

ETYO

**Office Français de la Biodiversité
(OFB)**

**Réhabilitation d'une partie de
l'immeuble sis 6 quai du Clos des
Roses / 2 bd Gambetta à
Compiègne**

Programme

Cahier 6 – Programme Technique

	Nom	Date	Poste
Créé par	Colyne CORNU Charles BONNET	03/06/2025	Senior Project Manager
Approuvé par	Aurélien LEMAIRE	20/06/2025	Manager

Version	Date	Statut
V0	20/06/2025	Envoyé
V1	09/09/2025	Envoyé
VF	29/09/2025	Envoyé

1. Partenaires impliqués

MAÎTRE D'OUVRAGE

Office Français de la Biodiversité
5 square Felix Nadar
94300 Vincennes

Représenté par :

Etienne LORET
Direction des Finances – Service Immobilier

AMO – Cabinet ETYO

ETYO
15 place aux Bleuets
59800 Lille

AVERTISSEMENT

Ce dossier propose des schémas d'orientations qui permettent au Maître d'Ouvrage de réfléchir à son projet et de mieux le définir. Il n'est en aucun cas, un élément de conception.

Sommaire

1. Partenaires impliqués	2
2. Préambule.....	5
3. Conditions générales	5
3.1. Prestations d'exploitation maintenance	5
3.1.1. Obligation de résultats.....	5
3.1.2. Durée	5
3.1.3. Prestations d'exploitation maintenance et champ d'application	6
3.1.3.1. Intervention en phase de conception	6
3.1.3.2. Intervention en phase travaux	6
3.1.3.3. Phase de livraison.....	6
3.1.3.4. Phase d'exploitation courante.....	6
3.1.3.5. Schéma d'organisation de l'exploitation et de la maintenance	7
3.1.3.6. Horaires d'intervention normaux - Astreinte	8
3.1.4. Conformité réglementaire des installations faisant l'objet du présent contrat	8
3.1.5. Réversibilité	8
3.2. Personnel du titulaire.....	9
3.2.1. Représentant du titulaire.....	9
3.2.2. Personnels du titulaire et de ses sous-traitants.....	9
3.2.2.1. Sensibilisation du personnel du titulaire à la structure organisationnelle de l'OFB.....	10
3.2.2.2. Habilitations et qualifications professionnelles.....	10
3.2.2.3. Tenue vestimentaire.....	10
3.3. Hygiène et sécurité	10
3.3.1. Généralités.....	10
3.3.2. Nettoyage	10
3.3.3. Réglementation	11
3.3.4. Signalisation des chantiers, accès et consignes	11
3.4. Consommables, pièces détachées et gestion des stocks	11
3.4.1. Consommables et petites fournitures	11
3.4.2. Pièces de rechange	11
3.4.3. Seuil de pièces incluses au forfait – Franchise	12
3.4.4. Gestion des garanties	12
4. Management du Contrat	13
4.1. Système d'information.....	13
4.1.1. Définition	13
4.1.1.1. Périmètre.....	13
4.1.1.2. Fonctionnalités	13
4.1.2. Gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO)	14
4.2. Planification.....	15
4.2.1. Planification des interventions	15
4.2.2. Arrêts programmés.....	15
4.3. Suivi d'activité.....	15
4.3.1. Rapport d'activité trimestriel.....	15
4.3.2. Revues annuelles	16
4.3.3. Compte-rendu des suites données à un évènement mettant en cause la solidité des ouvrages ou la sécurité des biens et des personnes.....	17
4.4. Documentation	17
4.4.1. La documentation d'exploitation maintenance.....	17

4.4.2.	Mise à jour et gestion de la documentation	17
4.5.	Constatation de la bonne exécution des prestations	17
4.5.1.	Principe du contrôle des prestations	17
4.5.2.	Procédure d'autocontrôles par le titulaire	18
4.5.3.	Procédures de vérification des prestations	18
4.5.3.1.	Procédure de constat par le Maître d'Ouvrage	18
4.5.3.2.	Procédure d'audit ponctuel	18
4.5.3.3.	Procédure d'audit technique général par le Maître d'Ouvrage	19
5.	Performance des Prestations d'entretien maintenance	20
5.1.	Signalement des évènements	20
5.2.	Niveaux de criticité	20
5.3.	Délais d'intervention	20
5.4.	Délais d'intervention en astreinte	21
5.5.	Pénalités	21
5.5.1.	Définitions des pénalités	21
5.5.2.	Modalités d'application des pénalités	21
6.	Prestations particulières	22
6.1.	Préambule sur la démarche environnementale	22
6.2.	Clos-couvert	22
6.2.1.	Gros œuvre	22
6.2.2.	Couverture étanchéité	22
6.2.3.	Façades	22
6.2.4.	Menuiseries extérieures	22
6.3.	Climatisation ventilation désenfumage	23
6.4.	Plomberie	24
6.5.	Production d'énergie renouvelable	25
6.6.	Électricité courants forts	25
6.7.	Électricité courants faibles- Sûreté	26
6.7.1.	Supervision technique - exploitation GTC	26
7.	Annexes	28
7.1.	Annexe 1 - Documentation d'Exploitation Maintenance	28
7.1.1.	Documentation de Maintenance	28
7.1.2.	Documentation qualité du titulaire	28
7.1.3.	Documentation Qualité	28
7.2.	Annexe 2 – Indicateurs de suivi de la performance des prestations	30

2. Préambule

Le Programme de l'opération exprime les besoins architecturaux, capacitaires et fonctionnels, les contraintes de réalisation ainsi que les performances techniques et d'exploitation maintenance attendues. Il est à la fois :

- Le support de référence pour la mise en concurrence à travers la procédure retenue par l'OFB ;
- Un élément constitutif majeur du Marché Global de Performance qui sera conclu à l'issue de cette procédure avec un groupement de concepteur, réalisateur, mainteneur engagé sur l'atteinte de performances sur les ouvrages réalisés.

Le présent document, désigné "Programme Exploitation et Maintenance" définit les attentes en termes d'exploitation et de maintenance du bâtiment de l'OFB, à Compiègne.

3. Conditions générales

3.1. Prestations d'exploitation maintenance

3.1.1. Obligation de résultats

Les obligations souscrites par le groupement retenu sont des obligations de résultats. Il lui appartient de mettre en œuvre les moyens adéquats pour répondre à ces obligations.

Dans le cadre des prestations dues au titre du contrat, ces obligations consistent à garantir :

- La sécurité des personnes et des biens ;
- La continuité de fonctionnement du site et des activités qu'il héberge, dans le respect de la réglementation et des critères de sécurité, d'hygiène et de confort ;
- La pérennité du patrimoine ;
- La veille technologique et réglementaire ;
- La tenue à jour des plans et dossiers documentaires des installations (dossier d'exploitation-maintenance) ;
- Le maintien et la durabilité des performances de fonctionnement contractuelles (performance énergétique, mais aussi de durabilité, ou de qualité de l'air et de confort) ;
- La continuité de service et le maintien des paramètres de fonctionnement ;
- Le maintien en permanence auprès des utilisateurs d'un environnement permettant le bon exercice de leur activité.

En conséquence, le titulaire recherchera de façon continue à adapter son organisation afin de répondre parfaitement aux besoins et à satisfaire complètement les objectifs de résultats qu'il a souscrits.

Le respect des objectifs se traduira par :

- Un taux de disponibilité garanti des ouvrages et installations (minimum 95%) ;
- L'absence de panne majeure ;
- Un taux de défaillance faible après réparation ;
- La rapidité dans les interventions ;
- Le respect des consignes de fonctionnement ;
- Le respect des objectifs quantifiés de performances.

À cet égard, il est précisé que l'évaluation par le titulaire de la charge horaire de travail est indicative. Dans l'éventualité où celle-ci s'avérerait insuffisante pour assurer les prestations objet du contrat, le titulaire sera dans l'obligation d'adapter la charge de travail en conséquence, sans pouvoir prétendre à quelque complément de rémunération que ce soit.

3.1.2. Durée

La durée du Marché Global de performance est définie dans les pièces administratives du marché.

Cette durée comprend le délai partiel de l'exploitation et de la maintenance, également défini dans les pièces administratives du marché. Ce délai partiel démarre à la date de réception des travaux pour une durée de 3 ans, soit 36 mois.

Au terme de ce délai, une phase de passage de relais entre le titulaire et le nouveau prestataire d'exploitation maintenance démarre 5 mois avant la fin du contrat.

3.1.3. Prestations d'exploitation maintenance et champ d'application

3.1.3.1. Intervention en phase de conception

Durant toute la phase de conception et travaux, le mainteneur du titulaire devra prendre part aux échanges techniques et fonctionnels au regard des enjeux d'exploitation et de maintenance du futur bâtiment.

3.1.3.2. Intervention en phase travaux

Le mainteneur du titulaire participera aux réunions de chantier nécessaires pour s'assurer de la prise en compte de l'ensemble de ses préconisations. Il produira des rapports périodiques de visite relatifs au suivi de la mise en œuvre de l'exploitation et de la maintenance selon une périodicité dépendant de l'avancée des travaux et précisé dans son offre. Il produira des avis sur les fiches produit transmises par les entreprises au regard de l'exploitation et de la maintenance du site.

Le mainteneur du titulaire devra émettre des avis de chantier durant la phase chantier. Le Maître d'Ouvrage ne prendra pas en charge les coûts supplémentaires (travaux, exploitation, sécurisation, etc.) en cas de non-respect des avis du mainteneur du titulaire.

En tant que partie prenante du projet, le titulaire ne pourra se prévaloir d'un défaut de conception et/ou de réalisation en cas de non atteinte des performances.

3.1.3.3. Phase de livraison

Le mainteneur du titulaire doit s'assurer au travers d'analyses des documents de construction, de vérifications, de tests et d'études sur le site, de la bonne maintenabilité des ouvrages lors des Opérations Préalables à la Réception (OPR).

Le mainteneur du titulaire devra :

- Participer et valider les essais de mise en service, les contrôles, vérifications et mesures de pré-réception et de réception ;
- Participer et valider l'élaboration des cahiers de consignes et procédures retraçant l'ensemble des actions à mener sur le site et les modes de fonctionnement optimaux.

Le mainteneur du titulaire sera destinataire des procès-verbaux et il formulera toutes les observations qu'il jugera nécessaire auprès du Maître d'Ouvrage. Il formalisera, par écrit, l'ensemble de ses observations auprès du Maître d'Ouvrage.

