

Le Titulaire s'assure de la participation des équipes dédiées multiservice aux exercices simulant une crise (nuit totale, pandémie grande crue) programmable annuellement.

En cas de crise, tous les permanents passent en priorité sur les procédures de crise en liaison avec les autorités.

#### **4.2.14    Optimisation de la maintenance**

En s'appuyant sur la connaissance des installations, acquises au cours de la réalisation de la prestation, le Titulaire s'engage à étudier de nouvelles orientations dans sa politique de maintenance visant en priorité l'amélioration de la qualité de la prestation.

Deux nouvelles idées d'amélioration, en complément des propositions d'optimisation des consommations d'énergies et d'eau, devront être présentées par le Titulaire tous les trimestres, conformément au Plan d'Assurance Qualité (P.A.Q).

Celles-ci pourront notamment viser l'optimisation de l'organisation, des stocks, des gammes de maintenance, etc., liste non exhaustive.