

DIRECTION DES ACHATS DE L'ETAT

**ACCORD-CADRE DE PRESTATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS DE
SECURITE INCENDIE, EQUIPEMENTS D'ALARME ET MOYENS DE LUTTE CONTRE
L'INCENDIE**

**AU PROFIT DES SERVICES DE L'ÉTAT ET DE CERTAINS ÉTABLISSEMENTS PUBLICS
EN REGION ILE-DE-FRANCE**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)
COMMUN A TOUS LES LOTS DE MAINTENANCE (Lots 1 à 8)**

Numéro de consultation : **DAE_AC_SSI-EA ELI_IDF_2025**

Procédure : appel d'offres ouvert

Sommaire

1.	DISPOSITIONS GENERALES	3
1.1.	Objet des prestations.....	3
1.2.	Limites de prestations.....	4
1.3.	Maintenance préventive et corrective des installations	5
1.4.	Variation du nombre d'équipements en phase d'exécution	6
1.5.	Terminologie des opérations de maintenance	6
1.6.	Disponibilité.....	7
1.7.	Plan de maintenance.....	7
1.8.	Le diagnostic technique	7
1.9.	Tableau descriptif des niveaux de maintenance.....	8
1.10.	Description des bâtiments et connaissance des installations.....	9
1.11.	Obligations de résultats et de moyens	9
2.	ORGANISATION DES PRESTATIONS.....	10
2.1.	Interlocuteurs de chaque partie	10
2.2.	Modalités de communication (GMAO / GED).....	10
2.3.	Pilotage général.....	11
2.4.	Planification des prestations	11
2.5.	Gestion des demandes d'intervention	12
3.	PERIODES TRANSITOIRES (DEBUT ET FIN DE MARCHE).....	13
3.1.	Démarrage des prestations	13
3.2.	Inventaire pour établissement du bon de commande de maintenance	15
3.3.	Inventaire pour établissement du bon de commande de maintenance pour les nouveaux sites	16
3.4.	Période de fin de marché.....	16
4.	MOYENS DU TITULAIRE	17
4.1.	Moyens humains	17
4.2.	Moyens matériels, produits et consommables	20
5.	PREVENTION DES RISQUES – MODALITES D'INTERVENTION	21
5.1.	Permis feu.....	22
5.2.	Règlement intérieur.....	23
5.3.	Plages horaires	23
5.4.	Accès.....	23
5.5.	Equipements de protection.....	23
6.	ORGANISATION DE LA MAINTENANCE	24
6.1.	Opération de maintenance préventive	24
6.2.	Durée des interventions en maintenance préventive	25
6.3.	Opérations de maintenance préventive conditionnelle.....	26
6.4.	Taux de disponibilités	26
6.5.	Exclusion du forfait de maintenance	26
6.6.	Mise à jour des logiciels.....	26
6.7.	Prestations dues par le Titulaire dans le cadre de la maintenance corrective.....	27
6.8.	Locaux et sécurité	28
7.	SUIVI DES PRESTATIONS	30
7.1.	Les rapports d'activité	30
7.2.	Les réunions de suivi	32
7.3.	Les contrôles qualité.....	33
7.4.	Le plan d'assurance qualité	34
7.5.	Innovation.....	34
7.6.	Qualité environnementale et innovation.....	35
7.7.	Qualité environnementale des produits et matériaux.....	35
7.9	Garantie.....	36
7.10	Les indicateurs de performance (KPI)	37
7.11	Continuité d'activité	37
7.12	Délais d'intervention.....	37
7.13	Qualifications.....	37
7.14	Liste des articles qui peuvent donner lieu à des précisions dans les marchés subséquents (lot 5).....	39

PARTIE 1 - PILOTAGE

1. Dispositions générales

1.1. Objet des prestations

Ce marché a pour objet la réalisation de prestations de maintenance des installations et équipements listés ci-dessous sur les différentes typologies de site, quel que soit la réglementation incendie applicable.

La maintenance objet du présent accord-cadre comprend :

- les installations de sécurité incendie (SSI, BAES, DM, centrale détection gaz...)
- les équipements de lutte contre l'incendie (RIA, extincteurs, colonne sèche...)

Les principaux équipements (de sécurité incendie, des équipements d'alarme et des équipements de lutte contre l'incendie, liste non exhaustive) faisant l'objet de la maintenance au titre du présent accord-cadre sont les suivants :

1.1.1. Équipements de sécurité incendie :

- Extincteurs (portatifs et sur roues) à pression permanente ou auxiliaire
- Détecteurs de fumée autonomes (DAAF)
- Blocs autonomes d'éclairage de sécurité (BAES)
- Plans d'évacuation et d'intervention
- Signalisation de sécurité incendie (panneaux d'évacuation, d'extincteurs, etc.)
- Robinet d'incendie armé (RIA)
- Colonnes sèches et humides
- Systèmes de désenfumage (naturel et non mécanique)
- Ouvrant de désenfumage
- Unité de gestion des issues de secours
- Batteries, coffrets d'alimentation ou AES
- ...

1.1.2. Équipements d'alarme incendie :

- Détecteurs automatiques d'incendie (fumée, chaleur, flamme, gaz)
- Déclencheurs manuels d'alarme incendie
- Centrales de détection et de mise en sécurité incendie (CMSI)
- Tableaux de signalisation et de commande
- Diffuseurs sonores d'alarme incendie
- Diffuseurs lumineux d'alarme incendie
- Systèmes d'alarme de type 1, 2a, 2b, 3, 4
- Systèmes d'alerte à distance
- ...

1.1.3. Équipements de lutte contre l'incendie :

- Extincteurs (différents types selon les classes de feu)
- Hides /bouches d'incendie

- Lances d'incendie
- Tuyaux d'incendie
- Pompes d'incendie (motopompes, pompes fixes)
- Réservoirs d'eau incendie
- Additifs pour extincteurs et systèmes d'extinction automatique
- Systèmes d'extinction automatique (sprinkleurs, brouillard d'eau, gaz)
- Colonnes sèches et humides (avec leurs accessoires)
- Bacs à sable
- Pelles et seaux pour la lutte contre le feu
- ...

Comme indiqué précédemment, cette liste n'est pas exhaustive ; les équipements peuvent varier en fonction du type de bâtiment, de l'activité exercée et de la réglementation en vigueur.

1.2. Limites de prestations

L'intitulé des lots et leur forme respective sont définis à l'article 3.3 du CCAP

1.2.1. S'agissant du lot 5 à marchés subséquents, les limites de prestations ci-après peuvent être détaillées en fonction des spécificités du bénéficiaire.

1.2.2. Pour les lots 1 à 8, les prestations ci-après ne sont pas incluses au titre de l'accord-cadre :

- La maintenance des équipements de sûreté qui regroupe des installations sensibles telles que le contrôle d'accès / Equipements d'accès / Anti-intrusion / Vidéo surveillance ;
- D'une manière générale, la maintenance des éléments mécaniques :
 - La maintenance des équipements de désenfumages comme les clapets, volets, trappes, moteur de désenfumage... ;
 - La serrurerie ;
 - La maintenance des ascenseurs ;
- La sécurité humaine (gardiennage et agent de sécurité incendie) ;
- Le contrôle périodique réglementaire du bâtiment (en dehors de la participation du titulaire lors des dits contrôles et de la levée des réserves mais aussi de l'accompagnement aux commissions de sécurité...)
- Le reconditionnement dans sa globalité et précisément des extincteurs, des détecteurs incendie et des blocs autonomes d'éclairage. Le reconditionnement n'est pas forfaitaire.

En revanche, il revient au titulaire de ces lots de s'assurer que chaque équipement relié au SSI reçoit bien l'ordre de réagir en fonction d'un scénario prédéfini (asservissements, interactions dans le protocole de fonctionnement des ascenseurs...).

- Les interventions de niveau 5 définis à l'article xx : ces interventions sont réalisées au titre des lots 9 et 10 du présent accord-cadre (lots « travaux »).

1.2.3. Sont inclus dans le présent accord-cadre :

- La maintenance corrective, qui comprend forfaitairement toutes les interventions de niveaux 1 à 4. La pièce, la main d'œuvre et le déplacement associé sont compris au forfait annuel lorsque le coût

unitaire d'une pièce toutes remises fournisseurs déduites est inférieur à **150 € HT (SSI-EA)**. Il en est de même pour les lots 6 à 8 qui concernent les équipements de lutte contre l'incendie, le montant est fixé à 50 € HT et exclut les extincteurs.

- La fourniture des produits consommables, ainsi que de toutes les pièces dont le coût unitaire toutes remises fournisseurs déduites est inférieure à 150 € HT en préventif comme en correctif est incluse au marché. La main d'œuvre liée à la pose de ces produits et pièces est également comprise dans le prix indiqué au bordereau de prix unitaire et ne saurait faire l'objet d'une facturation supplémentaire. Pour les lots 6 à 8 qui concernent les équipements de lutte contre l'incendie le montant est fixé à 50 € HT et exclus les extincteurs.
- Les pièces (hors consommables) dont le coût unitaire est inférieur à 150€ HT (SSI-EA) et 50€ HT (ELI) et qui font l'objet d'une campagne de Gros Entretien Renouvellement (GER), ne sont pas incluses et sont facturables via l'établissement d'un devis selon le BPU.

1.2.4. Interventions respectives sur les parties mécaniques des équipements :

Comme précisé ci-dessus, la maintenance des éléments mécaniques n'est pas comprise au titre du présent accord-cadre. En d'autres termes, pour exemple, les clapets doivent en fonctionnement nominal recevoir la commande électrique de changer d'état ; si la présence du signal est avérée mais que le clapet ne se ferme pas, il est alors considéré que le problème peut être mécanique, être relatif à un défaut sur une fin de course ou une bobine et donc ne dépende pas de la présente prestation de maintenance.

Toutefois, s'il est constaté par le bénéficiaire et le titulaire que l'information (signal) n'arrive pas au niveau de l'actionneur du clapet, le dépannage de l'équipement est à la charge du mainteneur de l'installation SSI-EA, au titre du présent accord-cadre puisque le dysfonctionnement est situé entre le clapet et la Baie SSI.

1.3. Maintenance préventive et corrective des installations

L'accord-cadre concerne toutes les prestations de maintenance et d'exploitation technique, nécessaires au bon fonctionnement des équipements de sécurité incendie, équipements d'alarme et moyens de lutte contre l'incendie dans les conditions économiques et techniques les meilleures pour garantir aux Bénéficiaires :

- Le maintien des installations en conformité avec les règlements de sécurité et les règles de l'art, le respect des normes en vigueur,
- La sécurité des occupants,
- La satisfaction des utilisateurs par la qualité de service et la fiabilité des équipements.
- La maintenabilité, la durabilité et les performances de fonctionnement des installations au niveau optimal, proche de celui des performances initiales définies dans les dossiers d'ouvrage exécutés (DOE), avec les spécifications techniques des constructeurs,
- Les résultats fixés au présent marché,
- La pérennité des installations et équipements par la mise en œuvre d'un programme d'entretien préventif,
- L'astreinte et les dépannages dans les deux heures suivant l'appel pour les lots 1 à 5 ou dans les 4 heures suivant l'appel pour les lots 6 à 8.
- La recherche de pannes quelle qu'en soit l'origine,
- La recherche permanente et optimale pour l'amélioration des résultats, par la mise en place de moyens adaptés,
- La propreté des locaux techniques et installations techniques,

- La continuité du service 24h/24h et 365j/365,
- La gestion des déchets inhérente à la prestation,
- L'assistance technique au Bénéficiaire,
- La préparation et l'assistance aux essais périodiques de fonctionnement et de sécurité, ou tout organisme de contrôle mandaté par le représentant du Bénéficiaire,
- La préparation et la participation aux commissions de sécurité avec mis à disposition des documents relatifs à sa prestation.
- La maintenance corrective dans les limites ci-dessus définies.
- Le suivi des préconisations des coordinateurs SSI ou contrôleurs techniques du Bénéficiaire.
- La dénaturalisation des extincteurs avec leurs recyclages.

1.4. Variation du nombre d'équipements en phase d'exécution

Il est admis pendant l'exécution du marché des variations en quantité (+/- 10 %) par typologie d'équipements sans modification du présent marché. Cela signifie que les équipements initialement recensés à la date de notification du bon de commande pourront varier en quantité pendant la durée de validité du marché pour les lots 1 à 4 et 6 à 8 sans occasionner d'avenant en plus ou en moins-value. Cette disposition vise à apporter de la souplesse et de la flexibilité dans la gestion administrative du contrat.