À l'issue de la phase d'assistance et ayant participé aux opérations préalables à la réception, le mainteneur du titulaire sera réputé accepter la prise en charge du bâtiment sans pouvoir formuler de réserves autres que celles indiquées au procès-verbal de réception par le Maître d'Ouvrage, ou que les désordres relevant de la garantie de parfait achèvement.

3.1.3.4. Phase d'exploitation courante

Dans le cadre de l'exploitation courante, le titulaire prend notamment en charge :

- L'élaboration du schéma d'organisation de l'exploitation et de la maintenance ;
- La mise en place et la gestion du Système d'information ;
- Les actions de maintenance du bâtiment et de ses équipements techniques ;
- L'exploitation des installations techniques décrites dans le dossier des ouvrages exécutés ;
- Les interventions nécessaires pour résoudre les événements détectés dans les temps de rétablissement requis ;
- La mise en place d'une astreinte ;
- La constitution et le renouvellement d'un stock de pièces détachées pour respecter les délais de résolution ;
- La préparation et l'assistance aux visites de contrôle de conformité réglementaire ;
- La mise à jour du dossier des ouvrages exécutés, de la GTC et de la documentation de maintenance. L'alerte du Maître d'Ouvrage sur toute situation qui pourrait mettre en jeu la sécurité des personnes, la solidité du bâtiment, la pérennité des équipements ;
- Le suivi et le conseil quant aux consommations d'énergie et de fluides et au respect des performances plus larges (qualité de l'air intérieur, confort, etc...) ;

- Les prestations de conduite et d'entretien courant des installations de climatisation, d'eau chaude sanitaire, de ventilation, de traitement d'air, de traitement d'eau, d'énergies renouvelables et de Gestion Technique Centralisée rémunérées sur la base d'un forfait, qui comprennent :
 - La direction, la conduite et la surveillance ;
 - Le dépannage ;
 - L'astreinte pour le dépannage ;
 - La maintenance préventive systématique ;
 - La maintenance préventive conditionnelle et corrective ;
 - La fourniture des consommables nécessaires à l'entretien courant ;
 - La fourniture et le remplacement de pièces de rechange ;
 - La mise à jour des informations techniques.
- Les prestations de gros entretien-renouvellement des installations de climatisation, d'eau chaude sanitaire, de ventilation, de traitement d'air, de traitement d'eau, d'énergies renouvelables et de Gestion Technique Centralisée rémunérées sur la base d'un forfait.

Les prestations couvrent le périmètre suivant :

- Tous les espaces bâtis et leurs annexes, façades, toitures, terrasses, comprises, à l'exception des éventuels ouvrages situés sur ou sous l'emprise du terrain et appartenant aux concessionnaires.
- Les installations techniques du bâtiment définies et décrites dans le dossier des ouvrages exécutés.

Décomposition des Prestations

Les prestations attendues au titre de l'entretien courant et de la maintenance sont la maintenance préventive et corrective de niveaux 1 à 5 au sens de la Norme AFNOR FDX 60-000 pour l'ensemble des lots techniques.

Limites de Prestations

Sont dues au titre du marché les prestations suivantes :

- Les prestations et fournitures nécessaires au maintien des performances et à la complète satisfaction des objectifs définis au présent programme et à ses annexes, même dans l'hypothèse où ils ne sont pas explicitement décrits.
- Dans tous les cas où le bon fonctionnement du bâtiment est conditionné aux branchements ou raccordements situés en dehors ou en limite du bâtiment, le titulaire du présent contrat devra réaliser l'entretien courant des équipements jusqu'aux borniers électriques et aux dispositifs de raccordement inclus.
- Concernant le mobilier, les obligations du titulaire du présent contrat se limitent aux seuls équipements de mobilier fixes.
- La maintenance de niveau 5 au sens de la Norme AFNOR FDX 60 000 pour l'ensemble des lots techniques ;

Sont exclues du prix forfaitaire les prestations :

- De remise en état des installations ou des matériels à la suite d'un sinistre ou d'un acte de dégradation caractérisé, non imputables au titulaire ;
- De mise aux normes d'installations dans le cadre de nouvelles réglementations ou de nouvelles règles de l'assemblée plénière de sociétés d'assurances dommages (APSAD) publiées après la notification du contrat ;
- De travaux de modification ou d'extension.
- L'entretien et le renouvellement du mobilier non fixe.

3.1.3.5. Schéma d'organisation de l'exploitation et de la maintenance

Le schéma d'organisation de l'exploitation et de la maintenance sera soumis à la validation du Maître d'Ouvrage. Il comprendra :

- L'organigramme et le descriptif de l'organisation mise en œuvre pour réaliser les prestations dues au titre du contrat. L'organigramme portera des indications nominatives pour le personnel du titulaire et de ses sous-traitants ;
- Les moyens humains et matériels mobilisables en période d'astreinte ;
- Le descriptif du stock des fournitures et les modalités d'inventaire et de renouvellement ;

- Les moyens matériels et les équipements dédiés aux opérations de maintenance et d'exploitation du bâtiment et de ses équipements ;
- Le descriptif du système d'information et de l'outil de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) ;
- Le système d'observation de la performance et de son évolution ;
- Les modalités de contrôle de la qualité (procédures de contrôles internes / externes / extérieures) ;
- La documentation d'exploitation maintenance et les modalités de sa mise à jour ;

3.1.3.6. Horaires d'intervention normaux - Astreinte

Le titulaire est responsable des installations et équipements, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, d'une façon permanente 24h/24h et 365j/365j.

Horaires d'intervention normaux

Les horaires d'intervention normaux par le titulaire sont définis ci-dessous.

- Horaires normaux d'intervention : 8h à 17h
- Astreinte : Hors horaires d'intervention normaux, y compris le samedi, dimanche et les jours fériés

L'astreinte doit permettre de répondre à toute demande d'intervention du Maître d'Ouvrage en dehors des horaires d'intervention normaux, d'apporter une assistance téléphonique ou d'organiser une intervention d'urgence. Tous les appels seront répertoriés dans l'historique du système d'information.

3.1.4. Conformité réglementaire des installations faisant l'objet du présent contrat

En sus des rapports de contrôle périodique réglementaires confiés par le Maître d'Ouvrage à un contrôleur technique, le titulaire du présent contrat a l'obligation de mener ses propres contrôles, d'alerter le Maître d'Ouvrage sur toute non-conformité ou obsolescence qu'il aurait lui-même décelée et de l'informer des dispositions prises pour y remédier.

Sauf causes imputables aux utilisateurs ou usagers, le titulaire du présent contrat a pour obligation de remédier à toutes les non-conformités réglementaires signalées par lui-même, le contrôleur technique ou la commission de sécurité.

Les commissions de sécurité et les opérations de vérifications dont la réalisation est confiée à un organisme agréé (bureau de contrôle) sont prises en charge directement par le Maître d'Ouvrage, mais le titulaire doit assurer :

- La planification, le déclenchement et le suivi des vérifications, en coordination avec le Maître d'Ouvrage ;
- L'accompagnement des contrôleurs par le personnel le plus adéquat (sous-traitants y compris) pour l'assistance générale ainsi que toutes les manœuvres, consignations et tous les démontages nécessaires pour leur permettre d'assurer leur mission en toute sécurité et de façon la plus complète possible ;
- L'analyse des rapports ;
- La résolution des anomalies figurant aux rapports dans un délai maximal de trois mois après la réception du rapport ;
- Le suivi régulier de la levée des anomalies, notamment par la mise en place d'un tableau de bord intégré aux rapports d'activité mensuels ;
- Une veille réglementaire afin d'identifier toute évolutions dans les normes et contrôles.

Dans tous les cas, le titulaire est responsable de la tenue à jour du registre de sécurité sur les prestations des lots techniques pris en charge au titre du contrat.

3.1.5. Réversibilité

En fin d'exécution du contrat, qu'elle qu'en soit la cause, terme normal ou résiliation anticipée, le titulaire doit :

- Laisser les équipements, les locaux, les matériels en bon état d'entretien et de fonctionnement ;
- Restituer la documentation technique, plans et schémas transmis lors de la mise en place ou en cours d'exécution du contrat et de ceux mis à jour à la suite des modifications des installations réalisées par le titulaire ;

- Restituer l'ensemble des données et historiques relatifs à la gestion de la maintenance assistée par ordinateur et au système d'information ;
- Fournir tous les documents et fichiers d'exploitation établis par le titulaire en cours de contrat. Les fichiers seront au format WORD, EXCEL, ACCESS et seront stockés sur support informatique.
- Établir un recensement de l'ensemble des documents papiers et informatiques ;
- Restituer les moyens et les fournitures mis à sa disposition par le Maître d'Ouvrage ;
- Restituer le stock de pièces détachées appartenant au Maître d'Ouvrage, validé par un dernier inventaire exhaustif ;
- Établir un procès-verbal contradictoirement avec le Maître d'Ouvrage, de l'état des lieux et des équipements ;
- Lever les réserves, identifiées dans le procès-verbal, relatives à l'inexécution d'une quelconque de ses obligations, de l'exécution de toutes les actions requises dans les rapports de contrôles périodiques réglementaires ;
- Initier le personnel du nouveau candidat chargé de la conduite de la maintenance après expiration du présent contrat. Cette initiation doit en particulier comprendre la communication de tous les plans, documents et instructions reçues, et l'autorisation au personnel de la nouvelle entreprise d'accéder aux installations avant expiration du contrat.

Toute dépense pour la remise en état des équipements, des installations ou documents provenant d'un manquement de l'entreprise aux obligations du contrat, lui est retenue par application de pénalités.

3.2. Personnel du titulaire

3.2.1. Représentant du titulaire

Le titulaire est représenté par un responsable d'affaire qui sera l'interlocuteur unique du Maître d'Ouvrage. Le responsable d'affaire assure en particulier la gestion administrative et technique du contrat.

Il rend compte directement au représentant du Maître d'Ouvrage et est présent à chaque réunion trimestrielle de suivi d'activité.

Le Maître d'Ouvrage peut engager la responsabilité du titulaire pour le respect des règles et procédures de sécurité et de sûreté, le respect des règles et procédures de sécurité découlant de l'application de la réglementation, la tenue et la discipline du personnel et le respect de la confidentialité des informations remises par le Maître d'Ouvrage.

3.2.2. Personnels du titulaire et de ses sous-traitants

Le personnel mobilisé pour l'exploitation et la maintenance du bâtiment fera l'objet d'une procédure d'habilitation par l'administration.

