|  |  |
| --- | --- |
|  | Direction de l’Immobilier et de l’Environnement  Bureau des Marchés Immobiliers |

MARCHE PUBLIC DE SERVICES

EXPLOITATION ET MAINTENANCE DES INSTALLATIONS de CHAUFFAGE, VENTILATION et CLIMATISATION DES BATIMENTS DE LA PREFECTURE DE POLICE, DE LA BRIGADE DE SAPEURS-POMPIERS DE PARIS, DES COMPAGNIES REPUBLICAINES DE SECURITE ET D’AUTRES SERVICES RELEVANT DU SGAMI D’ÎLE-DE-FRANCE ET DE L’ADMINISTRATION CENTRALE

|  |
| --- |
| Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Consultation n° | E2023BMI45 |

Sommaire

[1. Introduction 7](#_Toc163552946)

[1.1. Objectifs du marché 8](#_Toc163552947)

[1.2. Principes de fonctionnement du marché 8](#_Toc163552948)

[2. Définitions 9](#_Toc163552949)

[3. Référentiels et normes 12](#_Toc163552950)

[4. Objectifs généraux 12](#_Toc163552951)

[4.1. Services d’Exploitation Maintenance 12](#_Toc163552952)

[4.2. Périmètres et limites de Prestations 13](#_Toc163552953)

[5. Conditions générales d’exécution des Prestations 13](#_Toc163552954)

[5.1. Personnel du Titulaire et de ses sous-traitants 13](#_Toc163552955)

[5.1.1. Représentants du Titulaire 13](#_Toc163552956)

[5.1.2. Personnel d’intervention 13](#_Toc163552957)

[5.1.3. Jours ouvrés et horaires de service 14](#_Toc163552958)

[5.1.4. Astreinte 14](#_Toc163552959)

[5.1.5. Tenues vestimentaires et port du badge 15](#_Toc163552960)

[5.2. Hygiène et sécurité 15](#_Toc163552961)

[5.2.1. Généralités 15](#_Toc163552962)

[5.2.2. Réglementation et plan de prévention annuel 15](#_Toc163552963)

[5.2.3. Signalisation des chantiers – accès – consignes 16](#_Toc163552964)

[5.2.4. Mesures de consignation 16](#_Toc163552965)

[5.3. Mise à jour des documents suite aux interventions du Titulaire 17](#_Toc163552966)

[5.4. Produits et matériels utilisés 17](#_Toc163552967)

[5.4.1. Outillage, fournitures et matériels 17](#_Toc163552968)

[5.4.2. Constitution du stock 18](#_Toc163552969)

[5.4.3. Gestion du stock 18](#_Toc163552970)

[5.5. Équipements et logiciels applicable aux Informations et Supports Classifiés 19](#_Toc163552971)

[5.6. Équipements et logiciel de gestion de l’exploitation et de la maintenance (GTC – GTB) 19](#_Toc163552972)

[6. Conditions générales relatives aux opérations d’Exploitation Maintenance 20](#_Toc163552973)

[6.1. Périmètre du Service 20](#_Toc163552974)

[6.1.1. Dispositions générales et référentiels 20](#_Toc163552975)

[6.1.2. Délimitation des prestations forfaitaires et hors forfait 20](#_Toc163552976)

[6.1.3. Maintenance de niveau 5 20](#_Toc163552977)

[6.1.4. Travaux de Gros Entretien Renouvellement de niveau 5 21](#_Toc163552978)

[6.2. Politique et stratégie de maintenance 21](#_Toc163552979)

[6.2.1. Politique de maintenance 21](#_Toc163552980)

[6.2.2. Stratégie de maintenance 22](#_Toc163552981)

[6.3. Plan de maintenance 22](#_Toc163552982)

[7. Conditions générales de Management du Marché 24](#_Toc163552983)

[7.1. Coordination de l’Exploitation du Titulaire et de l’Exploitation de l’Acheteur 24](#_Toc163552984)

[7.1.1. Mise à disposition d’un système de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) 24](#_Toc163552985)

[7.1.2. Suivi des signalements et des demandes 26](#_Toc163552986)

[7.1.3. Défaillance de l’outil de maintenance 26](#_Toc163552987)

[7.1.4. Définition et suivi des fiches équipements 27](#_Toc163552988)

[7.2. Planification 28](#_Toc163552989)

[7.2.1. Outil de Maintenance 28](#_Toc163552990)

[7.2.2. Arrêts programmés 28](#_Toc163552991)

[7.2.3. Suivi d’activité 29](#_Toc163552992)

[7.2.4. Alerte 29](#_Toc163552993)

[7.2.5. Rapport d’Activité Hebdomadaire (RAH) 29](#_Toc163552994)

[7.2.6. Réunion Mensuelle d’Activité (RMA) 30](#_Toc163552995)

[7.2.7. Revue annuelle du marché 30](#_Toc163552996)

[7.3. Documentation de Maintenance et de Service (DMS) 30](#_Toc163552997)

[7.3.1. Contenu 30](#_Toc163552998)

[7.3.2. Mise à jour et gestion 31](#_Toc163552999)

[7.4. Diagnostics et contrôles 31](#_Toc163553000)

[7.4.1. Opérations de contrôles systématiques et programmées 31](#_Toc163553001)

[7.4.2. État des lieux au démarrage du marché 31](#_Toc163553002)

[7.4.3. État des lieux et prise en charge de nouveaux équipements 32](#_Toc163553003)

[7.4.4. Expertise à charge de l’Acheteur en cours de marché 32](#_Toc163553004)

[7.4.5. Audits patrimoniaux en fin de marché 32](#_Toc163553005)

[7.5. Organisation du transfert de l’activité 34](#_Toc163553006)

[8. Performance et mesure de performance 36](#_Toc163553007)

[8.1. Principes généraux et matérialisation des niveaux de Service 36](#_Toc163553008)

[8.2. Modalités d’intervention du Titulaire 37](#_Toc163553009)

[8.2.1. Signalement des Défauts 37](#_Toc163553010)

[8.2.2. Mise en œuvre sans délais des mesures de mise en sécurité et de sauvegarde (Plan de Continuité d’Activité) 37](#_Toc163553011)

[8.2.3. Intervention curative du Titulaire en cas de Défaut 37](#_Toc163553012)

[8.2.4. Modalité de mise en œuvre d’une marche dégradée 37](#_Toc163553013)

[8.3. Délais de résolution d’un Défaut 38](#_Toc163553014)

[8.4. Principe de pénalisation en cas de Défaut 38](#_Toc163553015)

[9. Conditions Particulières du Management de Marché 39](#_Toc163553016)