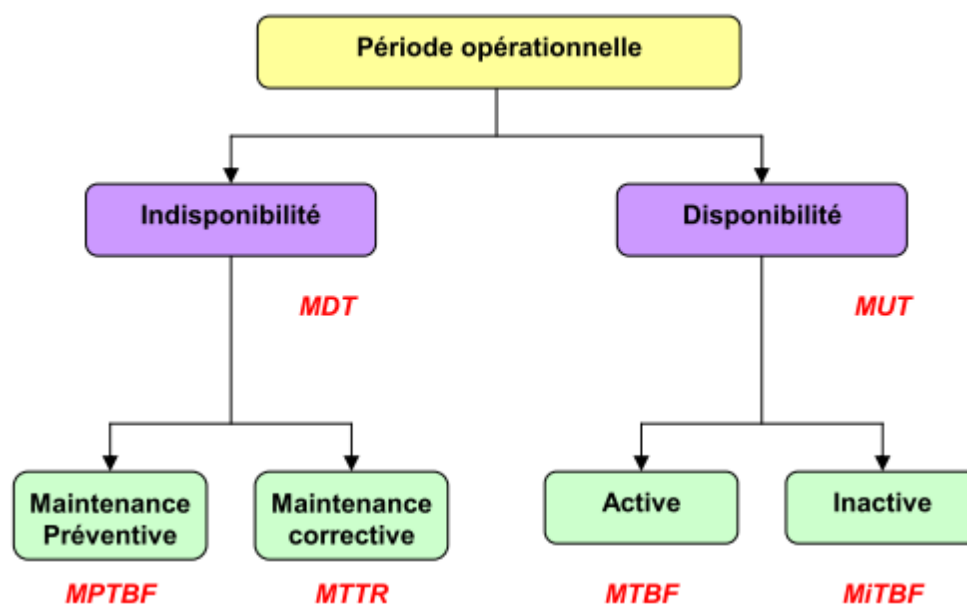
1.5. Terminologie des opérations de maintenance

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

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

1.6. Disponibilité

La disponibilité des équipements correspond à la tenue des objectifs fixés relatifs à la fiabilité et à la maintenabilité. Ainsi, une disponibilité maximale peut être obtenue soit par une fiabilité maximale, soit par une maintenabilité maximale ou encore par une optimisation de ces deux caractéristiques. Ce graphique a pour objectif d'illustrer la méthodologie de maintenance attendue, associée à des indicateurs de performance permettant de suivre l'exécution des prestations.



MDT : temps d'indisponibilité

MUT : temps de disponibilité,

MPTBF : temps d'intervention en maintenance préventive,

MTTR : temps moyen d'une opération corrective,

MTBF : temps moyen entre 2 pannes,

MITBF : temps moyen entre 2 pannes en système inactif,

La période opérationnelle est définie selon les temps d'ouverture dédiés à chacun des équipements. Le temps d'ouverture est défini selon le type d'équipement et leur utilisation, par exemple :

Temps d'ouverture d'un groupe de production de froid : (24 heures x 365 jours) - le temps dédié au préventif.

1.7. Plan de maintenance

Pour atteindre l'objectif de pérennité du bâtiment et de satisfaction des utilisateurs sur la disponibilité des équipements, le Titulaire définit un plan de maintenance. Le plan de maintenance est bâti pour l'ensemble des opérations de maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 4 définies à l'article 1.8. Le plan de maintenance est à remettre à la fin de la période de prise en charge de 3 mois (Cf. article 3.1).

1.8. Le diagnostic technique

Le diagnostic technique est un élément de la maintenance de niveau 3 dans le cadre d'une intervention corrective après défaillance de l'appareil.

En cas de défaillance, un diagnostic doit être établi pour l'ensemble des équipements concernés et inclus dans le présent accord-cadre. Il doit identifier les origines de la défaillance, avec ou sans les équipements de soutien intégrés ainsi que les solutions correctives à apporter. Le diagnostic technique est ensuite transmis sous forme

de rapport au Bénéficiaire dans un délai de 48h.

1.9. Tableau descriptif des niveaux de maintenance

	Niveaux de maintenance	Description selon la norme NF X60-000
Maintenance	Niveau 1	Définition : Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipement de soutien intégrés au bien.
		Exemple : Relevés de valeurs d'état ou d'unité d'usage (ouvert/fermé, temps de fonctionnement...) Ronde de vérification des états et de bon fonctionnement (défaut position d'attente, défaut position de sécurité...)
	Niveau 2	Définition : Actions qui nécessitent des procédures simples d'utilisation et/ou des équipements de soutien (intégrés au bien ou extérieurs) d'utilisation ou de mise en œuvre simple. Ce type d'actions de maintenance est effectué par un personnel qualifié avec les procédures détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance.
		Exemple : Contrôle des organes de coupure (capteurs, disjoncteurs, fusibles) sur des équipements en fonctionnement courant ou de sécurité
	Niveau 3	Définition : Opérations qui nécessitent des procédures complexes et/ou des équipements de soutien portatifs d'utilisation ou de mise en œuvre complexes. 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.
		Exemple : Contrôle des détecteurs de détection incendie. Diagnostic technique d'état avec usage d'équipements de soutien portatifs et individuels
	Niveau 4	Définition : Opérations dont les procédures impliquent la maîtrise d'une technique ou technologie particulière et/ou la mise en œuvre d'équipement de soutien 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.
		Exemple : Thermographie infrarouge (installations électriques, mécaniques...), maintenance annuelle du SSI...

	Niveaux de maintenance	Description selon la norme NF X60-000
GER	Niveau 5 (Hors accord-cadre)	Définition : Opérations dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels. Par définition, ce type d'intervention de maintenance (rénovation, reconstruction, etc..) est effectué par le constructeur ou par un service ou société spécialisée avec des équipements de soutien définis par le constructeur et donc proches de la fabrication du bien concerné.
		Pas d'exemple

1.10. Description des bâtiments et connaissance des installations

L'ensemble des installations de sécurité incendie et équipements de lutte contre l'incendie présent sur les sites du Bénéficiaire du contrat de maintenance est pris en compte par le Titulaire. La liste des installations est fournie, à titre indicatif, en annexe du présent CCTP pour chacun des lots.

Si pour un site donné, la réalisation de l'inventaire de départ (établi à la notification du bon de commande, joint en annexe de ce dernier) conduit à une modification financière supérieure à +/- 10% des dépenses prévisionnelles du bon de commande sur le site en question, le montant forfaitaire de cette modification est acté par une modification du bon de commande. En dessous de 10% d'écart, le bon de commande initial demeure. Il en est de même pendant l'exécution des prestations.

Concernant la maintenance corrective et le remplacement éventuel de matériel, le Titulaire du marché ne peut pas émettre de réserves sur l'état du matériel sauf dans le cas où des pièces détachées ne sont plus disponibles sur le marché fabricant. Dans ce cas, il transmet des propositions de remplacements au Bénéficiaire.

Les prestations ont vocation à s'exécuter principalement sur des immeubles tertiaires à usage de bureau. D'autres typologies de sites comme des logements ou des sites sous haute surveillance (exemple : commissariat) peuvent également faire partie de la liste des sites à entretenir. Pour chacun des lots, le Titulaire est en charge des sites suivis par différentes entités. Aussi le savoir-faire quant à la bonne gestion de Bénéficiaires multiples et de sites diffus est essentielle pour le bon déroulement des prestations.

1.11. Obligations de résultats et de moyens

1.11.1 *Obligations de résultats*

Pour les prestations de maintenance objet du présent accord-cadre, le titulaire supporte une obligation de résultats.

2. Organisation des prestations

2.1. Interlocuteurs de chaque partie

Côté administration

Le Bénéficiaire désigne un interlocuteur en charge du suivi pour ce qui concerne l'ensemble des prestations prévues au titre du présent accord-cadre.

Par ailleurs, chaque Bénéficiaire désigne un interlocuteur du Titulaire, le responsable du suivi de l'exécution de la prestation.

Côté Titulaire

Le Titulaire désigne un interlocuteur chargé de la bonne organisation et du suivi d'exécution des prestations. Il est le point de contact unique entre le Bénéficiaire et le Titulaire. Il est également l'interlocuteur de l'Acheteur.

Le Titulaire est responsable de la mise en place du contrat, du suivi, de la qualité de la prestation globale. Le Titulaire doit avoir une parfaite connaissance des questions d'ordre technique, financières, administratives et sociales relatives à l'exécution du présent accord-cadre. Elle doit disposer de l'autorité hiérarchique nécessaire sur les équipes affectées à l'exécution des prestations.

En cas de présence sur site régulière du Titulaire et sous réserve de la possibilité matérielle du Bénéficiaire, un poste de travail peut lui être attribué. Cette personne doit être joignable à tout moment de la journée en heure ouvrée pour répondre aux différentes sollicitations du Bénéficiaire. Elle doit être remplacée par une personne ayant les mêmes attributions en cas d'indisponibilité ou de congés.

Le Bénéficiaire peut demander à tout moment le changement du représentant du Titulaire. Ce changement doit être effectif sous 20 (vingt) jours ouvrés à compter de la demande et l'interlocuteur remplaçant doit disposer de compétences et d'expériences suffisantes au regard des missions qui lui sont confiées et a tous les leviers nécessaires pour mener à bien sa mission.

2.2. Modalités de communication (GMAO / GED)

Le Titulaire doit mettre en place un portail internet permettant de communiquer et d'échanger avec le Bénéficiaire. Ce portail doit permettre de retrouver les rapports d'astreinte, d'intervention préventive/corrective, devis, plannings, rapports d'activité. Il peut s'agir d'un outil de type Gestion électronique des Documents (GED)

Le Titulaire utilise des logiciels et des applications informatiques compatibles avec les moyens et la sécurité informatique du Bénéficiaire.

Le Titulaire du marché doit prendre connaissance des observations portées à travers le moyen de communication mis en place comme par exemple un outil de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO). Les communications s'effectuent par un moyen permettant la traçabilité des dates d'envoi et de réception.

Toutefois si elle existe, le Titulaire est tenu d'utiliser prioritairement la GMAO du Bénéficiaire. Il ne pourra y déroger sans l'accord préalable du Bénéficiaire.

2.3. Pilotage général

Le pilotage général de la maintenance correspond à l'ensemble des activités de gestion, d'entretien, de réparation, de suivi, de complément, d'amélioration, d'assistance et de conseil pour l'exploitation des équipements concernés.

Ces fonctions de pilotage concernent notamment :

- Les missions de préparation de l'exploitation, prise en charge, états des lieux, inventaires... ;
- La planification et la coordination des moyens techniques, humains et matériels permettant d'assurer la bonne réalisation des prestations demandées ;
- La gestion administrative et financière du contrat permettant d'assurer la fluidité des prestations : agrément et paiement des sous-traitants, suivi des devis et facturation, suivi de la validité des habilitations et qualifications des intervenants... ;
- Le traitement des demandes d'intervention émises par le Bénéficiaire ou des occupants par les moyens prévus à cet effet ;
- L'ensemble des tâches concourant à la mise en œuvre et au suivi des services nécessaires à l'exécution des prestations : participer à toutes les réunions de suivi et rédiger les comptes rendus, participer à l'amélioration des process des activités, vérifier l'exécution du marché par des autocontrôles, assister aux contrôles contradictoires de la qualité des prestations avec le représentant du Bénéficiaire, établir les bilans et indicateurs de l'ensemble des prestations...
- L'assistance au bureau de contrôle, préparation et **participation** aux visites puis levée des réserves avec transmission de devis le cas échéant ;
- La mise en œuvre opérationnelle d'un pilotage favorisant les économies d'énergie ;
- La veille réglementaire et le conseil, notamment en termes d'hygiène et de sécurité, ainsi que l'élaboration des plans de prévention ;
- L'information des occupants/interlocuteurs techniques des bâtiments en accord avec le Bénéficiaire afin de prévenir de l'exécution de prestations pouvant entraîner une nuisance.

2.4. Planification des prestations

La maintenance préventive est réalisée à travers des plannings prévisionnels et un plan de charge à équilibrer/lisser sur l'année.

Planning annuel

Le planning d'intervention prévisionnelle est établi sur la base du tableau des fréquences minimales imposées par les réglementations en vigueur. L'indisponibilité des équipements et les désagréments liés à la maintenance doivent être réduits au maximum, ce qui suppose que le Titulaire mette les **moyens humains nécessaires**.

Ce programme annuel doit être remis dans les huit (8) semaines suivant la notification du bon de commande pour validation du Bénéficiaire. Cette durée est identique pour les marchés subséquents du lot 5. Les fréquences requises ne sont pas limitatives afin d'atteindre les niveaux de qualité demandés.

Trois (3) mois, au moins, avant chaque date anniversaire, le Titulaire actualise le planning d'intervention qui est soumis au Bénéficiaire pour validation. Le Bénéficiaire a trois (3) semaines pour valider le planning, à défaut il est réputé être validé.

Planning d'intervention

Tout au long de l'exécution des prestations, le Titulaire établira un planning d'intervention et le remet au Bénéficiaire un mois *a minima* avant son application.

Ce planning doit indiquer la **localisation** et le **type des interventions à réaliser** ainsi que les conséquences sur l'exploitation du site afin de prévenir en amont les services techniques concernés et/ou occupants impactés.