Toutes les évolutions de l'organisation décrite dans le schéma d'organisation de l'exploitation et de la maintenance feront l'objet d'une information préalable du Maître d'Ouvrage et d'une mise à jour du schéma d'organisation de la maintenance.

Les observations du Maître d'Ouvrage concernant l'affectation individuelle à une nature de travail, ou à un équipement ou une installation seront obligatoirement prises en compte par le titulaire qui, le cas échéant, rectifiera son organigramme.

Le Maître d'Ouvrage devra être à même de connaître nominativement toutes les personnes affectées pour l'exécution du contrat.

Afin de garantir la continuité d'activité du bâtiment, le titulaire devra gérer le remplacement de son personnel en cas de congés, arrêt maladie, grève, ou autre. Le remplacement du personnel s'effectuera sur un volume et un degré de compétences identiques à ceux prévu initialement au contrat.

Dans le cadre de l'exécution des prestations, le titulaire s'engage à une présence sur site aux jours et horaires indiqués dans l'acte d'engagement du marché.

De plus, il est demandé au titulaire d'informer le Maître d'Ouvrage dès lors qu'il y a un changement de personnel sur le site en respectant un délai de prévenance d'un mois avant la date effective de départ du personnel.

3.2.2.1. Sensibilisation du personnel du titulaire à la structure organisationnelle de l'OFB

Le titulaire formera et sensibilisera son personnel pour une bonne prise en compte des impératifs liés au fonctionnement du bâtiment de l'OFB. Aussi le titulaire s'engage vis à vis du Maître d'Ouvrage à ce que ses intervenants présentent :

- Une qualité particulièrement remarquable de confidentialité et de discrétion ;
- Un comportement et une attitude (amabilité, disponibilité, savoir-être, ...) respectueux envers toute personne interne ou externe ;
- Une bonne connaissance de la structure organisationnelle (agents, fonctions, locaux, ...) adaptée à la nature de chaque prestation ;
- Une moralité et une intégrité parfaite.

Le Maître d'Ouvrage peut demander le remplacement du personnel du titulaire à tout moment en cas de manquement avéré à l'une des exigences décrite ci-dessus.

3.2.2.2. Habilitations et qualifications professionnelles

Le titulaire du présent contrat tient à jour un document récapitulant l'ensemble des habilitations et qualifications professionnelles ainsi que la date d'échéance de celles-ci lorsque des formations ou des procédures de renouvellement sont requises. Ce document est inclus dans le schéma d'organisation de la maintenance.

3.2.2.3. Tenue vestimentaire

Le titulaire doit la fourniture, l'entretien et le renouvellement de l'ensemble des tenues vestimentaires du personnel intervenant dans le cadre des prestations. Le nom de la société titulaire devra être apparent et parfaitement lisible, les tenues vestimentaires seront parfaitement adaptées aux conditions climatiques et aux contraintes de sécurité en fonction des postes tenus.

3.3. Hygiène et sécurité

3.3.1. Généralités

Le titulaire du présent contrat a la responsabilité des conditions d'hygiène et de sécurité liées à ses activités. Il prendra toutes dispositions pour que l'exécution de ses prestations n'induisse aucun risque sur la sécurité et la santé des personnes.

En matière d'hygiène, le nettoyage lors des interventions techniques et d'exploitation maintenance est à la charge du titulaire. Ces prestations devront s'attacher à ne pas produire de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs. Les techniques et produits utilisés devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucun danger pour les usagers et les utilisateurs (ex : surface glissante...). Ce point sera particulièrement sensible au regard des objectifs de performance fixés sur la qualité de l'air intérieur.

Tous les produits utilisés dans ce cadre devront disposer de l'Écolabel Européen.

Le titulaire devra instruire l'ensemble de son personnel de tous les impératifs et règles de sécurité prévus par la législation du travail, et notamment les doter des équipements prévus par la réglementation hygiène et sécurité.

3.3.2. Nettoyage

Le titulaire maintient en parfait état de propreté les locaux mis à la disposition de ses personnels et les locaux techniques et zones adjacentes abritant les installations dont il a la charge exclusive.

Avant toute intervention, les sols, parois, mobiliers doivent être protégés afin d'éviter toutes taches, poussières et brûlures. Le titulaire fait également son affaire du nettoyage, des démontages et remontages rendus nécessaires par son intervention, en tout lieu du bâtiment.

Le titulaire est soumis aux conditions générales du CHSCT ; les interventions importantes ou génératrices de nuisances pourront faire l'objet de mesures spécifiques, imposées par le Maître d'Ouvrage et en accord avec le CHSCT.

3.3.3. Réglementation

Le titulaire prendra toutes dispositions pour que soient respectées les procédures imposées par le code du travail en matière de coordination sécurité (loi n°39-1418 du 31 décembre 1993), ou par le plan de prévention (décret n°92-158 du 20 février 1992).

Il apportera au Maître d'Ouvrage expertise et conseil pour la mise au point des mesures de coordination et de prévention des risques. En particulier, dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions du décret du 20 février 1992, il organisera sous l'autorité du Maître d'Ouvrage l'ensemble des procédures et réunions et rédigera le plan de prévention dont il présentera le projet à la signature du Maître d'Ouvrage.

Le titulaire prendra l'initiative, en concertation avec le Maître d'Ouvrage, de l'organisation des réunions de coordination de façon à assurer périodiquement l'actualisation du plan de prévention dans les conditions définies par le code du travail.

3.3.4. Signalisation des chantiers, accès et consignes

Pour toute intervention de travaux ou d'entretien impliquant de consigner tout ou partie de la surface, le titulaire a la responsabilité de la mise en place à ses frais de l'ensemble des moyens de protection, notamment les dispositifs de canalisation des déplacements des utilisateurs et usagers et de signalisation définis dans le cadre du plan de prévention.

En cas de carence du titulaire ou en cas de danger, le Maître d'Ouvrage se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du titulaire, sans mise en demeure préalable et sans que cette action ne puisse dégager la responsabilité du titulaire en cas d'accident. Dans ce cas, le local concerné est considéré en situation d'indisponibilité. Le titulaire mettra en place toutes les mesures de consignation, en conformité aux dispositions prévues dans le plan de prévention ou dans le plan général de coordination.

Par ailleurs, le titulaire devra notamment :

- Sélectionner des produits de la classe énergétique la plus haute pour le type de produit considéré ;
- Présenter au Maître d'Ouvrage l'ensemble des certifications et les éventuels numéros de fiches de déclaration environnementale et sanitaire (FDES) des matériaux auxquels il souhaite avoir recours dans le cadre du contrat ;
- Sélectionner des produits et consommables respectueux de l'environnement, de par leur mode de fabrication et des matériaux utilisés : les produits ne doivent renfermer ni alcalis caustiques, ni acides ; le titulaire proposera en priorité des produits qui respectent les critères de l'Eco label européen ISO 14021 ou équivalent ;
- Trier et évacuer les déchets liés à ces prestations dans le respect de la réglementation concernant l'environnement, et notamment celles définies par la norme ISO 14001, en particulier pour les déchets industriels, la destruction et le recyclage des tubes et lampes fluorescents dans un centre agréé, le recyclage des batteries d'onduleurs ;
- Intégrer dans sa démarche de progrès les opérations liées à la réduction des impacts environnementaux, en complément de ceux liés au maintien de la pérennité des installations ou d'amélioration de fonctionnement.

3.4. Consommables, pièces détachées et gestion des stocks

3.4.1. Consommables et petites fournitures

Le titulaire fournit, dans le cadre du forfait, l'ensemble des consommables et petites fournitures nécessaires au respect des délais requis pour la résolution des événements signalés.

Sont désignés par consommables et petites fournitures tout « bien ou matériel non spécifique à un bien et destiné à une utilisation unique » - Norme AFNOR EN 13306 de juin 2001.

D'une façon générale, le Maître d'Ouvrage prend en charge les fournitures des fluides suivants :

- Électricité ;
- Eau de ville ;
- Gaz.

3.4.2. Pièces de rechange

Le titulaire s'engage à rendre disponible dans les meilleurs délais l'ensemble des pièces de rechange, qu'elles soient incluses ou non au forfait, nécessaires à la réalisation des opérations de maintenance préventives et correctives.

Sont désignés par pièces de rechange tout « bien destiné à remplacer un bien correspondant en vue de rétablir la fonction requise d'origine » - Norme AFNOR EN 13306 de juin 2001.

Le titulaire ne peut pas invoquer une rupture éventuelle de stock pour expliquer une quelconque dérive sur le respect des engagements contractuels, en particulier en termes d'obligation de résultat sur la disponibilité des installations.

Les pièces détachées de remplacement sont conformes aux pièces d'origine, pour autant qu'elles existent toujours sur le marché. Tout changement de caractéristique doit être signalé au Maître d'Ouvrage.

Les pièces remplacées sont mises à la disposition du Maître d'Ouvrage qui se réserve le droit de les faire expertiser.

Le titulaire tient à disposition du Maître d'Ouvrage les copies des certificats de garantie des pièces installées.

3.4.3. Seuil de pièces incluses au forfait – Franchise

Les pièces de rechange ainsi que la main d'œuvre sont incluses au forfait sans seuil ni franchise.

Le titulaire doit alerter le Maître d'Ouvrage lorsqu'apparaît pour des causes vraisemblablement semblables un nombre croissant de pièces à remplacer identiques et supérieures au seuil. Dans ce cas, il ne poursuit pas le remplacement des pièces sans accord du Maître d'Ouvrage auquel il présente une analyse de la défaillance et propose des solutions palliatives dans des conditions et délais identiques à ceux des rendus de devis.

3.4.4. Gestion des garanties

Durant l'exécution du marché, le titulaire doit :

- L'assistance technique du Maître d'Ouvrage pour la mise en œuvre éventuelle des garanties de parfait achèvement, biennale et décennale ;
- La mise en œuvre d'une procédure de gestion des garanties installateurs et constructeurs, et des désordres après livraison.

Le matériel fourni par le titulaire dispose d'une garantie fixée par le constructeur à compter de sa mise en service. Si une nouvelle défaillance identique à la première est constatée sur le même ouvrage alors il n'y a pas de facturation pour la seconde réparation, ni pour aucune réparation ultérieure. Dans ce cas, le titulaire établira un rapport sur les motifs de la nouvelle défaillance et les actions à mettre en place. Dans ce cas, 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 garantie, le titulaire assiste le Maître d'Ouvrage 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 Maître d'Ouvrage par écrit, l'incidence de tout vice caché qu'il aurait découvert et dès qu'il en a connaissance. Pendant ces périodes de garantie, il prend toutes les dispositions, en accord avec le constructeur ou l'installateur des matériels et équipements, pour assurer la coordination de leurs interventions et le respect de ses propres obligations contractuelles : réglages ou interventions suite à incident au titre de la garantie.