[9.1. DEVIS – Service relatif aux propositions technico-commerciales 39](#_Toc163553017)

[9.1.1. Définition du Service 39](#_Toc163553018)

[9.1.2. Caractérisation des Défauts 39](#_Toc163553019)

[9.1.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées 39](#_Toc163553020)

[9.2. EVEN : Evénementiel 40](#_Toc163553021)

[9.2.1. Définition du service 40](#_Toc163553022)

[9.2.2. Caractérisation des Défauts 40](#_Toc163553023)

[9.2.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées 40](#_Toc163553024)

[9.3. GESTEV – Service de Gestion des Evénements 41](#_Toc163553025)

[9.3.1. Définition du Service 41](#_Toc163553026)

[9.3.2. Caractérisation des Défauts 41](#_Toc163553027)

[9.3.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées 41](#_Toc163553028)

[9.4. REP - Reporting 42](#_Toc163553029)

[9.4.1. Définition du Service 42](#_Toc163553030)

[9.4.2. Caractérisation des Défauts 42](#_Toc163553031)

[9.4.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées 42](#_Toc163553032)

[9.5. GESMOY - Gestion des moyens 43](#_Toc163553033)

[9.5.1. Définition du Service 43](#_Toc163553034)

[9.5.2. Caractérisation des Défauts 43](#_Toc163553035)

[9.5.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées 43](#_Toc163553036)

[9.6. GESPRO - Gestion des procédures 44](#_Toc163553037)

[9.6.1. Définition du Service 44](#_Toc163553038)

[9.6.2. Caractérisation des Défauts 44](#_Toc163553039)

[9.6.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées 44](#_Toc163553040)

[9.7. GESFLU - Gestion des Fluides et Energies 45](#_Toc163553041)

[9.7.1. Définition du Service 45](#_Toc163553042)

[9.7.2. Caractérisation des Défauts 45](#_Toc163553043)

[9.7.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées 45](#_Toc163553044)

[10. Conditions relatives à la gestion de la Pérennité des Installations 46](#_Toc163553045)

[10.1. CRB – Service d’accompagnement lors des Contrôles Réglementaires des Bâtiments 46](#_Toc163553046)

[10.1.1. Définition du Service 46](#_Toc163553047)

[10.1.2. Caractérisation des Défauts 46](#_Toc163553048)

[10.1.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées 46](#_Toc163553049)

[10.2. PREV – Service de Gestion et réalisation des opérations de maintenance préventive 47](#_Toc163553050)

[10.2.1. Définition du Service 47](#_Toc163553051)

[10.2.2. Caractérisation des Défauts 47](#_Toc163553052)

[10.2.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées 47](#_Toc163553053)

[10.3. ASS – Mission d’Assistance et de conseil 48](#_Toc163553054)

[10.3.1. Définition du Service 48](#_Toc163553055)

[10.3.2. Assistance à la définition de travaux 48](#_Toc163553056)

[10.3.3. Assistance à la réception de travaux 48](#_Toc163553057)

[10.3.4. Assistance et conseil en cas de survenance de désordre 49](#_Toc163553058)

[10.3.5. Assistance à la réalisation du Document de Maintenance sur le Lieu de Travail (DMLT) 49](#_Toc163553059)

[10.3.6. Assistance à la gestion des garanties 49](#_Toc163553060)

[10.3.7. Caractérisation des Défauts 50](#_Toc163553061)

[10.3.8. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées 50](#_Toc163553062)

[10.4. GER – Service de Définition du plan GER et réalisation de diagnostics 51](#_Toc163553063)

[10.4.1. Définition du Service 51](#_Toc163553064)

[10.4.2. Diagnostics et contrôles 51](#_Toc163553065)

[10.4.3. Plan de pérennité 51](#_Toc163553066)

[10.4.4. Indicateurs de performance 52](#_Toc163553067)

[10.4.5. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées 52](#_Toc163553068)

[10.5. GN5 - Réalisation des interventions de niveau 5 53](#_Toc163553069)

[10.5.1. Définition du Service 53](#_Toc163553070)

[10.5.2. Nature et étendue des opérations rendues au titre du Service 53](#_Toc163553071)

[10.5.3. Procédure de suivi du plan de pérennité 53](#_Toc163553072)

[10.5.4. Bilan périodique 54](#_Toc163553073)

[10.5.5. Indicateurs de performance 55](#_Toc163553074)

[10.5.1. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées 55](#_Toc163553075)

[11. Conditions relatives à la conformité fonctionnelle des installations 56](#_Toc163553076)

[11.1. CVC – Service Chauffage Ventilation Climatisation - Confort Thermique et Aéraulique - Production de froid 56](#_Toc163553077)

[A. Cas général 56](#_Toc163553078)

[11.1.1. Définition du Service 56](#_Toc163553079)

[11.1.2. Caractérisation des Défauts 57](#_Toc163553080)

[11.1.3. Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées 59](#_Toc163553081)

[B. Complément pour les sites avec intéressement 63](#_Toc163553082)

[11.1.4. Définition du Service 63](#_Toc163553083)

[11.1.5. Caractérisation de l’intéressement 63](#_Toc163553084)

# Introduction

La DIE conduit la passation des marchés pour le compte des services centraux du Ministère de l'Intérieur tels que ceux relevant des périmètres de la police dont des sites particuliers comme l’Institut Médicolégal, la Brigade de Recherche et d’Intervention et des zones de garde à vue. Des entités telles que la Gendarmerie Nationale ou la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris peuvent adhérer à ce support dès la passation ou après attribution par le biais de marchés subséquents.

Cette direction est ainsi le principal opérateur immobilier du Ministère de l’Intérieur et se positionne au cœur de la stratégie immobilière de l’État. Elle est articulée autour de trois grands départements et d’un secrétariat général. Elle regroupe un effectif de près de 750 personnels (dont une régie technique de 230 agents d’entretien).

Les objectifs permanents de la DIE sont :

* Concevoir la politique immobilière du secrétariat général pour l'Administration du Ministère de l'Intérieur (SGAMI) d’Île-de-France et conduire les projets qui en découlent,
* Utiliser le patrimoine public dans des conditions qui garantissent la performance immobilière et permettent sa valorisation,
* Assurer aux personnels et aux usagers un cadre de travail fonctionnel et sécurisé ainsi que de bonnes conditions d'accueil.

Le Département Exploitation a en charge les prestations suivantes :

* L’entretien des sites (vérifications réglementaires, entretien périodique et maintenance préventive),
* La maintenance corrective des bâtiments et équipements relevant du périmètre du SGAMI Île-de-France,
* Les travaux d’adaptation, d’amélioration et de mise en conformité.