Le Titulaire se voit appliquer les pénalités prévues dans le CCAP au cas où il ne respecte ce processus.

En cas de retard dans l'exécution d'une opération de maintenance préventive, sauf si la cause est imputable à l'administration ou en cas de force majeure, le Titulaire se voit appliquer des pénalités prévues à l'accord cadre ou marché subséquent.

Toute intervention commencée en retard est considérée comme un non-respect du programme d'exécution et le Titulaire se voit appliquer des pénalités prévues dans le document de marché, sauf si le retard est imputable à l'exploitation (retard de traitement...)

2.5. Gestion des demandes d'intervention

Le Titulaire doit assurer la réception 24h/24, la prise en compte et le traitement des demandes du Bénéficiaire qu'il s'agisse :

- De désordres sur les installations objet du présent contrat,
- De demandes d'informations diverses sur les prestations,
- De demandes de devis pour prestations non incluses au forfait, sous réserve qu'elles se rattachent directement à l'objet du présent accord-cadre. Le montant cumulé des lignes de devis qui ne sont pas encadrées par le BPU ne doit pas dépasser 20% du montant total annuel des bons de commande émis par le bénéficiaire en cause ou du montant du marché subséquent,
- De demandes d'intervention émanant des Bénéficiaires, le cas échéant,

Plus particulièrement, le rôle du Titulaire se décompose de la manière suivante :

- Prise en compte de la demande ;
- Qualification de la demande et indication de la date prévisionnelle d'intervention ;
- Information aux demandeurs ;
- Réalisation des actions nécessaires ;
- Enregistrement des tâches réalisées et élaboration d'un compte-rendu de l'intervention dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés précisant le contexte, les actions réalisées et les actions à venir. L'émission d'un rapport par mail est demandée immédiatement après le dépannage pour informer le Bénéficiaire des actions menées et de l'état de fonctionnement actuel de l'équipement avec une mise à disposition sur un portail internet et/ou GMAO.

Le Titulaire doit être en mesure d'assurer une parfaite traçabilité des demandes et des actions entreprises (y compris en cas d'urgence : dans ce cas cette traçabilité est réalisée à posteriori).

Le Bénéficiaire utilise des indicateurs pour suivre les demandes d'intervention et les délais de réalisation. Chaque indicateur est associé à une pénalité en cas de manquement conformément à l'article 6 du CCAP.

Pour assurer les interventions de maintenance corrective en astreinte, le Titulaire doit disposer d'un centre d'appels (hotline), dont le rôle est le suivant :

- La réception des demandes d'astreinte,
- La réception des appels téléphoniques ou par voie électronique en provenance du Bénéficiaire, 24h/24, 7 jours sur 7,
- L'analyse des demandes,
- Le déclenchement de l'envoi sur site du personnel d'astreinte du Titulaire dans les 2 (deux) heures,
- Le suivi de la bonne exécution des prestations par le personnel d'astreinte dans les délais impartis,
- La clôture de la demande,
- L'enregistrement exhaustif, valide et en temps réel de toutes les informations liées à ces événements et leur communication immédiate au Bénéficiaire par voie électronique ou au choix du Bénéficiaire.

Les délais d'intervention peuvent être modifiés pour le lot 5.

Les conditions de fonctionnement de ce service doivent permettre d'assurer la prise des appels en moins de trente (30) secondes. Les demandes d'envoi du personnel d'astreinte doivent être déclenchées dans un délai inférieur à 5 minutes après la fin de la communication téléphonique, sauf en cas de mise en danger des personnes et des biens, dans ce cas le délai est ramené à 30 secondes. Les éléments nécessaires à l'intervention sont transmis au personnel d'astreinte.

A la réception de la demande d'intervention, le personnel d'astreinte doit confirmer son intervention dans un délai maximal de 5 minutes, sauf si le personnel d'astreinte a été joint en direct.

La hotline n'étant qu'un élément du dispositif d'astreinte du Titulaire, ses obligations sont identiques à celui de l'astreinte décrite ci-dessus.

L'accueil téléphonique doit être en mesure de comprendre les thématiques techniques, permettant la bonne prise en compte de la demande et son transfert dans les conditions précisées ci-dessus.

Le Titulaire assure l'enregistrement exhaustif des appels.

Un bilan-journal semestriel des alarmes et appels traités par la hotline doit être communiqué au Bénéficiaire, avec en particulier le délai de traitement, le ou les numéros appelés, le délai de prise en charge de l'alarme par le technicien d'astreinte et le retour d'information adressé par le technicien en fin d'intervention.

Les rapports d'intervention et l'historique des alarmes et appels réceptionnés sont consultables en ligne par internet par le Bénéficiaire à tout moment, et communiqués par voie électronique sur simple demande faite par voie électronique. A ce titre, pendant la phase de prise en charge, sous 3 mois après le démarrage des prestations, le Titulaire fournit à minima au Bénéficiaire un droit d'accès permanent pour la consultation des rapports d'intervention.

Les interventions d'astreinte doivent être ensuite consignées en GMAO ou à défaut sur le portail internet type GED accessible à chaque bénéficiaire. Une sauvegarde ou transfert de ces informations doit être possible en fin de marché.

3. Périodes transitoires (début et fin de marché)

3.1. Démarrage des prestations

Objectifs

Le Titulaire met initialement en place son organisation et les modes opératoires nécessaires à l'exécution des prestations. La période de prise en charge s'étale sur 3 (trois) mois à compter de la réunion de lancement.

Les objectifs sont les suivants :

- Prendre connaissance des locaux et des équipements à travers l'état des lieux,
- Réaliser un état des lieux reprenant *a minima* l'état de fonctionnement des équipements, leurs vétustés, leurs conformités réglementaires et le cas échéant les coûts de remplacement prévisionnel en accord avec le BPU,
- Mettre à jour la GMAO, rajouter les équipements non recensés dans l'outil avec les gammes de maintenance associées, mettre à jour la base de données dans son entièreté,
- La mise en place du programme de maintenance préventive (GMAO), intégrer le planning de maintenance dans l'outil ou à défaut, le transmettre sous format tableur au Bénéficiaire,
- Etablir une première relation partenariale avec le Bénéficiaire,
- Organiser les futures prestations : constituer l'équipe opérationnelle et l'affectation des tâches, planifier la sous-traitance, les moyens matériels et établir les procédures opérationnelles...
- Transmettre le plan de maintenance,
- Proposer un stock de fournitures et de consommables, à la charge du Bénéficiaire,
- La mise en place des indicateurs permettant de vérifier les résultats précisés à l'article 6 du CCAP relatif aux « Indicateurs de Performance ».
- Préparer les modèles des documents d'exploitation prévus notamment les livrables indiqués à l'article 3.1 du présent CCTP,
- Compléter et signer le plan de prévention suite à la visite d'inspection,
- Former le personnel, y compris de remplacement, afin qu'il soit parfaitement opérationnel et ce conformément à l'article 4.1 du CCTP.

Tuilage

Pour les marchés subséquents (lot 5), un tuilage entre le titulaire entrant et le titulaire sortant peut avoir lieu pendant une durée qui peut varier entre 2 semaines à 1,5 mois. Cette période est mise à profit par le Titulaire entrant pour l'appropriation du site, pour être prêt à assurer la continuité de service à la date de début d'exécution du marché subséquent, en disposant d'une bonne connaissance des installations.

Pour qu'elle puisse avoir lieu, les clauses du marché subséquent encadrent cette période de tuilage.

Il est précisé que le Titulaire entrant n'a pas la possibilité d'intervenir sur les installations, qui restent sous la responsabilité entière du Titulaire sortant pendant la période de tuilage.

Durant la période de tuilage, le Titulaire sortant et le nouveau Titulaire mettent en place un état des lieux contradictoire sur l'ensemble des sites concernés. Le nouveau Titulaire transmet cet état des lieux validé par les deux parties au Bénéficiaire à la prise effective de son contrat (fin de la période de recouvrement). Le nouveau Titulaire du marché accepte les installations sans réserve et prend la responsabilité du bon fonctionnement des installations.

Si cette possibilité de tuilage n'est pas inscrite dans le marché du Titulaire sortant, alors aucun tuilage d'entrée ne sera réalisé par le Titulaire du marché subséquent conclu en application du présent accord-cadre. Ce dernier sera en revanche tenu de réaliser un tuilage de sortie en fin de période du marché subséquent conclu en application du présent ACIM.

Etat des lieux

Lors de la phase de prise en charge, c'est-à-dire la durée nécessaire à l'appropriation des installations par le Titulaire, ce dernier réalise un état des lieux d'entrée de(s) site(s) concerné(s) par le marché.

Pour le Titulaire, cet état des lieux d'entrée a pour objectifs de :

- Prendre connaissance des sites concernés, des matériels ou équipements (stock, matériels mis à disposition...)
- Recevoir/organiser les accès aux sites (y compris site avec habilitation/**criblage**),

- Mettre à jour le recensement des équipements en y associant un état de fonctionnement et de vétusté corrélé à un budget estimatif de remise en état, remise du document au Bénéficiaire et à l'acheteur, à sa demande.
- Prendre connaissance des règles de sécurité et règlements applicables,
- Prendre connaissance des conditions et moyens d'accès aux sites,
- Appréhender les contraintes de fonctionnement des sites,
- Recenser les éventuels défauts de fonctionnement,
- Mise à jour GMAO,

Le Titulaire est réputé connaître :

- les sujétions qui peuvent être occasionnées par l'exploitation normale du bâtiment.
- la constitution du bâtiment
- les conditions particulières d'accès.

Réunions

Il est prévu à minima une réunion de lancement et une réunion de clôture de la prise en charge.

Livrables

Le Titulaire remet l'ensemble des livrables définitifs (préalablement validés par le Bénéficiaire) lors de la réunion de clôture de la phase de prise en charge.

Les livrables que le Titulaire doit produire lors de la phase de démarrage sont les suivants :

- Le rapport d'état des lieux d'entrée pour chaque site,
- Le plan d'assurance qualité,
- Le plan de prévention,
- La liste des responsables opérationnels par site,
- Les plannings,
- La procédure visant à favoriser la santé et la sécurité au travail sur les sites,
- Le mode de gestion des demandes d'intervention,
- Le modèle de rapport d'activité avec suivi indicateurs
- Le modèle de fiches de contrôle contradictoire,
- Le détail des procédures et modes opératoires, consignation, arrêt technique...
- Le listing des matériels utilisés,
- Les attestations des habilitations du personnel (habilitation électrique, Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité),
- La liste des sous-traitants et la transmission des actes spéciaux (DC4) signés, le Titulaire fournit également une copie des contrats de sous-traitance (dans le but de disposer du détail des prestations contractualisées),
- L'état des stocks,
- Les procédures d'astreinte avec identifications des intervenants prévisibles,
- La mise à jour des équipements avec listing exhaustif sous format tableur,
- Le plan de formation.

Ces documents doivent être mis à jour régulièrement à chaque changement (personnel, sous-traitant, achat matériel, fournitures ...) et au minimum tous les ans.

3.2. Inventaire pour établissement du bon de commande de maintenance

Le recensement est fourni en annexe du CCAP. Il est destiné à permettre aux candidats de prendre en compte le périmètre d'exécution des prestations pour chacun de lots.

Il ne saurait en aucun cas constituer un engagement contractuel définitif avant l'émission du bon de commande.

Dans un délai de 6 mois à partir de la notification de chaque lot, les titulaires peuvent procéder à la visite de **site sur demande du Bénéficiaire en respectant le BPU prévu à cet effet**. Cette visite initiale est destinée à établir un état des lieux exhaustif des équipements à entretenir, selon les prescriptions prévues au présent CCTP. Elle contribue à la prise en compte des spécificités et contraintes spécifiques d'exécution, pour chaque site. Et permet la mise à jour de la GMAO existante ou à défaut la remise d'une liste d'équipements détaillée. Cette visite est également utile pour établir un bon de commande de maintenance en partant d'une liste précise d'équipement. Les coûts de maintenance appliqués aux sites nouveaux devront être établis à partir du BPU et notamment des prix moyens calculés.

Au démarrage de l'accord-cadre, 2 scénarios sont possibles :

1. Le bénéficiaire dispose d'une liste fiable de ces équipements, il émet donc le BDC en fonction de cette liste.
2. Le bénéficiaire dispose d'une liste dont il souhaiterait s'assurer de sa véracité, il procède donc à une demande d'état des lieux par le Titulaire conformément au BPU.

3.3. Inventaire pour établissement du bon de commande de maintenance pour les nouveaux sites

Dans le cas où le Bénéficiaire souhaiterait ajouter un site à son bon de commande initial, il devra utiliser les prix moyens issus du BPU pour établir le prix de la prestation.

3.4. Période de fin de marché

Objectifs

Les objectifs sont les suivants :

- Permettre au Bénéficiaire de se réappropriier l'ensemble des sujets liés aux prestations jusque-là réalisées par le Titulaire,
- Garantir une continuité de service sans rupture,
- Assurer le transfert entre le Titulaire sortant et le Titulaire entrant.