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

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

Sur demande expresse du Maître d'Ouvrage, le titulaire intervient dans les délais contractuels pour remettre en état l'équipement couvert par la garantie de parfait achèvement.

4. Management du Contrat

4.1. Système d'information

4.1.1. Définition

4.1.1.1. Périmètre

Durant la phase d'exploitation courante, le titulaire, qui aura déployé un Système d'information « ouvert », aura à sa charge :

- L'administration du système : la création, la modification ou la suppression de profils, la gestion des droits administrateurs, etc. ;
- Le suivi et la gestion des bases de données : le titulaire se chargera de mettre à jour l'ensemble des bases de données durant toute la durée du marché (base équipement, historique des interventions préventives et correctives, etc.) ;
- La formation des membres de son équipe et du Maître d'Ouvrage : Le titulaire devra réaliser autant que de besoin des formations à l'utilisation du Système d'information ;
- La maintenance du logiciel : le titulaire assurera la maintenance des logiciels, la mise à jour des logiciels, l'accessibilité de la hotline téléphonique, et ce dans le forfait.

Accès

Pour chaque utilisateur, la saisie d'un seul identifiant et d'un seul mot de passe pour l'accès au logiciel sera nécessaire. Un rappel devra être fait à l'utilisateur avant l'expiration de son mot de passe.

Le système devra être dimensionné de manière qu'au moins trois utilisateurs puissent se connecter simultanément.

L'aspect et l'ergonomie de l'interface devra être homogène pour toutes les prestations.

Le système d'information sera accessible aux autres prestataires, notamment de services, de manière à disposer d'une plate-forme leur permettant de répondre à leurs obligations au titre de leurs contrats respectifs.

Formation

Le titulaire du présent contrat assurera la formation à la prise en main et l'utilisation de ce système d'information du correspondant du Maître d'Ouvrage en charge de la gestion du contrat d'exploitation. Il mettra de plus à disposition un guide pédagogique d'utilisation à jour et correspondant à la version du Système d'information.

Sauvegarde de la base de données

L'ensemble des bases de données du système d'information fera l'objet d'une sauvegarde sécurisée avec une périodicité maximale hebdomadaire.

4.1.1.2. Fonctionnalités

Le titulaire mettra en place un système d'information sous la forme d'un portail d'accès informatique qui se devra d'offrir une interface utilisateur conviviale, d'un maniement aisé et accessible par tous.

Ce système d'information sera validé par le Maître d'Ouvrage et sera notamment destiné à l'échange des informations entre le Maître d'Ouvrage et le titulaire du présent contrat.

Le système d'information comprendra les modules suivants :

- Le schéma d'organisation de l'exploitation et de la maintenance,
- Les historiques :
 - Historique des consommations de fluides et énergies par fournisseur, par source de production (électricité, chauffage urbain, ...), par destination (chauffage, ECS, EF sanitaire, ...) et par zone fonctionnelle ;
 - Historique des présences de chaque personne définie dans le schéma de l'organisation et de la maintenance ;
 - Historique des indisponibilités des équipements et installations ;
 - Historique des récurrences des défaillances ou défauts ;

- Évolutions des prix unitaires de fluides et tendances.
- Les rapports :
 - Rapports d'activité mensuels, trimestriels et annuels ;
 - Rapports de contrôle périodique réglementaire ;
 - Rapports du titulaire.
- La main courante (enregistrement par le Maître d'Ouvrage des demandes d'intervention, suivi, traçabilité, information des demandeurs, suivi des délais, espace dédié à la personne publique pour communication par exemple des notes internes de services) ;
- La gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) ;
- Les dossiers mis à jour : dossier des ouvrages exécutés, dossier des interventions ultérieures sur l'ouvrage, documentation exploitation maintenance ;
- Les indicateurs de développement durable ;
- Le registre de sécurité.

4.1.2. Gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO)

La définition de la gestion de la maintenance assistée par ordinateur figure au sein de l'annexe 1 du présent cahier.

Signalement d'un évènement

L'inscription des interventions de maintenance corrective doit s'effectuer directement dans le système d'information. De leur création à leur conclusion, ces opérations doivent faire l'objet d'un traitement et d'un suivi simple et adapté.

La demande d'intervention doit indiquer :

- La date et heure d'inscription ;
- Le demandeur ;
- La localisation exacte du problème ;
- La sensibilité du type de local qui doit être rappelée automatiquement lors de la saisie ;
- La description de l'évènement posant problème ;
- Le niveau de criticité de l'évènement ;
- Le délai de remise en service et de remise en état devra être indiqué clairement lors de la saisie d'un signalement ;
- Le destinataire de la demande ;
- Les éléments de programmation (consignes particulières, ...).

Il est noté que :

- Les libellés des "prestations" devront être identiques à ceux du présent programme ;
- Il devra être possible d'effectuer une recherche de signalement par date, par numéro de signalement, par type de prestation, par type de service, par local et par mot clef,
- Un signalement clos sans résolution devra pouvoir être rouvert par le Maître d'Ouvrage sans nécessiter la création d'un nouveau signalement,
- Chaque rapport de signalement devra mentionner la date et l'heure de signalement, la date et l'heure de la saisie réelle, la date et l'heure de remise en service, la date et l'heure de clôture,
- Chaque rapport de signalement devra indiquer si ce dernier fait l'objet d'une solution de contournement temporaire.

Après intervention, la demande d'intervention doit être acquittée (validée), annulée et/ou modifiée.

Le titulaire doit ensuite rédiger son compte-rendu sur le Système d'information pour clôturer l'opération.

Il inscrira notamment :

- La nature des travaux réalisés ;
- La durée et la date de l'opération ;
- Les mesures et relevés réalisés ;
- Les pièces détachées utilisées ;
- Le nom de l'opérateur technique.

Une fois l'opération archivée, l'accès à la modification de la fiche doit être strictement limité.

Les demandes d'intervention seront alors disponibles dans une rubrique dédiée et aussi via les historiques de chacune des rubriques de la demande d'intervention : historique des équipements, des demandeurs, des éléments de la localisation, etc.

Toute identification d'un évènement perturbant le fonctionnement du bâtiment et concernant les prestations dues au titre du contrat, est systématiquement enregistrée par le Maître d'Ouvrage, par le titulaire ou par le responsable d'astreinte dans la main courante du système d'information.

Dès sa saisie, un enregistrement relatif à un évènement est déclaré "ouvert". L'enregistrement est référencé. Le titulaire a en charge la fermeture des évènements. Un évènement est fermé lorsque la solution curative a été mise en œuvre. Le Maître d'Ouvrage est spécifiquement informé de toute clôture d'évènement. Si elle conteste sa bonne résolution ou sa résolution partielle, l'enregistrement est alors réouvert.

Le titulaire fournit la liste des évènements ouverts et fermés au Maître d'Ouvrage à chaque rapport d'activité mensuel. Dans ce rapport sont mis en évidence les évènements récurrents et leur(s) raison(s).

Le dispositif pourra être consulté en temps réel par le Maître d'Ouvrage. Cette possibilité est offerte aux seules fins de recherche d'audit de la base de données et ne dispense pas le titulaire des démarches d'information précisées ci-dessus.

4.2. Planification

4.2.1. Planification des interventions

La planification des interventions de maintenance et de service doit être effectuée et consultable grâce au logiciel de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur.

Le titulaire doit tenir compte des impacts de ses interventions en termes de continuité de fonctionnement, en particulier lorsqu'il identifie des opérations nécessitant une interruption de fonctionnement d'un équipement, pouvant perturber la sécurité des personnes et des biens, la sûreté, ou l'activité du bâtiment.

4.2.2. Arrêts programmés

La documentation d'exploitation maintenance définit les modalités de réalisation des opérations de maintenance nécessitant une interruption de fonctionnement d'un équipement (arrêts programmés) :

- Les conditions de mise en place de solutions de contournement temporaires, les performances associées, y compris les délais de tolérance en cas de non atteinte de ces performances,
- Les conditions de réalisation de l'arrêt (horaires, moyens matériels spécifiques),
- La durée éventuelle d'arrêt complet sans solutions de contournement temporaires possible, les délais de mise en œuvre de solutions de contournement temporaires et leurs durées de mise en œuvre, au-delà desquels une pénalisation peut être appliquée.

Ces conditions sont intégrées dans la documentation d'exploitation maintenance. Si une intervention nécessite un arrêt programmé non identifié dans la documentation d'exploitation maintenance, celui-ci devra être soumis au Maître d'Ouvrage pour validation trente jours calendaires avant l'intervention.

Les interventions de maintenance et arrêts programmés pouvant occasionner une gêne aux usagers seront réalisés de préférence de 5h à 7h les jours ouvrés ainsi qu'aux heures et jours validés par le Maître d'Ouvrage sur demande du titulaire.

À la fin de la période définie préalablement et acceptée pour l'arrêt programmé, si les performances exigées par le présent programme pour la prestation concernée ne sont pas rétablies, un évènement est signalé et pris en compte dans le système d'information.

La Documentation Qualité de l'Exploitant fait partie de la Documentation d'Exploitation Maintenance.

4.3. Suivi d'activité

4.3.1. Rapport d'activité trimestriel

Le rapport d'activité trimestriel est le support de la réunion trimestrielle entre le Maître d'Ouvrage et le titulaire. Par conséquent, ce dernier devra la production d'un rapport d'activité trimestriel construit sur la base de la trame fournie ci-dessous.

Le titulaire a la charge de la conception de ces documents pour autant que les informations minimales représentatives de l'activité et détaillées ci-après soient reprises.

Dès le dialogue compétitif, l'ensemble des candidats devront fournir une proposition de rapport englobant également l'ensemble des indicateurs de suivi des performances.

Le rapport d'activité trimestriel est transmis au Maître d'Ouvrage au plus tard 3 jours ouvrés avant la date de la réunion trimestrielle.