Son organisation s’appuie notamment sur :

* Quatre (4) Délégations Territoriales (Nord-Ouest, Est, Sud et Paris, elle-même divisée en 3 sections Nord, Sud et Centre) capables d’assurer le suivi des missions de maintenance et d’entretien au plus près des utilisateurs pour les départements de petite et grande couronne. Ces structures sont composées d’équipes techniques et administratives, dont certaines réparties au sein des délégations territoriales pour le périmètre intra-muros, permettant d’assurer le suivi de l’exécution des opérations.
* Le Bureau des Moyens et de l’Assistance Technique (BMAT) qui assure des fonctions support mutualisées (assistance technique, passation des marchés de maintenance) ainsi que le suivi de la programmation de remplacement des équipements (programme pluriannuel d’investissement).

Le présent CCTP précise la nature et l’étendue des services d’Exploitation-Maintenance aux sites dues par le Titulaire du présent Marché. L’ensemble de ces Prestations et Services, désigné Exploitation du Titulaire, constitue le Service support à l’Exploitation de l’Acheteur.

Le Titulaire assure la coordination, la planification et la gestion de l’ensemble des prestations et services qu’il exécute au sein des Sites afin de veiller à la cohérence et de faciliter l’exploitation de l’Acheteur. Il assure le suivi de la performance et rend compte régulièrement de son action par la communication de rapports d’activité et l’organisation de réunions. Pour ce faire, le présent document définit également les exigences minimales attendues de l’Acheteur en matière d’organisation et de méthode. Plus particulièrement, le présent CCTP décrit d’une part les objectifs et conditions générales de l’exploitation du Titulaire, et d’autre part, les exigences minimales et indicateurs de performance associés à chacun des Services et Prestations dus au titre du présent marché.

*Compte tenu de la spécificité de certains Sites, le Titulaire est avisé que ses personnels pourraient être exposés à de la violence verbale ou visuelle.*

## Objectifs du marché

Le respect des stipulations et notamment des objectifs de performance décrits dans le CCTP constitue une obligation essentielle du Titulaire et conditionne le paiement intégral du montant du marché. La non-atteinte de ces objectifs, sous réserve des cas d’exonération précisés par le marché, est sanctionnée par l’application de pénalités.

Il est expressément convenu que le choix des moyens propres à atteindre les objectifs définis, et leur utilisation, relèvent exclusivement du Titulaire et ne saurait en conséquence justifier le non-respect des objectifs contractuels. Ces moyens doivent faire l’objet d’une adaptation constante, autant que besoin, pendant toute la durée du marché.

L’exécution des prestations s’inscrit dans l’environnement particulièrement sensible de l’exploitation de l’Acheteur.

A ce titre, il est essentiel :

* que le Titulaire veille au respect de l’éthique et un professionnalisme à la hauteur des missions de service public auxquelles il est associé,
* que l’Acheteur et le Titulaire nouent à tous les niveaux de leur organisation un partenariat ouvert et constructif, pour la bonne exécution des prestations et services comme pour la qualité de l’exploitation de l’Acheteur.

## Principes de fonctionnement du marché

Les prestations sont soumises à des sujétions exceptionnelles liées aux contraintes spécifiques à l’exploitation du patrimoine de l’Acheteur, notamment en matière de sûreté. Celles-ci pouvant être évolutives et variables d’un site à l’autre, le Titulaire adaptera ses moyens et méthodes aux difficultés inhérentes à l’environnement particulièrement sensible de l’exploitation de l’Acheteur.

Pour la bonne prise en compte des spécificités, une concertation permanente doit être menée entre l’Acheteur et le Titulaire pour adapter les conditions d’exécution des prestations et services aux contraintes de l’exploitation de l’Acheteur.

Le Titulaire respecte l’ensemble des procédures nécessaires à cette concertation établies dans le cadre de la Documentation de Maintenance et de Service. Ces procédures font l’objet d’une mise à jour régulière entre les parties, permettant de concilier les contraintes de l’exploitation de l’Acheteur avec les objectifs de prestations de service et les exigences de résultat à atteindre.

# Définitions

**Acheteur :** L'acheteur est la Préfecture de Police agissant en tant que pouvoir adjudicateur.

**Admission :** L’admission est la décision, prise après vérifications, par laquelle l'Acheteur reconnaît la conformité des prestations aux stipulations du marché. La décision d'admission vaut constatation de service fait et constitue le point de départ des délais de garantie.

**Anomalie** : Événement non-constitutif d’un défaut.

**Arrêt programmé** : Interruption ou réalisation en marche dégradée d’un service du fait d’une intervention de maintenance, renouvellement ou remise à niveau d’un équipement, sur une période de temps prévue à l’avance, dont l’Acheteur a été informée préalablement et qui a été acceptée par l’Acheteur.

**BPU :** Le Bordereau de Prix Unitaire liste les prix unitaires relatifs à chaque prestation prévue au marché.

**Contrat** : Le contrat objet du présent document est un marché public passé en Appel d'offres ouvert - Code de la commande publique. Le contrat fait référence au Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux marchés publics de Fournitures Courantes et Services (CCAG/FCS) issu de l’arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et de services (JORF n°0078 du 1er avril 2021 - NOR : ECOM2106868A)

**Date de réception de l’ouvrage** : Désigne la date à laquelle le maître d’ouvrage déclare accepter l’ouvrage avec ou sans réserves. Cette date est le point de départ des délais de garanti et marque le point de départ du transfert de responsabilité de l’entrepreneur à l’acheteur. Le Titulaire du marché devra prendre en exploitation et en maintenance l’ouvrage à partir de cette date, sous réserve d’un ordre express de l’Acheteur.

**Date de Signalement** **:** Date et heure où un évènement a été porté à la connaissance du Titulaire par tout moyen, appel téléphonique, télécopie, courriel, voie orale, outil de maintenance, que l’information provienne du Titulaire ou de l’Acheteur. La date de signalement doit être saisie dans l’outil de maintenance avec l’événement. Elle est le point de départ du délai de résolution de l’événement si celui-ci doit faire l’objet d’une action de la part du Titulaire, définie par le présent CCTP.

**Défaut :** Non-obtention de la performance telle qu’elle est définie par le présent marché, et pouvant donner lieu à pénalité. Le défaut est constitué notamment par une mauvaise exécution des prestations par le Titulaire, un dysfonctionnement ou une panne d’un équipement.

**Délai de Résolution :** Temps écoulé entre la date de signalement d’un défaut et la constatation de la résolution de ce défaut par le Titulaire (par la clôture consécutive dans l’outil de maintenance).