Durée

La durée de la phase de post-exploitation est fixée à un mois avant la fin du marché. Toutefois, les pièces des marchés subséquents peuvent modifier cette durée.

Etat des lieux de sortie

Lors de la phase de réversibilité, le Titulaire réalise un état des lieux de sortie sur chaque site qui lui est confié en collaboration avec le Bénéficiaire.

Les états des lieux de sortie sont à la charge exclusive du Titulaire et permet au Titulaire de :

- Restituer les clefs et badges d'accès aux sites principalement pour le lot 5,
- Dresser la liste des échéances liées aux prestations de services aux occupants en cours et à venir,
- Répondre aux éventuelles interrogations du Bénéficiaire et du Titulaire entrant dans le cadre d'une réunion dédiée,
- A l'issue de sa visite, produire et remettre un état des lieux de sortie indiquant les écarts avec l'état des lieux (EDL) d'entrée.
- Indiquer les variations d'équipements constatés avec l'EDL d'entrée.

4. Moyens du Titulaire

4.1. Moyens humains

Organisation

Le Titulaire s'organise pour assurer pendant les absences (programmées ou non) des responsables : une continuité de prise de décision, de gestion et management des équipes.

En cas d'absence du représentant du Titulaire, le Titulaire avertit sans délai le Bénéficiaire et procède à son remplacement par une autre personne qui assure les mêmes fonctions.

Le représentant du Titulaire est nommé ci-après « Responsable Technique et Opérationnel (RTO) ».

Responsable Technique et Opérationnel

Il est l'interlocuteur privilégié du Bénéficiaire, il maîtrise la connaissance des équipements des sites, il coordonne l'ensemble des actions de maintenance préventive et corrective. Il est force de propositions et doit faire des propositions d'amélioration notamment dans le domaine de la fiabilisation des équipements.

Il est en charge des missions suivantes :

- Connaît les documents contractuels du présent marché, les met en application, dispose d'un jeu complet de ces documents aux réunions d'exploitation,
- Prend connaissance des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent marché,
- Vérifie le résultat des actions des intervenants du Titulaire et les interventions des entreprises sous-traitantes,
- Contrôle le respect des règlements de sécurité et des consignes données par le Bénéficiaire, il veille à la sécurité de son personnel,
- Mobilise les moyens nécessaires afin de réaliser la maintenance corrective et préventive dans le respect des indicateurs,
- Organise les actions de maintenance préventive effectuées par les Techniciens Intervenants et / ou les sous-traitants en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention,
- Coordonne et vérifie les actions des intervenants non permanents du Titulaire et les interventions des entreprises sous-traitantes,
- Etablit les rapports d'activité, il règle les problèmes d'ordre administratif et technique si nécessaire, et procède aux études concernant les mises en conformité, les améliorations à la demande du Bénéficiaire ou de sa propre initiative,
- Encadre, coordonne, contrôle et vérifie les actions des intervenants extérieurs dans le cadre des travaux commandés par le Bénéficiaire, des sous-traitants désignés par le Titulaire et agréés par le Bénéficiaire,
- Représente le Titulaire aux différentes réunions,
- Tient à jour le registre de sécurité, la documentation et les différents documents décrits dans le présent C.C.T.P,

- Assiste le Bénéficiaire,
- S'assure de la présence de ses équipes pendant les contrôles réglementaires et de la bonne réalisation des levées des réserves,
- Suit les aspects financiers du marché.

Personnels intervenants

L'équipe de techniciens intervenant est composée d'un nombre de techniciens suffisant pour assurer la maintenance préventive et corrective dans les délais contractuels. Les techniciens intervenants doivent avoir le niveau nécessaire pour réaliser la maintenance de niveau 3 en direct. Le niveau 4 quant à lui pourra être sous-traité.

Les Techniciens du Titulaire ont la qualification, l'expérience et le pouvoir d'assurer la direction d'une équipe (autres techniciens et sous – traitants) et les actions immédiates à engager pour le fonctionnement et la sécurité des personnes et des biens.

Les Techniciens intervenants sont aptes à réaliser les actions suivantes :

- Procéder aux actions de maintenances préventives systématiques ou conditionnelles, aux interventions immédiates, ainsi que toutes réparations dans le respect des consignes de sécurité des intervenants et des installations,
- Tenir à jour les cahiers et registres de sécurité,
- Coordonner et vérifier les interventions des entreprises sous-traitantes pour les maintenances,
- Participer en tant que de besoin, aux essais réalisés par tout organisme extérieur mandaté par le Bénéficiaire,
- Répondre immédiatement à tout appel du Bénéficiaire ou de son représentant désigné,
- Prendre connaissance des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent marché,
- Encadrer, coordonner, contrôler et vérifier les actions des intervenants extérieurs dans le cadre des travaux commandés par le Bénéficiaire, des sous-traitants désignés par le Titulaire,
- Organiser les actions de maintenance préventive (avec la G.M.A.O), en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention,
- Lancer les commandes de consommables et pièces détachées (vis, écrous, piles...),
- Régler les problèmes d'ordre technique.

Les personnels d'exécution et tout intervenant missionné par le Titulaire (y compris les sous-traitants) sont sous la responsabilité, la coordination et la gestion du Titulaire.

Liste nominative

La liste nominative des personnes constituant les équipes ainsi que leur qualification est une information que le Titulaire, doit transmettre avant l'exécution du présent marché, en précisant la nature de fonctions exercées. Ce document doit être remis à jour dès qu'il y a une modification de la répartition des effectifs ou de la nature des fonctions exercées.

Formation

Les personnes intervenantes doivent être formées, avant leur prise de service effective, aux lieux, missions, types et marques des installations concernées, consignes et moyens techniques spécifiques du(des) site(s). Le Titulaire assure un maintien des compétences de ses personnels intervenants ou sous-traitants. Ces compétences sont liées aux matériels, équipements et réglementations applicables.

Le Titulaire doit présenter au Bénéficiaire le plan de formation indiquant les formations/qualifications obtenues ainsi que les éventuels recyclages de son personnel adapté aux sites concernés pendant la phase de prise en charge. Ce document est mis à jour à chaque mouvement de personnel.

Habilitations techniques

Le Titulaire doit disposer des titres d'habilitation nécessaires pour assurer les différentes missions qui lui sont confiées. De plus, le Titulaire s'assure également que les sous-traitants intervenant sur le site disposent des titres d'habilitations nécessaires pour assurer la prestation confiée.

Par ailleurs, le Bénéficiaire se réserve le droit de demander au Titulaire toute éventuelle évolution d'habilitation dans les domaines qui semblent nécessaires afin de couvrir l'ensemble des prestations demandées. Ces évolutions d'habilitation sont incluses dans le forfait.

Le Titulaire doit justifier sans délais des habilitations de son personnel et des sous-traitants sur simple demande.

Contrôle de présence et gestion des absences

Dans le cas de site avec agents postés, le Titulaire doit pouvoir contrôler les prises et fins de poste de ses agents et les justifier sur demande.

En cas de défaillance d'un agent, le Titulaire doit pourvoir à son remplacement dans un délai maximal de deux (2) heures par un agent dûment formé à la réalisation de la prestation, présentant un profil identique et préalablement habilité le cas échéant.

Durant les congés et toutes les absences du personnel du Titulaire, les remplaçants doivent être préalablement identifiés avant de pénétrer sur les sites, au risque de se voir refuser l'accès.

Confidentialité

Le Bénéficiaire impose que tout le personnel affecté à au contrat réponde à des exigences de confidentialité et de discrétion sur la teneur des informations dont il pourrait avoir connaissance dans l'exécution des missions.

Personnels postés

Le lot 5, à marchés subséquents, permet la mise en place de techniciens postés, c'est-à-dire une équipe ou un technicien dont le lieu de travail régulier est le site du Bénéficiaire. A ce titre, le technicien posté doit pouvoir disposer de locaux de travail mis à disposition par le Bénéficiaire.

Les autres lots de maintenance ne comprennent pas d'agent(s) posté(s).

Tenues vestimentaires

Le Titulaire fournit et entretient à sa charge les tenues d'intervention et équipements de protection individuelle de ses intervenants. Ils doivent être en bon état, non périmés et être portés par les intervenants du Titulaire pendant toute la durée du service.

En outre, tous les agents en activité, y compris le personnel d'encadrement, doivent porter en permanence et de façon apparente le badge fourni par le Bénéficiaire.

Aucun agent n'est admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail à sa prise de fonction ou s'il est démunie de son badge ou présente une tenue négligée.

4.2. Moyens matériels, produits et consommables

A la charge du Titulaire

Le Titulaire fournit l'ensemble des moyens nécessaires à l'accomplissement de ses prestations contractuelles. Cela comprend notamment l'ensemble des équipements de protection individuelle, des uniformes, des matériels, notamment de levage, des produits et des consommables. Le Titulaire intègre dans son forfait la fourniture et la maintenance de ses moyens matériels.

Les consommables sont changés lors d'opérations de maintenance préventive. Les remplacements sont, selon les pièces, conditionnels en fonction de leur état d'usure si celui-ci peut être vérifié ou systématique, en fonction de leur durée d'utilisation et des prescriptions du concepteur ou du fournisseur.

Les consommables et périodicité de remplacement sont détaillés dans les données constructrices que le Titulaire doit se procurer. Le coût de l'ensemble des consommables nécessaires aux opérations de maintenance préventive est inclus dans la redevance forfaitaire.

Le Titulaire fournit tous les produits et ingrédients, petits matériels, outillages et appareils de contrôle nécessaires à l'exécution des prestations, et plus généralement assure le remplacement au titre du forfait, c'est-à-dire sans facturation supplémentaire de toutes les pièces dont le coût unitaire, toutes remises fournisseurs déduites, est inférieur à 150 € HT prix d'achat fournisseur (y compris la main d'œuvre nécessaire à leur pose). Pour les lots 6 à 8 qui concernent les équipements de lutte contre l'incendie le montant est fixé à 50 € HT et exclus les extincteurs mais pas les pièces de rechange comme les goupilles de sécurité, poignée de déclenchement, flexible de diffusion, support murale, valve, joint d'étanchéité...

Le Titulaire soumet à l'agrément du Bénéficiaire la liste des matériels, produits et consommables proposés pour l'exécution des prestations. Tout changement fait l'objet d'une déclaration auprès du Bénéficiaire et d'une mise à jour de l'inventaire.

Concernant l'utilisation du matériel, le Titulaire prend les dispositions suivantes :

- Utiliser du matériel homologué, en bon état de fonctionnement et satisfaisant aux contrôles requis,
- Établir des procédures si nécessaires pour un mode opératoire environnemental optimisé,
- Maîtriser des consommations énergétiques.

Ces équipements et matériels sont en outre conformes aux dispositions des textes en vigueur.

L'utilisation de matériels et engins à moteur thermique est interdite en intérieur et réduite en extérieur aux seuls cas pour lesquels aucune alternative (manuelle ou électrique) n'est adaptée.

Les horaires d'utilisation des engins bruyants sont définis en accord avec le Bénéficiaire.

Le Titulaire s'assure en permanence que le poids des engins qu'il utilise est compatible avec la surcharge au sol admissible. Il assure également de la protection des sols et le cas échéant, opère à la remise en état. Le Titulaire procède à un état des lieux contradictoire avant de démarrer sa prestation.

Les moyens de levage sont à la charge du Titulaire dans le cadre des opérations de maintenance mais sont facturables dans le cadre de la réalisation d'intervention suite à un BDC spécifique (intervention sur devis).

Acheminement et stockage des fournitures

Le Titulaire est responsable de la gestion (approvisionnement, réception, stockage et conservation) de l'ensemble des fournitures nécessaires à l'exécution des prestations. Il met en œuvre les mesures nécessaires pour éviter une rupture de stock.

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution des prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par le Bénéficiaire. Les engins de manutention utilisés doivent être

adaptés et munis de bandages caoutchoutés ou pneumatiques.

Le stockage du matériel et des produits est effectué dans les locaux prévus à cet effet sous la responsabilité et aux risques du Titulaire et selon la réglementation en vigueur. Les limites de charge susceptibles d'être supportées par les sols sont précisées au Titulaire si nécessaire.

Toute précaution est prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac des produits pulvérulents est interdit.

Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés ou laissés sans rangement après intervention, sous peine de leur évacuation sans préavis par le responsable de bâtiment et aux frais du Titulaire.

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, cartons, bois, matières plastiques sont évacués sans délai des lieux d'exécution des prestations, et au plus tard à la fin de chaque prestation journalière.

Le Titulaire doit veiller à limiter au strict minimum l'usage de produits dangereux. Ceux-ci doivent être stockés obligatoirement dans un local fermant à clé avec bac de rétention, sous la responsabilité du Titulaire.