Le titulaire établit dans le rapport d'activité trimestriel et consigne au minimum, sur la période écoulée et pour toutes les prestations :

- Les faits marquants du trimestre :
 - Événements importants ;
 - Interventions d'astreinte ;
 - Une appréciation qualitative sur l'exécution du contrat (point sur les résultats obtenus, les difficultés rencontrées, les améliorations à apporter dans l'exécution des prestations ...) ;
 - Les alertes éventuelles relatives à la solidité, à la sécurité, à la pérennité.
- Le suivi des opérations de maintenance :
 - Les suites données aux décisions prises lors des précédentes réunions trimestrielles ;
 - Le suivi des interventions de maintenance préventive et corrective (bilan quantitatif et qualitatif de l'exécution du contrat : nombre d'heures de maintenance préventive et corrective par lot technique, ratios correspondants aux opérations de maintenance préventives/correctives, équipements ou composants remplacés, durées d'indisponibilité des locaux ou des équipements, etc.) ;
 - La planification des Prestations et travaux programmés le trimestre suivant, avec l'indication des contraintes résultantes pour l'exploitation du bâtiment, notamment en matière de sûreté ou de sécurité ;
 - La liste des événements ouverts et les échéances de résolution, la liste des événements fermés et leur traitement (voir « extrait du système d'information relatif aux demandes d'intervention ») ;
 - Les plans d'actions proposés et les solutions temporaires de contournement, le cas échéant.
- Les résultats relativisés de l'observation de la performance (décrits par ailleurs dans le programme performanciel spécifique) :
 - Comptage des fluides et des énergies ;
 - Relevé des températures et de l'hygrométrie ;
 - Relevés des taux de CO2 et de polluant.

Ces relevés devront être accompagnés d'éléments graphiques de compréhension et d'explications / commentaires.

- Le suivi des indicateurs de performance entretien / maintenance ;
- Les annexes pour les suivis particuliers :
 - Suivi des contrôles réglementaires ;
 - Suivi des mouvements de stock ;
 - Suivi des sous-traitants ;
 - Suivi des devis ;
 - Rapport extrait du système d'information ;
 - Planning du personnel sur le trimestre écoulé et le prochain trimestre.

Le rapport trimestriel est classé dans le Système d'information.

Cadre pour l'extrait du système d'information relatif aux demandes d'intervention

Le titulaire s'engage à mettre en place une organisation permettant de prendre en compte et traiter les demandes dans les meilleurs délais, et assurer les retours d'information (clôtures, mises en attente, etc.). L'analyse des demandes d'interventions et du respect des délais doit être intégrée dans le rapport d'activité trimestriel.

Une version extractible dans un format tableur compatible avec les outils du Maître d'Ouvrage devra être classée dans le Système d'information.

4.3.2. Revues annuelles

Le Maître d'Ouvrage présidera une réunion dont l'objectif sera de faire le point sur l'exécution du contrat et les prévisions budgétaires. Cette réunion sera organisée dans le premier trimestre de l'année civile.

Dans ce cadre, le titulaire présentera :

- Une synthèse des rapports trimestriels ;
- Une analyse critique des écarts entre la planification des opérations et leurs réalisations ;

- Un bilan annuel des consommations énergétiques distinguant les sources, les postes (éclairage, chauffage-ventilation-climatisation, eau chaude, équipements informatiques et voix données images) ;
- Les pistes de progrès pour l'année à venir ;
- La mise à jour de la documentation exploitation maintenance, du dossier des ouvrages exécutés ;
- Une information sur les évolutions réglementaires ;
- Une information sur les évolutions technologiques ;

La revue de contrat annuelle sera classée dans le Système d'information.

4.3.3. Compte-rendu des suites données à un évènement mettant en cause la solidité des ouvrages ou la sécurité des biens et des personnes

Lors de la survenance d'un évènement :

- Relatif à la sécurité des personnes ou des biens ;
- Faisant suite à un évènement grave survenu sur le site, ou à la suite d'une intervention en astreinte, ou au non-respect d'une demande d'intervention, ou à une solution de contournement ;

Le titulaire rédigera et transmettra un rapport d'incident dans un délai maximal d'un jour calendaire suivant l'évènement. Ce rapport sera composé à minima des éléments suivants :

- L'analyse des causes de l'intervention ;
- Les diagnostics de la panne ;
- Les actions et mesures prises pour palier à l'incident et assurer la continuité du service ;
- Les délais ;
- Les commentaires pour éviter le renouvellement de l'incident ;
- Le temps passé, les pièces remplacées et le coût associé ainsi que le coût de la main d'œuvre.

Le titulaire informe immédiatement le Maître d'Ouvrage dès lors que l'anomalie a une incidence sur la sécurité des personnes et des biens du site.

4.4. Documentation

4.4.1. La documentation d'exploitation maintenance

La documentation d'exploitation maintenance contient l'ensemble des pièces figurant à l'annexe 2 du présent cahier.

4.4.2. Mise à jour et gestion de la documentation

La documentation d'exploitation maintenance, et le dossier des ouvrages exécutés sont mis à jour en continu par le titulaire.

La liste détaillée des modifications apportées est présentée chaque année au Maître d'Ouvrage.

4.5. Constatation de la bonne exécution des prestations

4.5.1. Principe du contrôle des prestations

Le dispositif de contrôle des prestations se fonde sur un principe de partenariat avec le Maître d'Ouvrage. Ainsi, il appartient au titulaire de mettre en place tous les moyens nécessaires d'autocontrôle et d'analyse de ses prestations et d'être force de proposition pour tendre vers une amélioration continue de la qualité des prestations. Le Maître d'Ouvrage se réserve le droit de procéder, par ses moyens propres ou en recourant à des organismes spécialisés dûment mandatés, à des contrôles et analyses complémentaires dans le cas notamment où la qualité perçue des prestations rendues ne serait pas en rapport avec les résultats des autocontrôles réalisés par le titulaire.

Il est à noter que le Maître d'Ouvrage se réserve le droit, pendant toute la durée des prestations, de compléter ou modifier les dispositifs de contrôle et d'évaluation des prestations.

Elle aura notamment un accès libre, de visualisation uniquement, du système de GTC.

Dans ce cadre, le contrôle des prestations est effectué selon deux procédures distinctes :

- Procédure d'autocontrôle,

- Procédure de vérifications des prestations.

Les indicateurs de contrôle des Prestations sont présentés en Annexe 3 du présent cahier.

4.5.2. Procédure d'autocontrôles par le titulaire

Les autocontrôles constituent un outil de mesure permanent de la qualité des prestations délivrées. Leurs principaux objectifs sont de :

- Sécuriser la qualité des prestations réalisées ;
- Identifier les éventuels dysfonctionnements et non-qualités, et mettre rapidement en place des plans d'action correctifs ;
- Inscrire les équipes du titulaire dans une logique d'amélioration continue du niveau des prestations réalisées.

Les éventuels événements relevés lors d'autocontrôles ne donnent pas lieu à l'application de pénalité sauf si l'évènement est signalé par le Maître d'Ouvrage et non traité dans les délais impartis.

Les campagnes d'autocontrôles sont directement réalisées par les équipes opérationnelles du titulaire sous la responsabilité de son responsable de site.

Les campagnes d'autocontrôles sont déclenchées à l'initiative du titulaire sans qu'il soit nécessaire d'en informer préalablement le Maître d'Ouvrage.

Il appartiendra au titulaire, au titre des prestations de pilotage, de formaliser des fiches d'autocontrôles décrivant le protocole de contrôle appliqué. Ces fiches seront soumises au Maître d'Ouvrage pour approbation avant mise en œuvre.

Le rapport détaillé de chaque campagne d'autocontrôles est conservé et mis à disposition du Maître d'Ouvrage. Il comprendra au minimum :

- La date de réalisation de la campagne d'autocontrôle ;
- Le nom du contrôleur du titulaire, ou de l'organisme externe spécialisé mandaté par le titulaire, ayant conduit la campagne ;
- Tous les contrôles réalisés ;
- Les résultats obtenus en regard de chaque point de contrôle mis en œuvre ;
- Un commentaire général du contrôleur.

4.5.3. Procédures de vérification des prestations

Compte tenu de la durée du contrat et de l'étendue des prestations, il sera prévu de procéder à plusieurs vérifications d'exécution des prestations.

Ces opérations de contrôle auront pour but de constater la conformité de l'exécution des prestations avec les stipulations du contrat.

La vérification des prestations peut prendre la forme :

- Soit de constat de non-respect des obligations contractuelles ou de non-obtention des résultats attendus ;
- Soit d'audit ponctuel des prestations.

Les procédures de vérifications des prestations mentionnées ci-dessus donnent lieu, en cas de constat de manquement, à l'application de pénalités à l'encontre du titulaire.

Le Maître d'Ouvrage procède à toute opération de vérification qu'elle estime nécessaire. Le titulaire communique au Maître d'Ouvrage, sur simple demande, les informations et les documents indispensables pour procéder aux opérations de vérification.

4.5.3.1. Procédure de constat par le Maître d'Ouvrage

L'objectif de la procédure de constat est de pouvoir pointer de manière ponctuelle, les éventuels manquements du titulaire à ses engagements contractuels.

La procédure de constat peut être mise en œuvre à tout moment sans information préalable du titulaire.

4.5.3.2. Procédure d'audit ponctuel

Ces audits sont programmés par le Maître d'Ouvrage au minimum une semaine avant la date de visite. Ils font l'objet de rapports émis par le Maître d'Ouvrage ou son représentant.

Ils peuvent revêtir soit la forme de visites, soit la forme d'essais de fonctionnement.

Des audits ou des sondages peuvent également être organisés par le Maître d'Ouvrage d'une façon inopinée. Le titulaire ne peut opposer aucune contestation et doit permettre à l'auditeur la réalisation de sa mission en lui facilitant l'accès aux locaux et équipements audités, et en lui remettant tout type de document et de fiche indispensable à la réalisation de l'audit.

En cas de désaccord sur les conclusions des audits, ceux-ci pourront être réexécutés par un organisme extérieur spécialisé indépendant des parties, dont la rémunération sera prise en charge par le demandeur.

Les opérations de vérification ont lieu à l'occasion des interventions au titre des prestations ou indépendamment de celles-ci, sans bien sûr perturber le déroulement de celles-ci. Elles portent sur la qualité et la quantité des prestations exécutées.

Si une de ces vérifications contradictoires révèle une anomalie altérant la sécurité des personnes, il peut être procédé à l'arrêt complet ou partiel de l'installation concernée.

Dans le cas où ces immobilisations seraient la conséquence d'une défaillance du titulaire, des pénalités seront appliquées.

Le titulaire doit se soumettre à l'organisation de suivi de la maintenance que le Maître d'Ouvrage mettra en place.