**Documentation de Maintenance et de Service (DMS) :** Ensemble documentaire réunissant la documentation de maintenance et des Services.

**Équipement :** Tout élément immobilier présent dans les Sites entrant dans le périmètre du présent marché.

**Équipement critique :** Équipement sur lequel la survenance d’un défaut est susceptible d’avoir des conséquences dommageables (notamment en imposant de modifier une procédure de sécurité ou procédure de fonctionnement d’un ouvrage sensible ou portant à la sécurité des personnes) pour l’exploitation de l’Acheteur.

**Événement :** Ce terme recouvre toutes les situations atypiques ou particulières de fonctionnement des services ou équipements, constitutives d’une anomalie ou d’un défaut. Tous les événements sont saisis dans l’outil de maintenance.

**Exploitation du Titulaire :** Ensemble des activités menées par le Titulaire, à sa charge, au titre du marché.

**Exploitation de l’Acheteur :** Ensemble des activités menées sous la responsabilité de l’Acheteur.

**G.M.A.O :** Logiciel de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur.

**G.T.C - G.T.B :** Gestion Technique Centralisée – Gestion Technique du Bâtiment**.**

**Gros Entretien Renouvellement (GER)** **:** Dénomination relative aux opérations de maintenance relevant du niveau cinq de maintenance tel que défini par la norme NF EN 13306, et notamment celles faisant l’objet du plan de pérennité.

**Indicateur de performance (ou indicateur)** **:** Valeur chiffrée permettant de mesurer, pour les différentes Prestations ou Services, la performance obtenue par le Titulaire.

**Installation :** Ensemble des dispositifs de fonctionnement technique ou de réseaux de distribution concernant un même équipement : installation courant forts, installations chauffage, installations de production froid…

**Installations nouvelles :** Désignent tous les équipements immobiliers par nature ou par destination, installés à l’initiative de l’Acheteur après notification du marché et non pris en compte dans le cadre du présent marché. Sont exclus de ces dispositions, les équipements que le Titulaire serait autorisés, le cas échéant, à installer pour faciliter et optimiser l’exécution des prestations dont il a la charge. Ne sont pas constitutifs d’installations nouvelles, les équipements ou ouvrages ayant donné lieux à des prestations de ce marché, de mise aux normes et plus généralement de remise en état, ainsi que les équipements neufs de remplacement.

**Installations renouvelées :** Désignent les équipements existants lors de la notification du marché, renouvelés dans le cadre de la maintenance courante ou du GER. Les équipements ainsi renouvelés ne sont pas constitutifs d’installation nouvelles nonobstant modification de leurs spécifications techniques induites par les évolutions techniques ou technologiques et/ou un coût de maintenance le cas échéant plus élevé. Le Titulaire prend à sa charge l’évolution technologique des installations renouvelées.

**Jours :** Tout délai mentionné au marché commence à courir à 0 heure, le lendemain du jour où s'est produit le fait qui sert de point de départ à ce délai. Tous les délais journaliers prévus au présent marché, sauf information contraire, sont exprimés en jours calendaires et expirent à minuit le dernier jour du délai. Le fuseau horaire utilisé est celui du lieux d’exécution des prestations (UTC+2).

**Local ou espace :** Dans le contrat le terme de local ou espace sont employés indifféremment. Ils désignent toute surface dont le périmètre est constitué par des murs, des grilles ou grillages, et possédant au moins un accès. Cette définition est identique pour les espaces intérieurs et les espaces extérieurs. Seront considérés comme espaces distincts chaque ensemble de parkings, chaque voirie du domaine et chaque partie d’espace vert délimitée par des voiries ou clôtures.

**Marche dégradée :** État de fonctionnement suivant la définition donnée par la norme NF EN 13306 (X60-319) : « État d’un bien dans lequel ce bien continue à accomplir une fonction avec des performances acceptables inférieures aux valeurs nominales de ces fonctions requises ». Ce mode de fonctionnement et sa durée prévisionnelle sont soumis à l’acceptation du représentant de l’Acheteur, et entraînant une diminution ou une exonération des pénalités correspondant au défaut qui en est l’origine.

**Mesures de Sauvegarde :** Opérations permettant de préserver les biens de l’Acheteur de tous dommages, consécutivement à un événement.

**Mise en sécurité :** Consiste à faire en sorte que, face à une situation donnée, tout risque sur l’intégrité des personnes et des biens du fait de l’événement constaté soit écarté.

**Mise en Service d’un bâtiment ou installation:** Désigne la date à partir de laquelle le bâtiment ou équipement concerné est officiellement susceptible d’être exploité par les usagés. Cette mise en service est décidée par le maître d’ouvrage.

**Notification :** La notification est l'action consistant à porter une information ou une décision à la connaissance de la ou des parties contractantes par tout moyen matériel ou dématérialisé, par le biais d'un profil d'acheteur ou par tout autre moyen de communication électronique permettant de déterminer de façon certaine la date et, le cas échéant, l'heure de sa réception.

**Ordre de service :** L’ordre de service est la décision de l'acheteur qui précise les modalités d'exécution des prestations prévues par le marché.

**Parties :** Désignent les signataires du présent marché, c’est-à-dire le Titulaire et l’Acheteur.

**Pénalités/Réfactions :** Mesure financière sanctionnant un défaut.

**P.I.V :** Point d’Importance Vitale. Comprend l’ensemble des bâtiments et zones dont l’importance est vitale. Dans le cadre du marché, cela définit l’ensemble des zones contrôlées telles que définies dans l’IGI 1300.

**Plan de pérennité :** Document de programmation établi par le Titulaire et validé par l’Acheteur identifiant la planification des prestations de gros entretien renouvellement (GER).

**Prestations :** Les prestations désignent les fournitures courantes ou les services objets du marché.

**Prestataire extérieur :** Entreprise ou groupement responsable en tout ou partie de l’exécution des prestations non prévues au marché.

**Services :** Désignent les prestations dues par le Titulaire au titre du marché, incluant le management du marché et l’exploitation maintenance des Sites.

**Site :** Détermine un ensemble de bâtiments intégrés dans une zone.

**Signalement :** Désigne l’action de porter à la connaissance du Titulaire un événement, notamment par l’inscription ou l’enregistrement dans l’outil de maintenance.

**Single Point Of Failure** (**SPOF) :** Désigne un point de défaillance unique pouvant entraîner la chute du système si celui-ci vient à défaillir.

**Titulaire :** Le titulaire est l'opérateur économique qui conclut le marché avec l’Acheteur. En cas de groupement d'opérateurs économiques, le « titulaire » désigne le groupement, représenté par son mandataire.