Gestion des déchets

Le Titulaire est tenu au strict respect de la réglementation en vigueur en ce qui concerne le transport et l'élimination des déchets produits générés par ses interventions (y compris les emballages).

Tenant compte de la préoccupation environnementale réglementaire, le Titulaire assure le tri et le traitement des déchets dans le respect de la hiérarchisation des modes de traitement décrite à l'article L.541-1 du code de l'environnement, à savoir :

- 1- Préparation en vue de la réutilisation ;
- 2- Recyclage ;
- 3- Toute autre valorisation, notamment la valorisation énergétique ;
- 4- En dernier recours, élimination.

Le Titulaire établit le bordereau de suivi des déchets dès l'enlèvement de ceux-ci et doit être en mesure de les fournir au Bénéficiaire sur demande.

Le Titulaire est tenu de communiquer un bilan annuel précis relatif à la collecte et à la gestion des déchets issus des prestations objet du présent marché.

Ce bilan doit préciser :

- Les typologies de déchets concernées : équipements, déchets non-dangereux tels que le carton, les emballages, le papier, etc. ;
- Les tonnages collectés par typologie de déchets ;
- Les modalités de traitement appliqués à chaque typologie de déchets : valorisation matière, valorisation énergie, incinération, etc. ;
- Les systèmes de collecte des déchets appliqués durant l'exécution du marché : système individuel ou recours à un prestataire ;
- Les adresses des sites de traitement des déchets dans le cadre de l'exécution du marché.

5. Prévention des risques – Modalités d'intervention

Le Titulaire doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le code du travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des prestations.

Dès la notification du marché, un plan de prévention est établi et à chaque annuité et avant tout commencement de prestations, avec participation des sociétés sous-traitantes déclarées. Le plan de prévention devra être disponible à la demande de l'administration conformément au code du travail et fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux prestations effectuées dans un établissement par une entreprise extérieure. Ce plan doit être approuvé par le Bénéficiaire.

Les mesures prévues par le plan de prévention comportent au moins des dispositions dans les domaines suivants :

- La définition des phases d'activité dangereuses et des moyens de prévention spécifiques correspondant,
- L'adaptation des matériels, installations et dispositifs à la nature des opérations à effectuer ainsi que la définition de leurs conditions d'entretien,
- La prise en compte de la nécessité de mettre en place des balisages et signalisations des zones d'interventions, l'avertissement des utilisateurs.
- Les instructions à donner aux agents du Titulaire,
- Les instructions nécessaires à la prévention sont données aux autres sociétés intervenantes de façon permanente sur le site (société de nettoyage, de surveillance), aux agents du Titulaire et comprennent :
 - o Les consignes en vigueur, transmises lors de l'inspection commune préalable,
 - o Les instructions que le Titulaire doit donner aux agents affectés aux prestations, avant le début de celles-ci
 - o L'organisation mise en place pour assurer les premiers secours en cas d'urgence et la description du dispositif mis en place à cet effet par le Titulaire,
 - o Les conditions de la participation des cotraitants et des sous-traitants aux prestations objets du présent marché, en vue d'assurer la coordination nécessaire au maintien de la sécurité et, notamment, de l'organisation du pilotage.

Cette disposition consiste à répertorier et à décrire les conditions et modalités de la sous-traitance en précisant l'organisation du pilotage et de l'encadrement des agents du Titulaire, de ses cotraitants et des sous-traitants, ainsi que les mesures retenues en vue d'assurer la coordination entre le Bénéficiaire et le Titulaire (y compris ses cotraitants et les sous-traitants), nécessaires au maintien de la sécurité. Pendant toute la durée du marché, le Titulaire assure la parfaite adéquation du Plan de Prévention avec les conditions d'exécution des prestations susceptibles d'évoluer.

Pour s'assurer de l'application des mesures décidées et coordonner les mesures nouvelles qui peuvent être nécessaires, le Bénéficiaire organise avec le Titulaire, selon une périodicité qu'il définit, des inspections et réunions périodiques aux fins d'assurer la coordination générale sur le site des mesures de prévention (qu'il s'agisse des mesures pour une opération donnée, ou encore des mesures rendues nécessaires par les risques liés à l'interférence entre deux ou plusieurs opérations, en fonction des risques ou lorsque les circonstances l'exigent).

Le Titulaire est informé de la date à laquelle doivent avoir lieu les inspections et réunions mentionnées à l'alinéa précédent.

5.1. Permis feu

Une demande de permis de feu est établie par le personnel du Titulaire et déposée 48 heures à l'avance au Bénéficiaire ou son représentant qui la transmet au poste de commandement de sécurité (PCS), pour tous travaux par points chauds. Cette organisation peut varier en fonction du Bénéficiaire.

Pour le lot 5, les délais de prévenance pourront être modifiés pour mieux répondre à l'organisation de chaque site. Il est exigé du Titulaire qu'il se conforme à l'ensemble de la réglementation applicable, notamment aux dispositions du code du travail et aux normes encadrant ce type d'activités, comme la norme NF S61-933.

5.2. Règlement intérieur

Le Titulaire doit prendre connaissance du règlement intérieur du site et en informer tous ses personnels susceptibles d'intervenir sur le site. Ces personnes doivent respecter les consignes données par le Bénéficiaire, notamment celles concernant les autorisations d'accès.

L'exécution des prestations se fait dans le respect des normes et règlements en cours et à venir. Le Titulaire doit en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens, avertir immédiatement le Bénéficiaire.

5.3. Plages horaires

Les horaires principaux d'occupation des bâtiments sont de 08h00 à 22h00 du lundi au vendredi, à l'exclusion de certains bureaux dont l'horaire d'occupation est lié aux impératifs de service.

Les opérations de maintenances préventives systématiques ou conditionnelles, à l'exception des dépannages, se déroulent pendant les heures normales de service, sous réserve que ces opérations n'entraînent pas de nuisances susceptibles d'empêcher l'usage des locaux et le travail du personnel. Dans le cas contraire, il est rappelé que les prestations peuvent être exécutées de nuit après accord du Bénéficiaire et entrent dans le cadre du forfait.

Au stade du marché subséquent le Bénéficiaire peut préciser d'autres plages horaires.

5.4. Accès

L'accès aux sites étant contrôlé, il est remis au Titulaire contre récépissé, après validation par le Bénéficiaire de la liste des personnels du Titulaire ayant accès à l'immeuble, un badge permettant l'accès aux installations dont il assure la maintenance.

Un passe (clés) permettant l'accès aux locaux techniques uniquement est remis au Titulaire, cette clé ne doit pas quitter le site. En cas de perte d'un passe, les coûts associés sont à la charge du Titulaire, y compris les modifications dues à l'organigramme de clés.

Aucun agent du Titulaire ni aucun de ses sous-traitants ne peut être admis s'il ne s'est pas présenté à l'accueil pour vérification de l'autorisation d'intervenir accordée par le Bénéficiaire.

Le Titulaire s'assure du re-verrouillage des locaux après intervention et veille à éteindre l'éclairage des locaux y compris techniques.

Certains sites des bénéficiaires disposent de modalités d'accès spécifiques aux locaux. Il peut en résulter une contrainte logistique importante telle que le criblage. Ce criblage est systématique pour l'ensemble des agents proposés par le titulaire. Par exemple, pour le Ministère de l'Intérieur, cette démarche doit être accomplie par le titulaire, 6 semaines minimums avant l'admission de son personnel affecté sur le site. Ceci vaut également pour le personnel de remplacement par anticipation des absences prévisionnelles et/ou ponctuelles.

5.5. Equipements de protection

Des dispositifs de protection doivent être installés lors des travaux et des opérations de maintenance pour la protection du personnel du Titulaire et des utilisateurs, et afin d'empêcher l'accès des personnes et des véhicules, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'immeuble. Le Titulaire prend toutes dispositions, en accord avec le Bénéficiaire, 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. Le Titulaire met en place tous les équipements nécessaires pour la sécurité de son personnel.

6. ORGANISATION DE LA MAINTENANCE

La préparation à la maintenance doit permettre au titulaire de définir et mettre en place toutes les conditions initiales nécessaires à l'exécution de la maintenance. Le Titulaire profitera donc de cette phase pour définir et préparer les actions de maintenance et créer la documentation si nécessaire.

Il existe plusieurs types de maintenances, la plus évidente reste la maintenance préventive, néanmoins il est attendu du Titulaire qu'il s'organise en mettant en place également de la maintenance conditionnelle afin de garantir un meilleur taux de disponibilité des équipements.

6.1. Opération de maintenance préventive

Les visites et interventions de maintenance préventive (conditionnelle, systématique ou de ronde) ont pour but de réduire les risques de pannes et de maintenir dans le temps les performances et l'état d'un système à un niveau proche de ses performances et états initiaux.

Une opération de maintenance préventive ne peut être effectuée que sur un système en état de fonctionnement.

Le Titulaire devra tenir compte de l'organisation spécifique mise en place par le bénéficiaire pour la gestion technique des installations, notamment pour le lancement des opérations d'entretien et la saisie des données destinées à renseigner le fichier technique prévu à cet effet. Il peut être amené à travailler de nuit sur des zones très spécifiques (Sans incidence financière).

Une opération de maintenance préventive ne peut être effectuée à la suite directe d'une opération de maintenance corrective que sur accord express du Bénéficiaire.

Les opérations de maintenance préventive systématique sont planifiées à partir des fiches de périodicité des opérations de maintenance portées au présent CCTP et en annexe.

La nature et la fréquence des actions de maintenance préventive, de contrôle et d'entretien courant, indiquées au marché, sont minimales et indicatives, le Titulaire devant planifier les interventions en fonction des performances demandées au présent C.C.T.P, et suivant :

- La législation applicable,
- Les caractéristiques des équipements,
- Les recommandations ou spécifications des constructeurs,
- Les Règles de l'Art,
- L'expérience des Techniciens du Titulaire,
- L'utilisation des équipements.

Le calendrier trimestriel, établi par le Titulaire (avec la G.M.A.O lorsqu'elle existe), précise :

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

Lors des réunions périodiques stipulées à l'article 7.2, les dates et heures définitives sont arrêtées, compte tenu des contraintes de fonctionnement du Bénéficiaire et des contraintes liées à l'organisation d'événements exceptionnels (visites officielles, manifestations, etc..). Le Bénéficiaire se réserve le droit de modifier cette

planification pour des motifs d'urgences imprévisibles et d'en informer le Titulaire au plus tard 48 heures avant la date prévue. Cette adaptation ne change pas les conditions financières et administratives du marché.

En revanche le Titulaire est tenu de respecter le calendrier d'intervention arrêté. Dans l'hypothèse exceptionnelle où un événement empêche le Titulaire de réaliser une action de maintenance aux dates et heures arrêtées, il doit en aviser immédiatement le Bénéficiaire et motiver précisément par écrit la raison de l'empêchement.

A chaque visite programmée, le personnel du Titulaire mentionne sur les documents d'entretien les détails de la visite effectuée. Il atteste que les opérations systématiques prévues ont bien été effectuées à son initiative en mentionnant les dates et heures de début et de fin de ces interventions. Il porte ses observations telles que : les anomalies constatées, usure de certains organes, risque de détérioration, etc., et les suites qu'il convient de leur donner. Les modèles des cahiers de maintenance, carnets de bords sont proposés à l'accord préalable du Bénéficiaire. Les modèles des supports de suivi des coûts de fonctionnement sont fournis pour accord.

Le Titulaire est tenu de signaler toute non-conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur.

Les interventions de dépannage ne sont pas considérées comme des événements justifiant le report des actions de maintenance préventive. Sauf accord express du Bénéficiaire aucune visite systématique ne peut être effectuée en même temps qu'un dépannage ou une réparation.

La main d'œuvre et le déplacement associé sont compris au forfait annuel. Le titulaire prend des mesures conservatoires en vue d'assurer la sécurité des personnes et des biens, la remise en route ou, à défaut la remise en route en mode dégradé et l'information correspondante au responsable de site.

Les gammes de maintenance définies ne prévalent pas sur l'ensemble des dispositions que le Titulaire peut mettre en œuvre pour respecter les obligations du marché. Elles ne sont ni exhaustives ni limitatives. Elles servent de base à la maintenance des sites lors de leur prise en charge par le Titulaire et elles sont analysées et complétées par ce dernier.

La maintenance préventive comprend, pour chaque bâtiment, toute prestation de main d'œuvre et déplacement, l'outillage et les consommables nécessaires à la parfaite exécution des opérations de maintenance.

Elle inclut le signalement du risque de détérioration ou de casse de pièces. Pour autant elle n'inclut pas le remplacement de pièces cassées ou détériorées sauf si inférieures à 150€ HT, lequel relève de la maintenance corrective. Toutes pièces dégradées par un tiers ou une cause extérieure, type fuite d'eau ne sont pas incluses au forfait même si leur cout de remplacement est inférieur à 150 € HT.