Cette organisation a pour objet de contrôler :

- La vérification de l'adéquation des documents de maintenance avec les matériels effectivement installés ;
- La vérification de la mise à jour des schémas de principe. Il s'agit de contrôler l'adéquation entre le schéma et l'état réel des installations ;
- La vérification de l'adéquation entre le programme de maintenance préventive et la maintenance réellement effectuée ;
- Le suivi des consommations et du fonctionnement du bâtiment ;
- Le suivi historique de la vie du matériel ;
- Le suivi des interventions planifiées ;
- etc.

Dans ce cadre, le titulaire met en place et tient à jour une copie de l'ensemble des documents contractuels. Il diffuse systématiquement au Maître d'Ouvrage, et sans que celle-ci soit tenue de lui en faire la demande, tous les documents périodiques de suivi qui sont à sa charge.

Ces documents servent de support aux réunions périodiques pendant lesquelles ils sont analysés et commentés. Les réunions périodiques sont mensuelles. Elles peuvent être complétées à la demande d'une des Parties par des réunions extraordinaires dont l'ordre du jour est fixé d'un commun accord, et ultimement par le Maître d'Ouvrage.

Si les résultats de certaines opérations de vérification des prestations révèlent un non-respect des spécifications du contrat, le titulaire devra y remédier sans délai sous peine de l'application de pénalités.

4.5.3.3. Procédure d'audit technique général par le Maître d'Ouvrage

L'objectif de la procédure d'audit technique général est d'établir un « bilan de santé » des installations concernant l'ensemble des sections techniques définies au programme. Elle permet également de faire une analyse du plan de gros entretien renouvellement.

La procédure d'audit technique général pourra être mise en œuvre notamment un an avant la fin du contrat.

Pour ce faire, le Maître d'Ouvrage missionne à ses frais un expert spécialisé pour la réalisation de cet audit. Le personnel en charge de l'audit sera impérativement accompagné par le personnel du titulaire.

Les audits consistent notamment à :

- Visiter les ouvrages afin d'apprécier visuellement leur état de vieillissement ;
- Indiquer les durées de vie habituelles des différents ouvrages et les durées de vie résiduelles estimées en fonction de l'état constaté ;
- Identifier les équipements encore soumis à une garantie « constructeur » ;
- Analyser le programme de gros entretien renouvellement afin d'établir la pertinence des opérations prévues avec l'état réel des ouvrages.

L'audit à un an avant la fin du contrat sera un audit beaucoup plus approfondi et non limité à l'appréciation visuelle. Le titulaire devra donc assister l'auditeur en cas d'essais de fonctionnement d'équipements.

La procédure d'audit technique général pourra donner lieu à une réfaction partielle, notamment lorsque l'audit conclu à une non-réalisation de prestations dues au titre du contrat et nécessaire au maintien de l'état normal des installations. Cette réfaction partielle pourra être remise en cause par le titulaire après avoir apporté la preuve indiscutable du résultat conforme au contrat lors de la réalisation des prestations.

5. Performance des Prestations d'entretien maintenance

5.1. Signalement des évènements

Le signalement des évènements par une demande d'intervention dans la main courante du système d'information se fait soit lors des contrôles internes / externes / extérieurs, soit par des constats du Maître d'Ouvrage.

Dès qu'une demande d'intervention est signalée, le titulaire met en œuvre sans délai les éventuelles mesures de mise en sécurité et mesures conservatoires, avant d'entreprendre les actions correctives nécessaires en vue du retour à la normale dans les délais impartis.

Les modalités d'intervention et les procédures associées aux mises en sécurité et solutions de contournement temporaires sont précisées pour chaque équipement dans la Documentation d'Exploitation Maintenance. Ces modalités et procédures sont soumises à l'accord du Maître d'Ouvrage.

5.2. Niveaux de criticité

Les interventions correctives sont classées selon trois niveaux de criticité :

- Très critique : Toute défaillance pouvant remettre en cause l'activité du site ou la sécurité des personnes et des biens ;
- Critique : Toute défaillance pouvant affecter les conditions de confort ou de fonctionnement d'une zone ;
- Peu critique : Toute défaillance ayant une incidence mineure sur le site.

Niveau de criticité	Caractéristique	Exemple de désordre (non exhaustif)
1 – Très critique	Toute défaillance pouvant remettre en cause l'activité du site ou la sécurité des personnes et des biens	Défaillance des installations de production et de distribution électrique Coupure généralisée de chauffage Fuite représentant un risque pour les biens ou les personnes Défaillance de la sécurisation de l'armurerie Etc.
2 – Critique	Toute défaillance pouvant affecter les conditions de confort ou de fonctionnement d'une zone	Défaillance de l'allumage des éclairages d'une zone Défaillance sur les équipements sanitaires Dysfonctionnement des systèmes de ventilation et circuit d'air Serrurerie Etc.
3 – Peu critique	Toute défaillance ayant une incidence mineure sur le site	Défaillance mineure de l'éclairage Second Œuvre Etc.

5.3. Délais d'intervention

Les délais d'intervention correspondent aux délais d'intervention durant les heures ouvrées. Ces niveaux de gravité déterminent les délais d'intervention suivant :

- Délai d'intervention : Il s'agit du délai qui court de la signification d'un incident (y compris via réception d'une alarme) jusqu'à l'arrivée sur place d'un technicien compétent.
- Délai de remise en service : Le délai de remise en service est la durée maximale de l'intervention de dépannage nécessaire pour remettre en service l'installation, à compter de l'arrivée sur site du titulaire.
- Le dépannage est une action sur un bien en panne en vue de le remettre en état de fonctionnement, au moins provisoirement. Cette solution doit faire l'objet d'un accord préalable.
- Délai de remise en état : La remise en état de fonctionnement s'entend comme la remise en état permettant de retrouver les installations selon leurs spécifications initiales.

Criticité	Délai d'intervention	Délai de remise en service	Délai de remise en état
1 – Très critique	2 heures	4 heures	2 jours ouvrés
2 – Critique	4 heures	8 heures	5 jours
3 – Peu critique	1 jours ouvrés	N/A	Selon planning

Les délais pourront être repoussés si le titulaire peut justifier de l'inaccessibilité des locaux.

5.4. Délais d'intervention en astreinte

Les délais d'astreinte correspondent aux délais d'interventions hors heures ouvrées.

Criticité	Délai d'intervention	Délai de remise en service	Délai de remise en état
1 – Très critique	2 heures	4 heures	2 jours ouvrés
2 – Critique	N/A	N/A	N/A
3 – Peu critique	N/A	N/A	N/A

5.5. Pénalités

5.5.1. Définitions des pénalités

Des pénalités sont appliquées au titulaire en cas de non-respect des engagements contractuels.

Deux typologies de pénalités peuvent être appliquées :

- Pénalités de maintenance, liée au non-retour à la normale d'un événement dans le délai requis ;
- Pénalités d'exploitation, liées à d'autres manquements du titulaire.

Le montant des pénalités est établi dans les tableaux des indicateurs de performance (voir Annexe 3 du présent cahier).

5.5.2. Modalités d'application des pénalités

Les modalités d'application des pénalités sont définies au sein du MGP.

6. Prestations particulières

Les prestations particulières précisées ci-dessous ne sont pas limitatives et sont données sans préjudice aux objectifs de résultat et de performances à atteindre précisés plus haut.

6.1. Préambule sur la démarche environnementale

Toutes ces interventions devront suivre scrupuleusement les objectifs fixés en termes de démarche environnementale dans le cadre du marché, en particulier en ce qui concerne les matériaux mis en œuvre (provenance et impact sur la qualité de l'air intérieur par exemple).

6.2. Clos-couvert

6.2.1. Gros œuvre

Les prestations se limitent à la surveillance visuelle des ouvrages et la remontée d'informations auprès du Maître d'Ouvrage en cas de constat de désordres apparents nécessitant une intervention. Le titulaire doit une fois par an un rapport rapportant l'état du gros œuvre et le plan d'actions associé si nécessaire.

6.2.2. Couverture étanchéité

Les prestations concernent :

- L'examen général des ouvrages d'étanchéité,
- La surveillance visuelle de l'état des ouvrages y compris les points singuliers tels que souches, édicules, lanterneaux, acrotères, relevés, joints de dilatation, ventilation...,
- La vérification et le nettoyage des entrées d'eaux pluviales,
- L'enlèvement des débris et menus objets,
- Les opérations de maintenance préventive,
- Les travaux préventifs sur les parties usées,
- Le nettoyage des terrasses,
- Les opérations réglementaires,
- La remontée d'information auprès du Maître d'Ouvrage en cas de besoin d'intervention,
- Les interventions correctives sans fourniture de pièce,
- Les petites réparations, incluses dans le forfait de base des prestations y compris la main d'œuvre, la fourniture des pièces dont le montant est inférieur au seuil de la franchise,
- Les interventions correctives avec la fourniture des pièces dont le montant est supérieur au seuil de la franchise, la main d'œuvre étant incluse dans le forfait de base des prestations.

Le titulaire doit une fois par an un rapport rapportant l'état de la couverture étanchéité et le plan d'actions associé si nécessaire.

6.2.3. Façades

Le titulaire doit l'examen général des ouvrages visibles. Il signale au Maître d'Ouvrage toute défaillance ou indicateur d'un risque de défaillance.

Le titulaire prévoit un entretien approfondi au moins deux fois par an des acrotères et des façades (y compris ragréage éventuels enduits, changement lames de bardage, etc...). Le titulaire prévoit des harnais en nombre suffisant dans le bureau dédié à la maintenance.

Le titulaire doit la mise en place des mesures conservatoires sur bris de glace.

Le titulaire doit une fois par an un rapport rapportant l'état des façades et le plan d'actions associé si nécessaire.

6.2.4. Menuiseries extérieures

Le titulaire doit l'examen général de l'ensemble des ouvrants. Il signale au Maître d'Ouvrage toute défaillance ou indicateur d'un risque de défaillance.

Les interventions doivent assurer le fonctionnement normal des équipements (Étanchéité, petites réparations, vitrerie, quincaillerie, remplacement, pose d'un élément d'occultation ...).

Les prestations concernent tous types de fenêtres, châssis fixes, portes extérieures, sas, ... : et les occultations par stores intérieurs et extérieurs. Les prestations comprennent :

- La surveillance de l'état des ouvrages et des équipements techniques,
- Le nettoyage des vitres extérieures ; (nettoyage intérieur des vitres réalisé par la maîtrise d'ouvrage)
- Les opérations de maintenance préventive,
- La remontée d'information auprès du Maître d'Ouvrage en cas de besoin d'intervention,
- Les interventions correctives sans fourniture de pièce,
- Les petites réparations, incluses dans le forfait de base des prestations y compris la main d'œuvre, la fourniture des pièces dont le montant est inférieur au seuil de la franchise,
- Les interventions correctives avec la fourniture des pièces dont le montant est supérieur au seuil de la franchise, la main d'œuvre étant incluse dans le forfait de base des prestations.