**Zone :** Ensemble de Locaux situés à proximité les uns les autres et/ou ayant la même destination : zone de bureaux, zone extérieure, date center, zone de restauration etc.

# Référentiels et normes

Le présent marché se réfère aux normes rendues d’application obligatoire par prescription directe ou indirecte, de portée générale ou restreinte, et en particulier aux textes, référentiels et documents suivants :

* NF EN 13306 (NF X60-319) : Terminologie de la maintenance,
* NF X60-000 : Maintenance industrielle – Fonction maintenance,
* NF X60-200 : Documentation technique à remettre aux utilisateurs de biens durables à usages professionnel et industriel,
* Les articles R 134-1 à R134-62 du Code de la Construction et de l’Habitation,
* Ajouter les articles utiles.

De manière générale et sans préjudice des dispositions du marché, le Titulaire se conforme à toutes normes, directives, procédures, réglementations et dispositions en vigueur au jour de la réalisation de ses prestations.

# Objectifs généraux

Le Titulaire assure les prestations de Services d'Exploitation Maintenance des équipements listés en annexe 4 du CCAP et en garantit la continuité de fonctionnement pendant toute la durée du marché.

## Services d’Exploitation Maintenance

Les objectifs de ces prestations sont énoncés dans ce paragraphe et sont développés plus précisément aux chapitres 6 et 7 du présent CCTP.

1. Garantir le fonctionnement normal des équipements.

Le Titulaire réalisera l’ensemble des actions nécessaires permettant d’assurer le fonctionnement des équipements selon le niveau de performance attendu, en fonction de leur usage, de leur destination et des exigences spécifiques des Sites. Le Titulaire est soumis à une obligation de résultat en matière de fiabilité et de disponibilité des équipements, il prendra l’ensemble des mesures nécessaire de sorte à garantir le maintien de leurs performances dans le temps.

1. Conseiller l’Acheteur pour le maintien en condition opérationnelle de ses équipements et optimiser la valeur patrimoniale de ses Sites.

Le Titulaire assistera l’Acheteur dans l’établissement de son plan de pérennité et participera à la définition et à la réception de travaux réalisés en application de ce plan, qu’ils soient exécutés par un tiers ou en propre.

1. Maintenir le fonctionnement des installations pour lesquelles il a en charge le plan de pérennité.

Le Titulaire fera son affaire du remplacement de tous les éléments défectueux ou dont la probabilité de défaillance ne permet pas de respecter les objectifs de résultat dans le cadre du périmètre du Service Gros Entretien Renouvellement – niveau 5.

1. Restituer les installations dans un état de fonctionnement et de maintenance à minima équivalent à celui des équipements confiés en début de marché.

Le Titulaire s'engagera à assurer un entretien de niveau 1 à 5 tout au long du marché permettant de garantir la pérennité des installations et à proposer au meilleur coût les renouvellements jugés impérieux.

## Périmètres et limites de Prestations

Les objectifs définis impliquent d’une manière générale la mise en œuvre des prestations et services définis pour chaque site et structure aux annexes 3 et 4 du CCAP.

Il est précisé que sont dus, au titre du marché tout service, prestation ou fourniture nécessaire à la complète satisfaction des objectifs définis, y compris les consommables, même dans l’hypothèse où ils ne sont pas explicitement décrits dans le marché.

Ces objectifs sont également à satisfaire, quelle que soit la variation d’exploitation de l’Acheteur ; le Titulaire devant, à cet effet, adapter les moyens qu’il met en œuvre.

Le périmètre comprend l’ensemble du domaine ainsi que les bâtiments et structures présents sur ce domaine, y compris les structures enterrées sous le domaine, dans les limites définies dans le cadre du CCAP.

# Conditions générales d’exécution des Prestations

## Personnel du Titulaire et de ses sous-traitants

Nonobstant le caractère performanciel du présent marché, le Titulaire s’engage à affecter les ressources humaines auxquelles il s’est engagé dans le cadre de son mémoire technique, du point de vue quantitatif (nombre d’ETP et volume d’heures annuel) et qualitatif (compétence et niveau de qualification des personnels).

Les personnels du Titulaire et de ses sous-traitants s’engagent à respecter le règlement des Sites de l’Acheteur ainsi que toute injonction de la part de son représentant au titre du marché.

### Représentants du Titulaire

Le Titulaire est représenté conformément aux modalités définies à l’article 2.4 du CCAP.

### Personnel d’intervention

Les prestations seront exécutées par du personnel compétent ayant reçu les instructions ainsi que les outils, les équipements et la formation nécessaire en conformité avec les réglementations applicables. Le personnel chargé par le Titulaire de l’exécution des prestations du présent marché possède les qualités et compétences requises pour l’exécution des tâches qui lui sont confiées.

Le Titulaire tient à jour un document permettant de juger de l'efficacité des formations dispensées et des retours d'expérience et le met à disposition de l’Acheteur sur demande.

D’une façon générale, le Titulaire respectera scrupuleusement toutes les obligations légales et réglementaires en vigueur en matière d’hygiène, de santé et de droit du travail pour son personnel et celui de ses sous-traitants

Afin de satisfaire aux obligations de résultat fixées au présent marché, l’Acheteur se réserve le droit à tout moment et sans avoir à s’en justifier, de demander :

* Le remplacement de tout membre du personnel du Titulaire ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie,
* Le renforcement en qualification du personnel du Titulaire.

### Jours ouvrés et horaires de service

Les jours ouvrés désignent tout jour, à l’exception des jours fériés légaux, du samedi et du dimanche.

Les jours ouvrés, la prise de service est fixée à 7h30 et la fin de service à 19h00.

Les horaires de service s’entendent entre l’horaire de prise de service et l’horaire de fin de service.

Il est précisé que pour les interventions dans les zones occupées (bureaux, poste de sécurité et certaines zones) doivent s’effectuer en présence des occupants entre 9h et 17h30.

Les services de l’Acheteur gestionnaire du marché seront présents pendant la plage de 9h à 17h30, du lundi au vendredi. L’ensemble de la maintenance des éléments dans les bureaux devra être réalisé durant les horaires de présence des services de l’Acheteur.

La présence du personnel du Titulaire est dictée par ses obligations de service, à réaliser si possible dans le cadre des horaires de service évoqués ci-dessus sauf nécessité d’intervention.

### Astreinte

Les conditions d’astreinte sont applicables à toute période située en dehors des jours ouvrés et horaires de service indiqués au 5.1.3 du CCTP.