6.2. Durée des interventions en maintenance préventive

La durée des interventions de maintenances préventive, systématique ou conditionnelle, doit être aussi réduite que possible. Elles sont effectuées de manière à ne pas provoquer de gêne aux usagers ou conduire à des arrêts de fourniture limitant la disponibilité des locaux à leur usage pendant les jours d'ouverture du Bénéficiaire et les heures d'occupation des locaux concernés.

Les prestations provoquant des nuisances ou des perturbations dans l'exploitation du bâtiment doivent pouvoir être effectuées en dehors des heures ouvrables, ou la nuit, après accord du Bénéficiaire. Pour ces arrêts, le Titulaire transmet au Bénéficiaire sa demande d'arrêt et le planning des interventions (nature des travaux, étendue, personnel, horaires), avec un préavis de 1 (un) mois. La durée de chaque intervention ne doit pas être supérieure à 8 (huit) heures par équipement, sauf accord du Bénéficiaire.

6.3. Opérations de maintenance préventive conditionnelle

Les actions de maintenance préventive conditionnelle sont planifiées par le Titulaire en accord avec le Bénéficiaire en fonction de l'urgence déterminée lors des visites de maintenance préventive systématique.

A chaque visite, le personnel d'intervention du Titulaire mentionne sur les documents d'entretien l'essentiel des travaux effectués avec les pièces détachées remplacées.

Il atteste que les opérations ont été effectuées en mentionnant les dates et heures de début et de fin de ces interventions, et il porte ses observations et les suites qu'il convient de leur donner.

6.4. Taux de disponibilités

Aucun arrêt complet pour maintenance n'est en principe admis dans les périodes où les installations peuvent être appelées à servir. Cependant, le Titulaire peut procéder à de telles interruptions pour les cas particuliers qui seront soumis à l'accord du Bénéficiaire au moins deux (2) mois avant la date envisagée de l'arrêt. La maintenance préventive et le traitement du correctif (suite à une ronde ou à une maintenance préventive) des installations est réalisé en priorité pendant le jour de fermeture hebdomadaire (soumis à l'accord du Bénéficiaire). Certaines défaillances peuvent être traitées avant et après les heures d'ouverture au public. Le Titulaire met en œuvre les moyens nécessaires afin d'obtenir la disponibilité souhaitée.

Les remplacements de pièces font l'objet d'un devis détaillé, temps prévu, main d'œuvre, pièces (si le coût unitaire hors remise est supérieur à 150 € HT) selon le bordereau de prix unitaire. Idem pour les équipements de lutte contre l'incendie dont le forfait comprend les pièces inférieures à 50 € HT.

6.5. Exclusion du forfait de maintenance

Les prestations suivantes n'entrent pas dans le cadre du forfait de maintenance annuel, elles sont facturées sur la base de l'annexe financière bordereau des prix unitaires (BPU) :

- Concerne les interventions impliquant le remplacement de pièces dont le coût unitaire toutes remises fournisseurs déduites est supérieur à 150 € HT. Si les pièces à remplacer sont hors BPU, alors le devis fournisseur peut être demandé pour vérifier l'exactitude des informations.
- Toutes les interventions non liées à une panne (exemple : fuite d'eau). Dans ce cas le constat doit être contradictoire.

Hormis en cas de vandalisme ou de mauvaise utilisation des équipements par le Bénéficiaire, les frais de déplacement et de main d'œuvre pour la constatation/le diagnostic de la panne et l'établissement du devis sont, eux, inclus dans le forfait de maintenance et ne peuvent pas faire l'objet de facturation. Dans le cas d'un mauvais usage, il appartient au Titulaire d'apporter la preuve de celui-ci.

6.6. Mise à jour des logiciels

Le forfait de maintenance préventive comprend la maintenance et la mise à niveau mineure en fonction de l'évolution des produits, par les constructeurs, des différents logiciels techniques, automates, régulation, unités centrales de gestion, unités déportées, UAE par exemple.

Le Titulaire fait son affaire des logiciels dits « propriétaires » en passant par exemple des accords avec les ayants droits.

La prestation s'étend aux mises à jour horaires, anti-virus, dépannages, modifications à la demande du responsable de site.

Les changements de version ne sont pas couverts par le présent marché. Elles relèvent de la responsabilité du Bénéficiaire. Toutefois, le lot 5 peut inclure dans le périmètre des obligations du titulaire la fourniture d'un changement de version des logiciels.

6.7. Prestations dues par le Titulaire dans le cadre de la maintenance corrective

Définition et champs d'application de la maintenance corrective

Les interventions qui relèvent de la maintenance corrective de niveaux 1 à 4 ont pour objet la remise en état des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance ou d'une dégradation.

Elles sont de 2 types :

- Les dépannages, correspondant à une remise en état de fonctionnement provisoire effectuée ;
- Les réparations, correspondant à une remise en état de fonctionnement définitive.

La programmation des interventions de maintenance corrective, autres que les mesures conservatoires et les dépannages, est faite en fonction de l'urgence.

Une intervention de maintenance corrective peut être déclenchée :

- Sur avis du Titulaire du marché, à la suite d'une constatation d'anomalie de fonctionnement détectée par ses soins ;
- Par le Bénéficiaire, qui lors de la détection d'une panne ou d'une anomalie de fonctionnement, fera appel au Titulaire du marché, par téléphone avec confirmation éventuelle par messagerie électronique ou via l'outil de GMAO.

La maintenance corrective assure :

- La localisation de la dégradation et son diagnostic,
- La remise en état avec ou sans modification,
- Le contrôle du bon fonctionnement de la remise en état,
- La mise à jour, si nécessaire, des plans et schémas des installations.

La maintenance corrective est exécutée après détection d'une panne et a pour objet de remettre un bien dans un état dans lequel il peut accomplir une fonction requise.

Dans le cadre des interventions correctives, il appartient au Titulaire de mettre en place les actions palliatives permettant de mettre fin au désordre constaté. La constatation et le diagnostic de la panne ne sont pas considérés comme des résultats suffisants libérant le Titulaire de son obligation de résultat.

La maintenance corrective comprend l'outillage et les consommables nécessaires à la parfaite exécution des opérations.

Le Titulaire réalise les contrôles et essais de bon fonctionnement après toute intervention corrective.

La maintenance corrective consiste en l'obligation pour le Titulaire d'assurer en cas de pannes ou d'avaries la réparation ou le renouvellement à l'identique ou à l'équivalent de tout équipement ou ensemble d'équipements faisant partie des installations prises en charge, que la cause des détériorations soit accidentelle ou due à l'usure normale.

La maintenance corrective comprend forfaitairement toutes les interventions de niveaux 1 à 4. La main d'œuvre et le déplacement associé sont compris au forfait annuel lorsque le coût unitaire des pièces toutes remises fournisseurs déduites est inférieur à 150 € HT unitaire. Pour les lots 6 à 8 qui concernent les équipements de lutte contre l'incendie le montant unitaire est fixé à 50 € HT et exclus le remplacement d'extincteurs.

Si ces derniers n'existent plus au catalogue des fournisseurs, le Titulaire doit en informer immédiatement le Bénéficiaire et proposer des équipements équivalents (en termes de qualité, respect des normes, fonctionnalité et esthétique).

Il doit également remettre au Bénéficiaire tout document (fiche technique...) lui permettant de juger de la qualité du produit et de le valider.

Modalités d'exécution de la maintenance corrective

La demande d'intervention est le point de départ de l'intervention. Après avoir exécuté les réparations provisoires ou définitives, le Titulaire notifie l'avis de rétablissement au service aux coordonnées indiquées dans les annexes de l'accord cadre, en indiquant l'heure de fin d'intervention et procède à la remise en service de l'installation.

.Au cas où la nature de la panne ou du dysfonctionnement fait obstacle à la remise en service immédiate du système, il met l'installation en sécurité et appose une affiche sur l'installation. Le Titulaire met tout en œuvre afin d'assurer la remise en service de l'installation dans les plus brefs délais.

Le Titulaire exécute les réparations provisoires ou définitives qui, faute d'intervention, ne permettraient pas l'utilisation normale des équipements ou compromettraient la sécurité ou l'accessibilité des personnes ou la bonne conservation des installations et des biens.

Ces prestations incluent les dépannages nécessitant le remplacement de pièces qui est fait après acceptation du devis par le Bénéficiaire.

Si l'intervention en maintenance corrective inclut des pièces dont le coût unitaire est supérieur à 150 €HT ou 50 € HT en fonction des lots, elle fait l'objet d'un devis détaillé : temps prévu, main d'œuvre, pièces dont le coût est supérieur au forfait pièce selon le bordereau des prix unitaires. Le Titulaire remet au Bénéficiaire, par message électronique ou sur tout autre support écrit un devis dans les plus brefs délais et en tout état de cause dans un délai inférieur à 8 jours ouvrés.

Lorsque l'intervention corrective implique des réparations lourdes ou le changement des pièces principales, le bénéficiaire doit recourir au lot « travaux » de l'accord-cadre, voire recourir à une remise en concurrence en fonction du montant. 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. Il assure la maintenance préventive des nouveaux équipements à la fin de la garantie.

Toute intervention non concluante donne lieu à l'application des pénalités prévues au CCAP.

6.8. Locaux et sécurité

Règles de sécurité et d'hygiène

Le Titulaire est tenu de respecter l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité auxquelles est soumis le bâtiment relevant du Bénéficiaire. Le cas échéant, le titulaire s'assure que ses sous-traitants éventuels respectent ces mêmes règles.

Les matériels appartenant au Titulaire ou mis à disposition par le Bénéficiaire doivent être en permanence conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Le Titulaire instruit son personnel des règles de sécurité du travail. Il veille notamment à faire observer par son personnel les règles de sécurité relatives au travail en hauteur, à l'encombrement des passages, aux zones interdites, à l'utilisation des prises de courant...

Le Titulaire du marché prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des personnes sur le site pendant son intervention. Tout dommage causé aux usagers est mis à la charge du Titulaire.

Chaque fois que cela est nécessaire, le Titulaire place à ses frais les balisages nécessaires pour assurer la

signalisation et prévenir les occupants de la présence de zones particulières et / ou interdites. En outre, il prend toutes les mesures pour gêner le moins possible les usagers (occupants et visiteurs) et les riverains, lors de chacune de ses interventions, notamment vis-à-vis des émissions sonores des matériels utilisés.

Locaux mis à disposition par le Bénéficiaire

Dans le cas où cela s'avère possible, des locaux sont mis gratuitement à la disposition du Titulaire dans la limite des surfaces disponibles et tel qu'il en a pris connaissance lors des visites, pour être utilisés à titre de bureaux, de vestiaires et d'entrepôts de matériels et de produits. Le Titulaire doit veiller à ce que ces locaux restent en parfait état de propreté.

L'affectation des locaux mis à la disposition du Titulaire relève de sa responsabilité, dans le strict respect de la réglementation en vigueur, notamment en matière d'application du code du travail et des prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité. Ils sont meublés et entretenus par le Titulaire. Toute installation complémentaire matérielle et technique ou toute adaptation que le Titulaire désire réaliser dans ces locaux doit faire l'objet d'un accord préalable du Bénéficiaire. Les frais correspondants sont à la charge du Titulaire.

Ces locaux et les équipements qui les composent font l'objet d'un état des lieux lors de l'entrée dans les locaux. En fin d'accord-cadre, le Titulaire est tenu de remettre les locaux et les équipements mis à sa disposition en parfait état d'entretien.

Le Titulaire doit immédiatement signaler, par écrit, toutes déficiences constatées avant ou en cours d'utilisation et susceptibles de provoquer un accident. Il est responsable des dégradations autres que l'usure normale.

Accès et habilitations

Le Bénéficiaire se réserve la possibilité tout au long du marché et à tout moment de procéder à des vérifications du nombre de clés, badges ou autres moyens d'ouverture déposés dans le local prévu à cet effet.

En fin de marché, le Titulaire est tenu de remettre au Bénéficiaire les clés, badges ou tout autre moyen d'ouverture confiés initialement et en cours de marché notamment dans le cadre du lot 5.

Après l'exécution de chaque prestation, chaque local (bureaux, réserves, salles de réunions...), y compris les locaux mis à disposition, doit être impérativement refermé à clé.

Le cas échéant, pour pouvoir intervenir dans les sites ou des locaux spécifiques, les personnels doivent être habilités. Le délai indicatif de délivrance de l'habilitation secret ou très secret varie entre 4 et 8 semaines (précisé dans les pièces des marchés subséquents).

Les agents désignés pour assurer ces missions peuvent faire l'objet d'un contrôle élémentaire sur demande du Bénéficiaire. Ce contrôle se résume à une enquête administrative simplifiée, sollicitée par l'autorité d'habilitation, destinée à s'assurer de l'intégrité d'une personne.

Il garantit que le degré de confiance qu'il est possible d'accorder à un agent est compatible avec sa fonction, ou lui permet d'avoir accès à certains locaux ou zones protégées.