Le titulaire devra se coordonner avec les services de sécurité pour les opérations liées aux équipements et ouvrages liés à l'accès au site.

Le titulaire doit la mise en place des mesures conservatoires sur bris de glace.

6.3. Climatisation ventilation désenfumage

Les prestations particulières précisées ci-dessous ne sont pas limitatives et sont données sans préjudice aux objectifs de résultat et de performances à atteindre dans le cadre de ce programme.

Les prestations s'appliquent à l'ensemble des équipements de production, de distribution et d'émission de de froid.

Les interventions, préventives ou correctives, nécessitant l'arrêt d'un ou plusieurs équipements doivent impérativement :

- Être planifiées,
- Faire l'objet d'une information auprès des usagers,
- Faire l'objet d'une coordination avec les services informatiques et les services de sécurité par l'intermédiaire du Maître d'Ouvrage,
- Garantir la continuité de fonctionnement du site.

Tout dysfonctionnement dans la réalisation des interventions doit faire l'objet d'un signalement immédiat auprès du Maître d'Ouvrage.

Production frigorifique

Le titulaire doit une analyse annuelle de l'huile (viscosité, teneur en eau et acidité a minima) et du liquide frigorigène (par groupe).

Le titulaire doit réaliser les contrôles d'étanchéité selon la réglementation en vigueur.

Réseaux aérauliques

Le titulaire a la responsabilité du maintien des conditions de confort à l'intérieur des locaux. Il appartient au titulaire d'effectuer les réglages et les équilibrages nécessaires afin de contrôler les conditions de fonctionnement et d'optimiser les performances des systèmes.

Le titulaire doit annuellement, le contrôle, le réglage et le relevé des débits d'air dans chaque local ou bureau ventilé ou climatisé ainsi que ceux des centrales d'air.

Il doit également annuellement une mesure de propreté sur un échantillonnage concerté avec le Maître d'Ouvrage de 20% des réseaux (cet échantillonnage sera « tournant », après 5 ans, tout le réseau aura été inspecté.

En outre, il assure le nettoyage des bouches de soufflage et d'extraction et le remplacement des filtres.

Il assure également le nettoyage des réseaux pour un maintien en dessous des valeurs suivantes :

- 0,6 g/m² pour les réseaux de conduits de soufflage et de reprise ;
- 1,8 g/m² pour les réseaux d'extraction.

Il convient qu'après nettoyage, toutes les surfaces du réseau de conduits et des autres produits ou applications dans le système soient visiblement propres et capable d'atteindre les niveaux après-nettoyage acceptables requis.

Il convient que le niveau après-nettoyage soit inférieur à 0,3 g/m².

La pose des filtres pour l'ensemble des centrales d'air, des ventilo convecteurs et des cassettes plafonniers est réputée incluse au forfait et ne pourra donner lieu à facturation complémentaire. Ceux-ci devront être remplacés suivant les préconisations constructeurs.

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

Le titulaire assure :

- La vérification des conditions d'ambiance pour éviter tout dysfonctionnement ;
- La conduite, l'entretien et la gestion des réseaux et des installations de distribution jusqu'à l'alimentation des équipements raccordés.

Il aura à sa charge de consigner tous les défauts et d'avertir rapidement le Maître d'Ouvrage.

Réseaux hydrauliques de génie climatique

Le titulaire a la responsabilité de l'équilibrage de la totalité des réseaux.

Le titulaire doit manœuvrer toutes les vannes au moins une fois par an et s'assurer de leur bon fonctionnement.

Le titulaire prendra toutes les mesures préventives et correctives pour maintenir l'étanchéité des réseaux hydrauliques.

Le titulaire maintient les calorifuges en parfait état de propreté et d'efficacité. Il s'assure régulièrement de l'état de résistance des suspentes et supports. Il réalise les reprises éventuelles de peinture.

Dans ce cadre, l'apparition de condensation sur les réseaux EG sera traitée sans délais (remplacement calorifuge/continuité et traitement anti-corrosion éventuel)

Traitement et analyse des eaux (génie climatique et eau de ville)

Le titulaire assure le maintien des caractéristiques physico-chimiques de l'eau des différents circuits techniques permettant de préserver les matériels contre les risques de corrosion et d'entartrage.

Le titulaire prend en charge les injections et contrôle le dosage des produits pour conserver dans les circuits les caractéristiques convenables. La fourniture des produits est à la charge du titulaire.

Pour l'ensemble des réseaux qui lui sont confiés, le titulaire contrôle régulièrement le niveau de protection antigel et fait le nécessaire pour revenir à des niveaux satisfaisants.

Les analyses réglementaires de qualité d'eau sont à la charge du titulaire (analyses de légionnelles...).

Prévention en matière d'hygiène sur les installations

Le titulaire a la responsabilité du maintien des caractéristiques bactériologiques pour la totalité des équipements et ouvrages du site.

Désenfumage

Le titulaire doit maintenir en permanence les débits de soufflage et d'extraction installés pour respecter la réglementation en vigueur en matière de désenfumage et ainsi garantir la sécurité des personnes sur le site.

6.4. Plomberie

Les prestations s'appliquent à l'ensemble des équipements depuis le branchement concessionnaire.

Le titulaire a la responsabilité de l'équilibrage de la totalité des réseaux.

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

Le titulaire doit manœuvrer toutes les vannes au moins une fois par an et s'assurer de leur bon fonctionnement.

Le titulaire prend toutes les mesures préventives et correctives pour maintenir l'étanchéité des réseaux hydrauliques.

Le titulaire maintient les calorifuges en parfait état de propreté et d'efficacité. Il s'assure régulièrement de l'état de résistance des suspentes et supports. Il réalise les reprises éventuelles de peinture. Dans ce cadre, l'apparition de condensation sur les réseaux EF sera traitée sans délais (remplacement calorifuge/continuité et traitement anti-corrosion éventuel). Le titulaire doit le changement des filtres, la reprise d'étanchéité sur les tuyauteries, le débouchage des siphons de sol.

Les interventions en cas d'engorgement des appareils sanitaires sont incluses dans la prestation.

Le titulaire doit l'entretien des extincteurs et leur conditionnement si nécessaire.

6.5. Production d'énergie renouvelable

L'ensemble des installations d'énergies renouvelables sont à la charge du titulaire y compris relance de production après coupure éventuelle dans le cadre de l'astreinte.

Le titulaire assure la surveillance quotidienne de l'éventuelle installation photovoltaïque par un report d'alarme sur défaut électrique et par suivi du monitoring assuré par les onduleurs (à minima production instantanée, production journalière, taux d'autoconsommation, taux d'autoproduction et production cumulée).

6.6. Électricité courants forts

Les prestations concernent :

- Les opérations de maintenance préventive,
- Les opérations réglementaires,
- La remontée d'information auprès du Maître d'Ouvrage en cas de besoin d'intervention,
- Les interventions correctives sans fourniture de pièce,
- Les petites réparations, incluses dans le forfait de base des prestations y compris la fourniture des pièces dont le montant est inférieur au seuil de la franchise,
- Les interventions correctives avec pièces en stock.
- Les interventions correctives sur Ordre de service avec pièces et main d'œuvre

Les interventions, préventives ou correctives, nécessitant l'arrêt d'un ou plusieurs équipements doivent impérativement :

- Être planifiées,
- Faire l'objet d'une information auprès des usagers,
- Faire l'objet d'une coordination avec les services informatiques et les services de sécurité,
- Garantir la continuité de fonctionnement du site.

Tout dysfonctionnement dans la réalisation des interventions doit faire l'objet d'un signalement immédiat auprès du Maître d'Ouvrage.

Les prestations s'appliquent aux équipements compris entre les lignes d'arrivée EDF et les câbles de distribution BT en sortie des TGBT, locaux TGBT inclus, et notamment :

- Postes de livraison, postes de répartition, postes de transformation, TGBT,
- Groupe électrogène, et transfos élévateurs,
- Production de courant ondulé et armoire de distribution du courant ondulé,
- Éclairage intérieur et extérieur,
- Éclairage de sécurité,
- Boucle MT, réseaux BT et tableaux divisionnaires, alimentations sécuritaires BT et TBT,
- Les points terminaux (prises...),
- Le réseau de paratonnerre.

Le titulaire se conforme aux recommandations des constructeurs. Il assure le remplacement préventif des ampoules, voyants et accumulateurs.

Armoires et coffrets électriques

Le titulaire doit le dépoussiérage des armoires, coffrets électriques, baies, répartiteurs et sous répartiteurs lors des interventions de vérification. Un système d'aspiration doit être employé lorsque cela est possible. Cette opération est complétée par les reprises de peinture et de protection anticorrosion des parties métalliques. Les systèmes de fermeture des armoires, coffrets et baies doivent être repris également.

Le titulaire doit la reprise systématique du repérage de toutes les installations. Il vérifie les plans et schémas s'ils existent et signale au Maître d'Ouvrage les erreurs éventuelles.

Lors de chaque visite, le titulaire effectue aussi une mesure d'isolement sur les armoires électriques, procède au contrôle des voyants et remplace les éléments défectueux.

Le titulaire procède à une thermographie systématique de chacune des armoires électriques tous les ans. Le titulaire met en œuvre les mesures correctives dans les délais impartis.

Le titulaire se conforme aux recommandations des constructeurs.

Le titulaire réalisera une décharge batteries une fois par an sur banc de charge conformément aux préconisations du constructeur.

Le titulaire procédera à un test de la NS (vérification de la continuité) une fois par an en utilisant les appareils suivants : un oscillographe et un enregistreur de courant électrique.

Éclairage de sécurité - bloc autonome de sécurité

Le titulaire réalise la maintenance des blocs autonomes de sécurité conformément aux dispositions de la norme NF C 71-830.

Réseau de masse et de terre

Pour l'ensemble des réseaux de terre et de masse jusqu'au puits de terre, le titulaire s'engage à vérifier chaque fois que nécessaire et au moins une fois par an, les résistances et les connexions et à détecter les courants de fuite.

6.7. Électricité courants faibles- Sûreté

6.7.1. Supervision technique - exploitation GTC

Le titulaire utilise toutes les potentialités des systèmes de GTC et les automates associés. Il assure les opérations de programmations nécessaires y compris sur les automates et unités de traitement local.