Le Titulaire doit pouvoir faire intervenir un ou plusieurs de ses agents :

* Localisés en dehors des Sites, à leur domicile ou toute autre localisation au choix du Titulaire,
* Disposant de moyens de communication et de transport leur permettant d’être disponibles sur appel (pour chaque site, numéro unique d’appel pour toutes les prestations visées ci-dessous) dans un délai restreint pour intervenir sur les Sites en cas de dysfonctionnement signalé au cours de ces périodes. En cas d’indisponibilité de la personne responsable de l’astreinte, le Titulaire est en charge du basculement des appels à partir du même numéro.

Durant la période d’astreinte, les Délais de Résolution Maximaux (DRM) inférieurs à 24h00 (1 jour), hors interventions d’urgence relatives à la sécurité, sont augmentés de deux (2) heures pour tenir compte du temps nécessaire aux personnels d’astreinte pour se rendre sur site.

Il est expressément convenu que l’agent du Titulaire assurant l’astreinte doit remplir à minima les conditions suivantes :

* Bénéficier d’une accréditation et d’une carte accès aux Sites conformément aux besoins,
* Avoir une parfaite connaissance des installations et équipement des Sites et disposer des niveaux de qualification nécessaires et suffisants pour intervenir immédiatement et prendre les décisions qui s’imposent sur l’ensemble des installations,

Pouvoir contacter et informer des équipes spécialisées dans les principaux domaines techniques.

Le dispositif sera précisé dans la Documentation de Maintenance et de Service.

### Tenues vestimentaires et port du badge

Le Titulaire et toute entreprise intervenant pour son compte dotera son personnel de tenues vestimentaires permettant d’être facilement identifiable, adaptées aux conditions climatiques et aux contraintes techniques et de sécurité des postes tenus.

Le port du badge est obligatoire dans l’enceinte des Sites, il doit être visible et est strictement personnel.

## Hygiène et sécurité

### Généralités

Le Titulaire a la responsabilité des conditions d’hygiène et de sécurité liées à ses activités. Il prend toute disposition pour que l’exécution de ses prestations et services n’induisent aucun risque sur la sécurité et la santé des personnes, conformément aux dispositions de son document unique.

### Réglementation et plan de prévention annuel

Le Titulaire prend toute disposition pour que soient respectées les procédures imposées par le code du travail en particulier en matière d’évaluation des risques, de coordination sécurité et protection de la santé ou de plan de prévention (décret n°92-158 du 20 février 1992).

Il apporte à l’Acheteur 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 n°92-158 du 20 février 1992, le Titulaire organise sous l’autorité de l’Acheteur, pour ce qui concerne la mise en œuvre des activités dont il est en charge, l’ensemble des procédures et réunions et notamment établira la rédaction du plan de prévention dont il présentera le projet à la signature l’Acheteur au plus tard à la date de démarrage effectif des prestations.

Ce document sera intégré dans la Documentation de Maintenance et de Service.

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 correspondants,
* L'adaptation des matériels, installations et dispositifs à la nature des opérations à effectuer ainsi que la définition de leurs conditions d'entretien,
* Les instructions à donner aux agents du Titulaire,
* 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,
* 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,
* Les mesures liées aux situations exceptionnelles (pandémie, couvre-feu, confinements).

Un plan de prévention annuel, communiqué à l’Acheteur, est établi pour les interventions courantes ou répétitives du Titulaire et des entreprises travaillant pour son compte sur les Sites.

Le Titulaire prend l’initiative, en concertation avec l’Acheteur, de l’organisation des réunions de coordination de façon à en assurer périodiquement l’actualisation dans les conditions définies par le code du travail.

Le Titulaire respectera la réglementation en vigueur ainsi que les procédures mises en place sur les Sites de l’Acheteur pour les interventions nécessitant un travail par point chaud.

### Signalisation des chantiers – accès – 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 après approbation par l’Acheteur et à ses frais de l’ensemble des moyens de protection, notamment les dispositifs de canalisation des mouvements des personnels et tiers, et de signalisation définis dans le cadre du plan de prévention.

En cas de carence ou en cas de danger, l’Acheteur 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 de défaut pour le service correspondant à l’intervention concernée et pénalisé en conséquence.

Après validation par l’Acheteur, il est remis au Titulaire à son arrivée sur site, des clés et/ou badges permettant l'accès aux installations dont il assure la maintenance. Ces éléments seront restitués à la fin de chaque intervention.

Le Titulaire est responsable de l'utilisation des clés et/ou badges remis à son personnel et de leur garde. Ces clés et/ou badges sont restitués à tout moment sur simple demande de l’Acheteur. L'absence de restitution peut donner lieu à poursuites et à rupture du marché. Dans ce cas, il peut être demandé de remplacer toutes les serrures concernées.

Toute copie de ces clés et/ou badges est interdite et peut donner lieu à des poursuites et à la rupture du marché. Le Titulaire est tenu de signaler immédiatement à l’Acheteur toute perte de clé et/ou de badge. Le Titulaire s'assure de verrouiller à nouveau les locaux après intervention et veille à éteindre l'éclairage des locaux y compris techniques.

Le Titulaire restituera l’ensemble des clefs et badges d’ouvertures des locaux à la fin de chaque intervention. Ces moyens d’accès ne pourront en aucun cas être sortis des Sites.

### Mesures de consignation

Lorsque le Titulaire doit réaliser la consignation d’un équipement dans le cadre d’une maintenance préventive ou corrective, il transmettra pour validation de l’Acheteur toute demande d’autorisation spécifique de travaux ou de consignation munie de son visa technique au moins 48h à l’avance. Ce délai ne sera pas exigé dans les cas d’urgence.

## Mise à jour des documents suite aux interventions du Titulaire

Suite à toute intervention le nécessitant, le Titulaire doit :

* Assurer la mise à jour de la Documentation de Maintenance et de Service pour les pièces concernées (notamment DOE et DIUO),
* Assurer auprès de l’Acheteur la formation des utilisateurs et l’assistance à la prise en main des installations, équipements, outils, systèmes informatiques et nouveaux process,
* Donner sans délai les éléments permettant de renseigner le registre de sécurité à l’issue de toute intervention réglementaire.

## Produits et matériels utilisés

### Outillage, fournitures et matériels

Le Titulaire dispose de l'ensemble des outillages et moyens de manutention nécessaires à la bonne exécution de ses prestations, et précise dans le mois suivant la notification du marché :

* La liste de l'outillage, des matériels et des protections proposés pour l'exécution des prestations et la sécurité des usagers et de son personnel,
* Une notice technique précisant la provenance et l'origine de ces matériels,
* Des références d'utilisation.

Dans le cas où des outillages spéciaux seraient fournis par le constructeur ou l'installateur d'un équipement, ces outillages sont réputés faire partie intégrante de l'équipement considéré et doivent être maintenus au même titre que celui-ci. La liste de ces matériels, outillages et produits entreposés sur les Sites est soumise à l'accord préalable de l’Acheteur le Titulaire en demeure le responsable.