Les demandes de contrôle élémentaire sont instruites par le service enquêteur compétent, qui émet un avis adressé au demandeur.

En cas d'avis défavorable, le Bénéficiaire informe le Titulaire qui procède au retrait immédiat de l'agent du site et propose une solution de remplacement. Le Bénéficiaire n'a pas à motiver sa décision.

Protection des installations et réparation

D'une manière générale, après chaque prestation, le personnel du Titulaire doit :

- Fermer les fenêtres et éteindre les lumières dans les différents locaux ;
- S'assurer que les robinets sont bien fermés ;
- Fermer les portes ;
- Remettre les meubles à leur place ;
- Signaler au représentant du Bénéficiaire les machines qui seraient en fonctionnement ;
- Signaler toute anomalie d'ordre technique dans les locaux dont il assure l'entretien.

Le Titulaire maintient en état les équipements et les locaux dans lesquels il intervient. En cas de responsabilité établie, le Titulaire doit prendre en charge les frais occasionnés par d'éventuelles détériorations.

A ce titre, le Titulaire assure les prestations suivantes :

- Mettre en place les protections nécessaires pour garantir la conservation en état des équipements et de leur environnement (portes, revêtements de sol et muraux, meubles, prises de courant ...) ;
- Après chaque intervention, nettoyer les traces d'intervention (salissures ...) et réaliser les éventuels raccords de peinture nécessaires ;
- Assurer les remises en état en cas de dégradations qui lui sont imputables.

Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités supérieures des échelles et des escabeaux sont protégées, leurs pieds sont munis de patins protecteurs. Les chariots utilisés par le Titulaire (notamment ceux servant au ménage quotidien ou au ramassage des déchets) sont protégés au moyen de caoutchouc, de manière à ne pas détériorer les portes, murs ou cloisons en cas de choc.

Le Titulaire s'engage, au nom de ses salariés, à déclarer au Bénéficiaire toute casse d'objet meublant, objets personnels appartenant aux agents, et à remplacer ou à dédommager, à ses frais, la perte occasionnée.

Les réparations des locaux et équipements consécutives à un usage irrationnel ou à l'inobservation des consignes d'emploi ou des règles de sécurité sont effectuées par une entreprise spécialisée choisie par le Bénéficiaire et mises à la charge du Titulaire.

7. Suivi des prestations

7.1. Les rapports d'activité

Le rapport d'activité mensuel ou trimestriel

Les objectifs du reporting sont le suivi de la bonne réalisation des prestations, l'évaluation de la qualité et le pilotage des dépenses associées à l'exploitation du site.

Ce reporting portera notamment sur :

- Les effectifs, leur organisation, les absences et les remplacements de personnel effectués
- La gestion des compétences : causeries, formations...
- Le bilan de la prestation sur la période,

- La synthèse des demandes d'intervention, en spécifiant le pourcentage d'interventions conformes à l'exigence de respect des délais d'intervention, répartition des demandes par domaines, état du stock des demandes non clôturées...
- Le Suivi des astreintes,
- Les faits marquants et analyse de l'activité (incidents, opérations majeures, incidence de la variation des besoins),
- Le suivi de l'état des stocks de consommables,
- Le suivi des éventuelles prestations hors forfait,
- La veille technique et juridique relative aux prestations dues,
- Le suivi financier pour les prestations de l'accord cadre et celles demandées dans le cadre de la part à commande :
 - Suivi financier et quantitatif des prestations clôturées / en cours / à venir
 - Suivi des devis : proposés, acceptés, en cours, finalisés non facturés
 - Suivi des commandes en cours et de la facturation

Le suivi des indicateurs qualité de l'activité :

- Le suivi du résultat des contrôles (autocontrôles ou contradictoires),
- Taux d'intervention sous 48h,
- Taux de réalisation du préventif,
- Le calcul des éventuelles pénalités.

Le Titulaire est force de proposition sur la conception de ses rapports d'activité, aussi bien en termes de présentation que de choix des données.

La fréquence de cette réunion peut être mensuelle pour les marchés subséquents. Pour les lots à bons de commandes, cette réunion est trimestrielle. Cette réunion se déroule entre le Titulaire et le Bénéficiaire avec la possibilité d'inviter l'Acheteur.

Le rapport annuel d'activité

Les objectifs du reporting sont le suivi de la bonne réalisation des prestations, l'évaluation de la qualité des prestations et le pilotage des dépenses associées à l'exploitation des sites de chaque bénéficiaire.

Le rapport annuel sert de support de travail, de base d'échanges lors de la réunion de travail organisée avec la Direction du Titulaire (ou des acteurs hiérarchiques plus élevés que ceux qui exécutent le marché au quotidien). Cette démarche doit être identique pour le Bénéficiaire.

Ce reporting portera notamment sur :

- La proposition de plan d'actions, préconisations d'évolution des procédures ou de matériels (en termes d'innovation, de réglementation et d'environnement notamment)
- Le suivi du plan de progrès,
- Un bilan général **commenté** de la prestation, reflétant la vision du Titulaire : il est confronté, le cas échéant, à celle du Bénéficiaire,
- L'organigramme complet des équipes et récapitulatif des mouvements,
- L'analyse des données de maintenance,
- Le Bilan des actions de maintenance avec tendances,
- Les propositions d'investissement dans le cadre du plan pluriannuel et Gros Entretien Renouvellement (GER),
- Un Pareto des équipements à fiabiliser, c'est à dire identifier les principaux équipements à fiabiliser avec propositions associées,
- Un tableau de bord synthétisant l'ensemble des indicateurs définis à l'article 6 du CCAP,
- Une synthèse des non conformités et pénalités,

- Une synthèse des astreintes,
- Bilan financiers, factures, devis, impayés...
- La politique qualité et amélioration continue :
 - o Synthèse des autocontrôles,
 - o Propositions organisationnelles,
 - o Le suivi des habilitations du Titulaire,

Le Titulaire diffuse un compte-rendu au représentant du Bénéficiaire, au plus tard cinq jours ouvrés après la réunion.

7.2. Les réunions de suivi

Les rapports d'activité font l'objet de réunions opérationnelles d'exploitation entre le Titulaire et le Bénéficiaire.

La fréquence des réunions peut être, mensuelle, trimestrielle ou annuelle aux dates fixées par le Bénéficiaire. En outre, des réunions exceptionnelles peuvent être organisées à tout moment sur l'initiative du Bénéficiaire, afin d'examiner d'éventuels dysfonctionnements dans la mise en œuvre et/ou la qualité des prestations.

Avant chaque réunion le nécessitant, le Titulaire prépare un ordre du jour. A l'issue de chaque réunion, les actions et observations qui en résultent doivent faire l'objet d'un compte-rendu. Dans les 72 heures suivants la réunion (hors week end) le compte-rendu est transmis par le Titulaire, il est considéré accepté si aucune remarque dans les (5) jours ouvrés n'a été formulée par le bénéficiaire.

La réunion mensuelle ou trimestrielle

La réunion mensuelle ou trimestrielle analyse le rapport d'activité mensuel fourni. Elle sert notamment à :

- Analyser l'activité de la période précédente, les éventuels problèmes et identifier des actions correctives le cas échéant,
- Faire un point sur les moyens humains affectés au marché,
- Echanger sur les sujets majeurs et d'actualité,
- Analyser les budgets, les dépenses et les engagements à venir,
- Identifier les plans d'actions suite à un non-respect des engagements contractuels et/ou confirmer l'application de pénalités,
- Analyser les principaux indicateurs de performance qualité et coût.

La réunion annuelle

Trois (3) semaines avant, le Titulaire fournit le rapport d'activité annuel. Elle sert notamment à :

- Examiner les principaux problèmes contractuels de l'année écoulée (qualité, coûts, délais)
- Analyser l'ensemble des indicateurs de la période écoulée en termes de respect des engagements contractuels,
- Analyser les conseils donnés par le Titulaire (relatifs notamment à la réglementation, la conformité, l'hygiène, la sécurité, la santé, l'environnement et les nouvelles technologies)
- Analyser la nécessité d'un éventuel avenant contractuel suite à des modifications importantes dans le contenu ou l'exécution des prestations,
- Proposer d'éventuelles actions d'amélioration de thèmes d'exploitation ou de difficultés récurrentes,
- Proposer des points d'arbitrage sur des actions restées exceptionnellement en litige lors des réunions mensuelles,

- Valider le plan de progrès proposé par le Titulaire et définir un planning de mise en œuvre les concernant,
- Transmettre le planning annuel des prestations à venir et consolidé pour l'année en cours.

L'objectif de cette réunion est de partager la vision stratégique de la prestation. L'acheteur peut être convié à cette réunion.

La réunion facturation

La réunion « facturation » est une réunion périodique trimestrielle qui peut être déclenchée par l'une des 2 parties, Titulaire ou Bénéficiaire. L'acheteur peut être convié à cette réunion. Cette réunion a pour objet de valider la facturation liée à l'activité des mois précédents. Les participants à cette réunion doivent être en mesure de pouvoir mettre en place des solutions visant à résoudre les problèmes de paiement et/ou de facturation, actes spéciaux de sous-traitance (DC4). A ce titre, les participants doivent être sachants et œuvrer dans le domaine de la facturation.

7.3. Les contrôles qualité

Les contrôles effectués par le Titulaire

Le Titulaire met en place une démarche qualité globale pour le suivi et l'évaluation des prestations à réaliser. A la fin de la première année de prestation, Il propose dans le cadre de la réunion annuelle des procédures visant à mettre en œuvre un autocontrôle des prestations notamment des pour des dépannages dont le résultat n'est pas satisfaisant du point de vue du Bénéficiaire. Les comptes rendus ou les relevés résultant de ces opérations sont fournis au Bénéficiaire. De même, le Titulaire peut proposer d'autres outils mesurant et garantissant l'obligation de résultat du présent marché.

Les contrôles effectués par le Bénéficiaire

Le représentant du Bénéficiaire effectue des contrôles sur l'ensemble des prestations et relève les dysfonctionnements (missions non effectuées ou partiellement, tenue vestimentaire...). L'objectif de ces contrôles est le partage du niveau d'exigence attendu.

Type de contrôle

Les contrôles qualité sont effectués contradictoirement entre les représentants du Bénéficiaire et du Titulaire. Toutefois un contrôle peut être réalisé et validé sans la présence du Titulaire, si celui-ci ne s'est pas présenté dans les délais impartis.

Les différents types de contrôles sont définis comme ci-après :

- les contrôles programmés : ils ont pour objet de vérifier que le niveau de qualité est conforme à celui attendu. Les contrôles sont effectués sur plusieurs secteurs sur décision du Bénéficiaire. Le nombre de contrôles prévus est au minimum d'un (1) par trimestre.
- les contrôles inopinés : ils ont pour objet de sanctionner une situation de non-conformité. Le nombre de contrôles inopinés n'est pas limité.

Chaque point de contrôle est noté :

1 – conforme

2 – non conforme

Si l'indice de qualité minimum (seuil minimum acceptable) n'est pas atteint lors du contrôle, le Titulaire doit mettre en œuvre les actions suivantes :

- à partir d'un constat de « non acceptabilité » par intervention contrôlée, des actions correctives sont déterminées;
- à partir de 2 constats de « non acceptabilité » par intervention contrôlée, les actions correctives sont complétées par un courrier d'avertissement adressé au représentant du Titulaire ;
- à partir de 3 constats de « non acceptabilité » par intervention contrôlée, les actions correctives sont complétées par des pénalités dans le cadre des contrôles contradictoires, dans les conditions prévues par le CCAP.

Déroulement du contrôle

Dans le cas des contrôles programmés, la date et l'heure du contrôle sont arrêtées par le Bénéficiaire. Ils sont notifiés au Titulaire au minimum 10 jours ouvrés avant le contrôle (délai de prévenance). Le Titulaire prend toute disposition pour être présent. L'absence du Titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle, dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure dudit contrôle dans le délai contractuel.

Mode opératoire des contrôles

Ces contrôles contradictoires s'appuient sur une fiche de contrôle validée lors de la phase de pré-exploitation. Cette fiche doit être signée par les représentants du Bénéficiaire et du Titulaire, à la fin de chaque contrôle. Chacune des parties a la possibilité d'y apporter des observations.

Tout manquement au niveau de l'exécution des prestations du présent marché fait l'objet d'un constat par le représentant du Bénéficiaire, qui est notifié au Titulaire. Les prestations non conformes au marché donnent lieu à l'application de pénalités cumulables, telles que définies au CCAP. Il appartient au Titulaire de faire la preuve que les prestations non conformes ne lui sont pas imputables.

En cas de constat de non-conformités répétés, le Titulaire transmet un plan d'actions correctif pour validation.