Le titulaire est chargé de gérer, d'utiliser et de contrôler le fonctionnement de la GTC pour la conduite des installations et la mise à jour de la base de données en fonction des modifications apportées aux installations. Il doit régulièrement s'assurer de la cohérence des informations, de la valeur des étalonnages et des consignes, signaler toute anomalie et utiliser la GTC en respectant les consignes du constructeur.

Toute modification des fonctionnalités de la GTC comprenant les automates (mise à jour, création de vues, suppression ...) nécessite l'accord préalable du Maître d'Ouvrage. Toute modification du paramétrage doit être portée à la connaissance du Maître d'Ouvrage.

Le titulaire met en place un cahier de suivi informatisé sur lequel sera inscrite toute modification de programmes (date, heure, intervenant, objet et nature de la modification...).

Le titulaire s'engage à assurer la formation de son personnel aux matériels et logiciels inclus à son marché. Le titulaire assure des formations destinées au Maître d'Ouvrage relatives à la sécurité incendie, au contrôle d'accès, à la vidéosurveillance ; ainsi qu'à la GTC.

Le titulaire assure l'exploitation du poste principal de GTC du site pour l'ensemble des fonctions et équipements gérés :

- La conduite des installations : mises en route, arrêts, ralentis...,
- La surveillance des installations, des états de fonctionnement, anomalies de réglage, paramètres...,
- Le paramétrage : consignes, durées, températures, hygrométries...,
- Les relevés de télé comptage,
- L'analyse des journaux d'évènements, leur dépouillement statistique, ainsi que l'édition d'un rapport mensuel des relevés et évènements,
- Les actions découlant de l'analyse notamment celles découlant des alarmes.

Le titulaire procède à tous les contrôles statistiques permettant de vérifier le bon fonctionnement des systèmes de télégestion et avertit le Maître d'Ouvrage de toute anomalie d'interface observée, qu'elle provienne de ses installations ou de la GTC elle-même.

Des opérations de contrôle de l'intégrité des renvois d'information GTC sont effectuées chaque année. Elles comprennent le test de 20% de l'ensemble des points installés, choisis de façon aléatoire, avec :

- La vérification physique des connexions,
- La vérification de l'intégrité des mesures logiques et analogiques,
- La vérification de l'étalonnage des valeurs mesurées.

Un rapport est remis au Maître d'Ouvrage à la fin de la prestation.

Le titulaire doit établir une organisation pour la gestion des alarmes afin de définir une hiérarchisation en fonction de leur degré d'urgence.

Pendant les heures ouvrées, le titulaire assure le relevé des alarmes et le déclenchement des interventions nécessaires. Il tient à jour les registres de la GTC où sont consignées ces alarmes. Le traitement des alarmes est immédiat.

Les prestations d'entretien de la GTC sont à la charge du titulaire et comprennent :

- L'entretien du matériel,
- Le changement des accumulateurs électriques,
- Le nettoyage, la vérification et le changement des cartes électroniques défectueuses,
- Le contrôle des réseaux, examen de la charge, trafic,
- La vérification des connexions,
- Les essais de transmission des données,
- Les tests de routine de bon fonctionnement et des reports d'alarme,
- La vérification de la remontée des informations des chaînes de sécurité relevant à minima des équipements sensibles,
- La vérification des renvois d'informations des équipements gérés vers la détection incendie ou vers les autres équipements de sécurité connectés,
- Les interventions nécessaires sur le logiciel et sur tout élément matériel en cas de fonctionnement anormal,
- La sauvegarde des programmes informatiques (logiciels des automates et de la supervision),
- La sauvegarde des données,
- La réinitialisation des automates.

Dans le cadre de la maintenance préventive sur le matériel (« hard et soft ») les tâches minimums suivantes seront réalisées :

- Un contrôle annuel du bon fonctionnement de l'ensemble des matériels : UC, périphériques, unités locales, serveurs, réseaux,
- Une intervention semestrielle sur les bases de données et les logiciels (bilans des événements, purge de fichiers, archivage, analyse des réseaux de communication...),
- Les mises à jour (upgrade) mineures de la GTC,
- La surveillance de la dernière version des mises à jour majeures de la GTC.
- Une mise à jour des vues et fonctionnalités de la GTC en fonction des modifications techniques et fonctionnelles éventuellement introduites sur le bâtiment.

Le titulaire analyse au moins une fois par jour ouvré, l'ensemble des informations reçues, porte ses remarques sur un registre spécifique en indiquant les conséquences sur la maintenance et les opérations effectuées.

7. Annexes

7.1. Annexe 1 - Documentation d'Exploitation Maintenance

7.1.1. Documentation de Maintenance

Elle est constituée par les documents et dossiers suivants :

- L'historique des avis de Conformité ou de réserve à la réception ;
- Le catalogue des solutions de contournement temporaires en cas de défaillance en différenciant les Équipements critiques des non critiques (mise à jour annuelle) ;
- L'ensemble des procédures générales relatives à l'organisation de la maintenance, mises à jour annuellement, notamment celles relatives :
 - À l'organisation de la prise en charge des signalements ;
 - À l'astreinte ;
 - À l'organigramme du titulaire ;
 - Aux habilitations professionnelles du personnel du titulaire du présent contrat ;
 - Aux règles d'usage, de maintenance et de mise à jour des outils informatiques spécifiés dans le programme d'entretien maintenance ;
 - Aux dispositions à prendre pour la mise en sécurité ou de solutions temporaires de contournement utiles à l'apparition d'un événement ;
 - Au processus conduisant à l'adoption de mesures de solutions de contournement temporaires ;
 - Aux conditions d'hygiène et de sécurité liés à l'exécution des travaux ;
 - À la gestion des stocks ;
 - Au rapportage vers le Maître d'Ouvrage ;
- L'ensemble des documents relatifs aux énergies et fluides, mis à jour annuellement, notamment en ce qui concerne :
 - Les modalités de suivi des données de consommation issues du plan de comptage conforme aux exigences de la norme NF EN 16001 ;
 - L'historique des consommations et leur sous détail ;
 - Les mesures prévues en cas de défaillance du concessionnaire afin d'assurer le maintien de la continuité de service ;
- Les procédures relatives à l'autocontrôle et aux diagnostics définis dans le programme d'entretien maintenance et de ceux définis en outre par le titulaire (mise à jour annuelle) ;
- Le dossier de maintenance tel que ce terme est défini au 10.7 de la norme NF EN 13306 ;
- Le découpage fonctionnel et matériel suivant une arborescence, conformément à l'article 3.2 de la norme NFX 60-200 (mise à jour annuelle) ;
- L'ensemble des documents technique d'exploitation et de maintenance défini à l'article 4.2 de la norme NFX 60-200, organisés suivant cette arborescence ;
- Les attestations de garantie contractuelles ou de garanties décennales en cours obtenues à l'occasion des travaux de maintenance courante.

L'ensemble de ces documents est tenu à jour en permanence par le titulaire.

7.1.2. Documentation qualité du titulaire

Est visée ici la documentation relative au système de management de la qualité mis en place par le titulaire pour l'ensemble des prestations d'exploitation maintenance du bâtiment. Elle est définie en référence à la norme NF EN ISO 9000 version 2008 elle est constituée par les documents suivants :

- Manuel qualité du titulaire et de ses sous-traitants ;
- Système de management environnemental conforme à la norme ISO 14001 version 2004 ;
- Système de management de l'énergie conforme à la norme NF EN 16001 ou son équivalent international.

7.1.3. Documentation Qualité

Est visée ici la documentation relative au système de management de la qualité mis en place par le titulaire pour l'ensemble des prestations d'exploitation maintenance du bâtiment. Elle est définie en référence à la norme NF EN ISO 9000 version 2008 et elle est constituée par les documents suivants :

- Manuel qualité ;

- Enregistrements qualité du titulaire du présent contrat non inclus dans la documentation d'Exploitation maintenance.

7.2. Annexe 2 – Indicateurs de suivi de la performance des prestations

Le montant P0 est fixé à 100€HT.

Type	Indicateur	Définition de l'objectif	Pénalité	Unité d'application
Demandes d'intervention	Vérification, par suivi, du respect des délais de clôture des demandes d'intervention correctives (toutes demandes confondues).	Par constat de non-intervention dans les délais à la suite d'une demande d'intervention corrective, après une relance de la part du Maître d'Ouvrage	1x P0	Par constat
Prestations sur devis	Contrôle du respect des délais relatifs aux prestations sur devis (création/remise de devis/documents/rapports/bilans...)	Aucun retard.	1x P0	Par élément de prestation et par jour de retard
Maintenance préventive	Vérification, par constat, du respect du planning de la maintenance préventive et réglementaire, conformément aux exigences du contrat.	Au moins, 80% des interventions prévu au planning réalisées dans les délais	5x P0	Par % d'écart avec l'objectif
Maintenance réglementaire	Vérification par constat de la levée de l'ensemble des réserves à la suite d'un contrôle réglementaire	Levée de l'ensemble des réserves sous 3 mois.	5x P0	Par jour de retard
Respect des règles de sécurité	Vérification, par constat, du port des EPI pour l'exécution des prestations, des habilitations, ou de la tenue par le personnel du titulaire et des sous-traitants (logo, sigle...), ainsi que du respect des consignes et règles de sécurité.	Aucun écart toléré.	10x P0	Par manquement constaté
Réunions programmées ou convocation	Présence des participants aux réunions prévues.	Aucune absence non justifiée.	1x P0	Par absence
Présence minimum sur site	Vérification par un suivi continu de la présence des moyens humains minimaux spécifiés dans le mémoire méthodologique du titulaire	Au moins 90% des équivalents temps plein de la période est respecté.	1x P0	Par constat
Rapports de suivi d'activité	Vérification de l'élaboration et de la remise des rapports et CR (mensuel, trimestriel annuel, etc.) dans les délais.	Aucun écart toléré.	1x P0	Par jour de retard
Transmission de la documentation	Transmission de tous documents dans les délais	Aucun écart toléré.	1x P0	Par jour de retard
Documentation d'exploitation	Vérification, par constat, de la bonne tenue de chaque formulaire d'exploitation (fluides frigorigènes, sécurité, sanitaire, carnets d'entretiens onduleur/ascenseur/nacelles/c haufferie, plans, schémas, inventaires, maquette numérique BIM...).	Mise à jour mensuelle.	5x P0	Par document, par constat de non mise à jour

Réalisé par Etyo