Les matériels sont en conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel non conforme ou dangereux est mis immédiatement hors service et remplacé par le Titulaire, à ses frais.

Toute modification ultérieure du parc de matériel est soumise à l'accord préalable de l’Acheteur qui se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation lui paraît susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers. Le Titulaire est tenu de remplacer, à ses frais, tout matériel refusé.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit.

Les échafaudages sont conformes à la réglementation. Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités des échelles et escabeaux doivent prendre appui par l'intermédiaire de protections souples de manière à ne pas détériorer les revêtements (patins protecteurs). En aucun cas, les meubles ne peuvent être utilisés comme moyen de surélévation.

Le Titulaire évite de laisser l'eau couler inutilement et évite toute destruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

Le Titulaire a l’obligation de communiquer à l’Acheteur la fiche de sécurité des produits dangereux utilisés, le lieu et la quantité maximale stockée dans le cadre de la DMS. La validation préalable de l’Acheteur est indispensable pour tout approvisionnement de produits chimiques, notamment les produits de nettoyage. Il en est de même pour le matériel utilisé. Le Titulaire sera également responsable de la mise en place des mesures de protection adéquates associées à ces produits, notamment les bacs de rétention et armoires ventilées.

### Constitution du stock

Pour assurer la continuité et la sécurité du service, le Titulaire constitue un stock de pièces de rechange sur Sites pour les pièces exclusives à l’opération, soit dans ses propres locaux pour les pièces standard.

Le Titulaire constitue sous sa propre responsabilité et fait son affaire du stock de pièces, quel que soit le montant de celles-ci. Pour ce faire, le Titulaire établit la liste des pièces détachées qu'il juge minimum et de première urgence, durant la période de prise en charge.

Il est précisé que le Titulaire doit mettre en stock toutes les pièces dont le délai d'approvisionnement est incompatible avec l'urgence de la réparation.

Les caractéristiques techniques des pièces de rechange indispensables à un fonctionnement correct sont celles identiques à celles d’origine, préconisées ou agréées par le constructeur ; si le Titulaire était amené à utiliser des pièces dites adaptables ou standard, il doit en justifier le choix auprès de l’Acheteur.

### Gestion du stock

Après constitution du stock, le Titulaire en devient responsable et doit en assurer la gestion (inventaire, approvisionnement, maintien des pièces en état).

Le suivi des stocks sera réalisé via l’outil de maintenance. Le Titulaire remet mensuellement le mouvement du stock (entrées et sorties) et l'état final du stock, des pièces de rechange et consommables de la période précédente, quel qu’en soit le coût, avec la désignation, la codification complète des pièces, et pour les pièces utilisées le lieu de l'utilisation. Il est précisé qu'en principe toutes les pièces entrant sur les Sites, doivent entrer dans le stock avant utilisation. Cette disposition concerne notamment les pièces installées immédiatement par le Titulaire et ses éventuels sous-traitants. Le stock doit être reconstitué dans son intégralité à la fin de chaque exercice annuel. Il est précisé que le stock est constitué à l'usage exclusif du présent marché.

Pour chaque stock, le Titulaire tient à jour l’outil de maintenance de manière à pouvoir justifier, tous les six mois, de son état ou à une quelconque demande de l’Acheteur. Pour les pièces détachées, il est distingué clairement celles dont le renouvellement est inclus dans la prestation de maintenance préventive courante et corrective et celles dont le réapprovisionnement est réalisé au coup par coup par l’Acheteur.

Le Titulaire assure la livraison des pièces détachées jusqu’au lieu de stockage et la mise en stock et saisie dans l’inventaire informatique.

Il assure la conservation de ces pièces et matériels en qualité et quantité dans le lieu de stockage mis à disposition par l’Acheteur. Le Titulaire prend en charge sous sa seule responsabilité les pièces et matériels que l’Acheteur peut être amenée à vouloir stocker sur site.

Le matériel constaté manquant ou dégradé dans cette catégorie du stock, lors des inventaires et en fin de marché, sera déduit de la facture du Titulaire après établissement d’un constat de perte ou de dégradation contresigné par les deux parties au prix d’achat justifié à la date du constat de la perte, à moins que le Titulaire ne réapprovisionne sous 24h le matériel incriminé à sa charge.

En fin de marché, le stock de pièces détachées et de consommables reste la propriété de l’Acheteur. Ces mêmes stipulations s'appliquent en cas de résiliation du marché.

## Équipements et logiciels applicable aux Informations et Supports Classifiés

Le Titulaire ne pourra pas accéder au réseau informatique de l’Acheteur.

## Équipements et logiciel de gestion de l’exploitation et de la maintenance (GTC – GTB)

L’Acheteur assurera la maintenance préventive et corrective (notamment paramétrage), la mise à jour (notamment des versions applicatives), la gestion des antivirus, la sauvegarde et la ré-implémentation des bases de données des équipements et outils informatiques (logiciels) des Sites.

Le Titulaire n’intervient pas sur les équipements et logiciels de l’Acheteur.

Concernant la GTC-GTB, le Titulaire pourra demander l’accès auprès de l’Acheteur afin de pouvoir consulter des éléments sous la surveillance du l’Acheteur. Il aura pour obligation d’informer l’Acheteur de toute modification nécessitant la mise à jour de la base de données, notamment pour la création, la modification ou la suppression d’équipement. Il devra aussi reporter auprès de l’Acheteur toute incohérence ou erreur de localisation d’un équipement décrit dans ces systèmes.

# Conditions générales relatives aux opérations d’Exploitation Maintenance

## Périmètre du Service

### Dispositions générales et référentiels

Le Titulaire met en œuvre une organisation opérationnelle, une planification technique et budgétaire des interventions ainsi que les outils de suivis adaptés afin de répondre aux objectifs du marché énoncé à l’article 4.1 du présent CCTP.

Il proposera à l’Acheteur la définition de la stratégie et politique de maintenance, le plan de maintenance, ainsi qu’un projet de plan de pérennité concernant les travaux de GER à réaliser.

L’ensemble des termes utilisés dans le présent document relatif aux questions d’entretien maintenance et de gros entretien est à comprendre exclusivement selon les définitions fournies par la norme AFNOR NF X60-000 et la norme NF EN 13306 (X60-319).

Les niveaux de maintenance 1 à 5 issus de la norme AFNOR précitée et leur équivalence chauffage sont rappelés dans l’annexe 7 au CCTP.