7.4. Le plan d'assurance qualité

Au démarrage de la deuxième année de prestation, le Titulaire rédige et met en œuvre un plan d'assurance qualité (PAQ) pour obtenir les résultats attendus contractuellement sur les sites. Celui-ci doit être à jour tout au long de leur contrat :

Il doit à *minima* intégrer :

- Les fiches techniques des matériels,
- La présentation des tâches et fonctions de l'équipe intervenant sur sites,
- Les mesures conservatoires permettant d'assurer une obligation de résultat en continue,
- Mise en place des **fiches PEP** (Profil Environnemental Produit) ou équivalent pour traiter le volet environnemental.

Ce document est à transmettre à chaque Bénéficiaire et à l'Acheteur. Il est mis à jour chaque année.

7.5. Innovation

Le Bénéficiaire entend s'impliquer fortement dans une démarche de promotion de l'innovation (sont innovants les travaux, fournitures ou services nouveaux ou sensiblement améliorés). Le caractère innovant peut consister dans la mise en œuvre de nouveaux procédés de production ou de construction, d'une nouvelle méthode de commercialisation ou d'une nouvelle méthode organisationnelle dans les pratiques, l'organisation du lieu de travail ou les relations extérieures de l'entreprise (Titulaire).

Dans ce cadre, les Titulaires sont incités à proposer et utiliser, dès lors qu'ils existent, des matériaux, équipements et procédés innovants.

L'émission du bon de commande fait office d'acceptation de l'emploi de produits nouveaux ou non traditionnels. Dans ce cas, le Titulaire est tenu de :

- Fournir l'attestation justifiant que le procédé a fait l'objet d'un agrément ;
- Respecter strictement la mise en œuvre du procédé en tenant compte des observations, réserves ou prescriptions auxquelles est subordonné l'agrément du procédé.

7.6. Qualité environnementale et innovation

Qualités des produits ou matériaux utilisés

Les produits mis en œuvre sont conformes aux normes en vigueur et comportent le marquage CE sauf impossibilité justifiée.

Les devis émis fixent la provenance des matériaux, produits et composants de construction.

Sauf accord intervenu entre le Bénéficiaire et le Titulaire sur des dispositions différentes, les vérifications de qualité sont assurées par le Bénéficiaire.

Dans le cas de la maintenance de certaines installations, pour des raisons de compatibilité ou de cohérence d'aspect, le remplacement à l'identique est préconisé. Le Titulaire a toutefois la possibilité de proposer d'autres produits, matériels ou matériaux de qualités équivalentes sous réserve de l'accord du Bénéficiaire qui apprécie l'équivalence.

7.7. Qualité environnementale des produits et matériaux

L'acheteur entend s'impliquer fortement dans une démarche de Qualité Environnementale des Bâtiments (QEB), ainsi le Titulaire doit être mobiliser dans ce sens pour toutes les opérations de travaux dans les bâtiments objet du présent marché.

Produits et équipements issus de l'économie circulaire, notamment du réemploi ou de la réutilisation

En dehors du BPU et pour permettre l'allongement de leur durée d'usage, les Titulaires proposent en premier choix aux services Bénéficiaires, des produits et équipements issus du réemploi ou de la réutilisation. A titre d'exemple, les Titulaires sont ainsi incités à faire preuve de réutilisation pour les chemins de câble.

Les Titulaires proposent de tels produits dès lors qu'ils sont disponibles et dans un état de fonctionnement satisfaisant. La documentation technique de ces équipements démontre leur conformité aux exigences formulées dans le présent CCTP en matière de sécurité et assurant leur garantie. Le Titulaire est tenu de communiquer annuellement le pourcentage de produits et d'équipements issus du réemploi ou de la réutilisation utilisés dans le cadre de ce présent marché.

Dans le cas où des produits et équipements issus du réemploi ou de la réutilisation ne sont pas disponibles, alors le Titulaire veille à proposer des produits et équipements intégrant une part de matière recyclée.

Dans tous les cas, le Titulaire veille à utiliser dès que possible des produits et équipements recyclables.

Ainsi, en amont de leur mise en œuvre, le Titulaire communique systématiquement, par voie électronique et

aux services Bénéficiaires, la fiche produit relative aux qualités et caractéristiques environnementales des produits et équipements.

En cas de non-communication de ces éléments justificatifs, et après une mise en demeure restée infructueuse, les bénéficiaires se réservent le droit d'appliquer les pénalités prévues dans le CCAP.

Réduction des prélèvements de ressources, des consommations d'énergie, des émissions de gaz à effet de serre et de polluants

Les Titulaires sont attachés à réduire au maximum l'impact sanitaire et environnemental de toutes ses prestations dont les émissions de gaz à effet de serre (GES), la consommation d'énergie, le prélèvement des ressources naturelles et les émissions de substances polluantes et/ou nocives pour la santé des ouvriers de chantier et des occupants et utilisateurs des locaux objet des travaux.

Les Titulaires, en respect des démarches de l'acheteur dans ce domaine, conseillent les services Bénéficiaires dans la mise en œuvre de produits compatibles avec les niveaux d'exigence environnementale du présent CCTP.

Déplacement des personnes

Pour la réalisation des prestations objet du marché, le titulaire recourt, lorsque les trajets le permettent, à des solutions alternatives au transport routier motorisé, le titulaire privilégie, pour les différents sites concernés par l'accord cadre, les déplacements à pied, avec des véhicules à propulsion humaine (sans moteur) tel que les vélos, les trottinettes non électriques, les voitures à pédales etc. ou les transports en commun : Train (TGV, TER, Intercités etc.), métro, bus, autocar, minibus etc.

Si l'utilisation de véhicules individuels est indispensable dans le cadre de la réalisation des prestations, le titulaire privilégie des véhicules fonctionnant à l'énergie électrique, au gaz de pétrole liquéfié (GPL), au gaz naturel pour véhicules (GNV), à l'hydrogène ou encore des véhicules hybrides (mixtes électriques et essence) conformes aux normes en vigueur.

7.9 Garantie

Le matériel fourni par le Titulaire est garanti pendant la durée minimale accordée par le constructeur à compter de sa mise en service. Les carnets de maintenance mentionnent :

- La date de prise d'effet de la garantie,
- Les caractéristiques du matériel avec :
 - o Marque et fournisseur,
 - o Type et n° de série,
 - o Caractéristiques particulières,
 - o Coût,

Si une nouvelle défaillance affectant le même organe et ayant la même origine que la première se produit dans un délai inférieur à la durée fixée contractuellement à un an, un rapport sur les motifs de la nouvelle défaillance doit être établi, en indiquant, si nécessaire, les actions prévues pour éviter une autre défaillance. Pendant les périodes de garanties, le Titulaire assiste le Bénéficiaire pour mettre en évidence les défauts, défaillances, malfaçons ou non façons et faire jouer les garanties. Il est tenu de porter à la connaissance du Bénéficiaire par écrit, l'incidence de tout vice caché qu'il aurait découvert, dès qu'il en a connaissance.

Pendant ces périodes de garantie, il prend toutes dispositions, en accord avec le constructeur ou l'installateur des matériels et équipements, pour assurer la coordination de leurs interventions et le respect de ses propres

obligations contractuelles : réglages ou interventions suite à incident au titre de la garantie.

Le Titulaire assure une **garantie de parfait achèvement** sur l'ensemble de ses prestations ; cette garantie est valide un an à partir de la date de clôture du bon d'intervention, et restera valide, après la fin du marché.

Le Titulaire assure une garantie de **bon fonctionnement** de 2 ans suivant la réception des travaux. Cette garantie impose de réparer ou remplacer les éléments d'équipement défectueux et ne s'applique qu'aux désordres non apparents à la réception des travaux.

7.10 Les indicateurs de performance (KPI)

Le Bénéficiaire établit des indicateurs de performance afin de s'assurer de la conformité des prestations délivrées avec ses engagements contractuels. Ces indicateurs permettent de jauger le niveau d'attente du Bénéficiaire. Ils peuvent être modifiés dans le cas des marchés subséquents. Les pénalités s'appliquent uniquement si la prestation comprend l'indicateur, à titre d'exemple, il n'est pas possible d'appliquer une pénalité pour l'absence à une réunion mensuelle si celle-ci n'est pas prévue.

Le non-respect de ces indicateurs contractuels donne lieu à l'application de pénalités en dérogation du CCAG.

Le détail des indicateurs est à retrouver en article 6 du CCAP.

7.11 Continuité d'activité

Le Titulaire a l'obligation d'assurer la continuité de service. Il respecte le plan de continuité d'activité (PCA) qu'il a établi au démarrage de la prestation et qui est adapté à chaque typologie de crise (sanitaire, catastrophe naturelle type inondation, grèves, événementiel etc.). Il doit prévoir un stock de crise à maintenir et un service minimum.

- Par ailleurs, en cas de crise, le Titulaire s'inscrit dans le plan de gestion de crise du Bénéficiaire le cas échéant, comprenant la mobilisation des moyens humains et matériels nécessaires,
- L'organisation retenue en fonction des circonstances.

7.12 Délais d'intervention

CRITICITE	DELAIS D'INTERVENTION		DELAI DE DEPANNAGE	DELAIS DE REMISE EN ETAT
	PERMANENCE	EN ASTREINTE	PERMANENCE /ASTREINTE	PERMANENCE
C 1	30 minutes	2 heures	2 heures	1 jour ouvré

Est considérée comme une intervention de criticité 1 – très critique, une intervention sur tout équipement dont une défaillance a un impact majeur sur le fonctionnement de l'immeuble susceptible de remettre en cause la sécurité des personnes et des biens.

Pour les interventions de moindre criticité, le délai de dépannage est de 4 heures, le délai de remise en état peut aller jusqu'à 5 jours ouvrés. Le délai court à partir de la réception de la demande par le Titulaire.

7.13 Qualifications

L'ensemble du personnel intervenant sur les sites possède une qualification professionnelle sur les systèmes électriques courants faibles ainsi que les habilitations électriques et habilitations au travail en hauteur dès lors

que l'intervention le requiert. Compte tenu du périmètre des installations faisant l'objet du présent CCTP dont la particularité est d'agir pour la sécurité des personnes et des biens, les équipes d'intervention doivent compter des techniciens compétents en électronique et automatisme et participer régulièrement à des stages de mises à niveau sur les différents équipements. Le personnel doit être apte à intervenir sur les systèmes de plusieurs constructeurs.

Le Titulaire s'engage à n'utiliser que du personnel de compétences parfaitement adaptées aux prestations à assurer, appartenant de préférence à un service de maintenance possédant la certification APSAD R7-I7/F7 de service de « Maintenance de systèmes de détection automatique d'incendie et de centralisateurs de mise en sécurité incendie », ou tout autre justification de compétence démontrant la capacité à faire.

Les autres opérations de maintenance couvertes par des certifications APSAD notamment pour les extincteurs, RIA, sprinkler, système à extinction automatique à gaz, désenfumage naturel ou autres équipements inclus au présent accord cadre sont de fait nécessaire à la réalisation des prestations en fonction des lots concernés.

Les opérations de maintenance corrective doivent être réalisées par un personnel habilité afin d'intervenir sur le système de sécurité incendie aux niveaux d'accès III et IV tels que définis dans la norme NFS 61 – 931, à savoir :

Niveau III : personnel habilité à faire de la maintenance et de la vérification. Ce niveau permet :

- de procéder aux opérations de vérification et de mesure afin de s'assurer du bon fonctionnement et de remplacer les éléments dont l'interchangeabilité est prévue par le constructeur.
- de changer des paramètres dont la modification a été prévue à la conception.

Niveau IV : personnel autorisé par le constructeur. Ce niveau comprend toute intervention non prévue dans les niveaux I à III comme par exemple, dessoudage et remplacement à l'identique d'un composant électronique, modification du programme d'exploitation.

Le Titulaire doit de préférence détenir la qualification APSAD I7-F7 ou tout autre qualification démontrant sa compétence et répondre aux aspects réglementaires des normes NFS 61 933 à 61 940.

Il précise le nombre et la qualification des personnels susceptibles d'intervenir.

Ces éléments apparaissent dans le mémoire technique du Titulaire. Cette pièce comprend tout ou partie des certifications et qualifications imposées ci-dessus. Il indique notamment, pour ces techniciens intervenant, un profil type indiquant le niveau de qualification, d'habilitation et de certification ainsi que les stages suivis au cours des 2 dernières années.

7.14 Liste des articles qui peuvent donner lieu à des précisions dans les marchés subséquents (lot 5)

(Etant précisé que conformément à l'article R.2162-7 du CCP, les précisions apportées dans les marchés subséquents ne peuvent entraîner des modifications substantielles des termes de l'accord-cadre)

N° article	libellé
1.3	Limites de prestation
1.11.1	Obligations de résultats
1.11.2	Obligations de moyens
2.5	Gestion des demandes d'intervention
3.1.2	Tuilage
3.2.2	Durée
4.1.2	Responsable technique et opérationnel
4.1.4	Personnels postés
5.1	Permis feu
5.3	Plages horaires
6.6	Mise à jour des logiciels
6.8.3	Accès et habilitations
7.1.1	Le rapport d'activité mensuel ou trimestriel