### Délimitation des prestations forfaitaires et hors forfait

Le Titulaire assure l’ensemble des opérations de maintenance des niveaux 1 à 4 ainsi que certaines opérations de niveau 5 énumérées au paragraphe suivant.

Dans le cadre de la maintenance préventive des installations, tout usage ou remplacement de pièces, de consommables et d’équipements est forfaitisé au titre du présent marché.

Dans le cadre de la maintenance curative d’un Défaut, **le remplacement d’une pièce ou d’un équipement est inclus au forfait à hauteur de** **1000 € HT/pièce unitaire base marché,** révisable selon la formule de révision appliquée au BPU, la main d’œuvre étant réputée incluse au forfait.

En cas de Défaut imputable à la suite d’une des situations suivantes et sur justification du Titulaire, la prestation fera l’objet d’un engagement hors forfait :

* Dégradations relevant de la responsabilité de l’Acheteur,
* Survenance d’un cas de force majeure entravant de façon insurmontable l’exécution par le Titulaire de ses Prestations,
* Dommage causé par un tiers intervenant pour le compte de l’Acheteur.

### Maintenance de niveau 5

Le Titulaire assure les prestations de maintenance de niveau 5 sur tous les équipements et ouvrages des services visés dans cette annexe, quel que soit leur état de fonctionnement au démarrage du marché.

Il prend en charge techniquement et financièrement au titre du forfait ce type de prestations dans les cas suivants :

* Le remplacement ou le renouvellement des éléments et équipements listés à l’annexe 4 du CCTP selon les fréquences qui y sont précisées,
* Les travaux de fin de Marché limitativement énumérés à l’article 7.5 du CCTP.

Dans ce cadre, le Titulaire est également en charge de toutes les opérations annexes de remise en état, quel que soit le service considéré. A titre d’exemple, dans le cas d’une opération nécessitant des travaux de finition, ces derniers sont également à la charge du Titulaire.

Ces opérations font l’objet d’un suivi par le Titulaire via un tableau joint en annexe du Rapport Mensuel d’Activité.

En guise de précision, il est expressément convenu que tout renouvellement d’élément à l’unité est considéré comme une maintenance de niveau 4, incluant le remplacement complet de ce dernier ou l’extension à plusieurs éléments.

A titre d’exemple, le remplacement d’un ventilateur ou de tout autre organe pouvant être remplacé de manière indépendante relève de la maintenance de niveau 4, alors que le remplacement complet d’une centrale de traitement d’air relève de la maintenance de niveau 5.

### Travaux de Gros Entretien Renouvellement de niveau 5

Les travaux de modernisation de niveau 5 proposés par le Titulaire dans le cadre du plan de pérennité restent à la charge de l’Acheteur. Il lui revient de faire réaliser ou non ces orientations d’investissement par les supports juridiques de son choix, ce qui sous-entend que le Titulaire ne réalisera pas nécessairement ces travaux.

Au cas où l’Acheteur ne réaliserait pas en temps voulu les opérations de maintenance de niveau 5, les obligations de performance du Titulaire restent maintenues. Le Titulaire réalisera notamment toutes interventions de niveau 1 à 4 permettant d’assurer la continuité de fonctionnement des ouvrages objet du marché. Le Titulaire ne saurait invoquer cet état de fait pour s’exonérer de ses obligations contractuelles et particulièrement pour la résolution des défauts.

En cas de défaut directement imputable à la non réalisation ou à la réalisation tardive d’une intervention du plan de pérennité de la responsabilité de l’Acheteur, et ne pouvant être résolu sans la réalisation de celle-ci, le Titulaire peut proposer, sous réserve d’une justification technique circonstanciée, la mise en œuvre d’une marche dégradée.

En cas d’acceptation de celle-ci, le Titulaire bénéficiera d’une exonération de pénalité pour le défaut correspondant.

En cas de refus de la marche dégradée, les parties s’efforceront de régler leur différend selon les modalités prévues au CCAP.

Le Titulaire s’interdit d’exécuter directement ou indirectement les travaux dont la charge incombe à l’Acheteur en vertu du partage de responsabilités opéré par le marché et pour lesquels il assure une mission de conseil et d’assistance à la définition et à la réception.

## Politique et stratégie de maintenance

### Politique de maintenance

Le Titulaire décline sa stratégie et son plan de maintenance selon la politique technique de l’Acheteur définie de la manière suivante :

#### Politique de maintenance concernant le patrimoine immobilier

L’Acheteur souhaite assurer l’état de fonctionnement et d’efficience de ses équipements sur l’ensemble de son patrimoine immobilier, tout en garantissant la sécurité des biens et des personnes dans un environnement de travail de qualité.

Le patrimoine étant hétérogène en terme d’âge, les équipements doivent être maintenus dans une optique de démarche de progrès et d’amélioration continue pour garantir une utilisation optimale à celle d’aujourd’hui pour les quinze (15) prochaines années à venir.

A ce titre, un équilibre doit être trouvé entre les actions préventives, correctives et de Gros Entretien Renouvellement.

#### Politique de maintenance concernant les équipements de productions d’énergies et les réseaux associés

L’Acheteur souhaite un haut niveau de disponibilité des équipements de production d’énergie. Aucune rupture ou défaillance n’est acceptée.

Le niveau de résilience est élevé et les installations sont intrinsèquement réalisées et conçues pour le permettre. Aussi les préconisations des constructeurs sont respectées pour garantir un haut niveau de fiabilité. Les risques de défaillances doivent être amenés au plus bas des défaillances intrinsèques des équipements. La maintenance devra identifier les Single Point Of Failure (SPOF) et les traiter de manière adaptée pour les limiter ou les éviter par des opérations de maintenance préventives et de gros entretien renouvellement.

### Stratégie de maintenance

La stratégie de maintenance, au sens où ce terme est défini par la norme AFNOR cité ci-dessus fera l’objet d’un document transmis à l’Acheteur pour visa au plus tard trois (3) mois après la date de démarrage des prestations.

Ce document prend en compte les orientations définies pour la politique de maintenance et transmis pour visa. Les choix de moyens ou de méthodes formulés par ce document relèvent de l’entière responsabilité du Titulaire.

Celui-ci doit répondre à toute demande de précision formulée par l’Acheteur. L’Acheteur peut aussi formuler des observations qui sont intégrées dans le document.

Le document de stratégie de maintenance permet d’élaborer, de développer et d’adapter les méthodes de maintenance afin de permettre de comprendre les actions réalisées sur tous les Équipements, et notamment sur les équipements Critiques et/ou ceux à longue durée de vie.

Ce document fournit les indications nécessaires à l’élaboration du plan de maintenance et du projet de plan de pérennité (ou plan GER).

Il explicite particulièrement les critères objectifs d’affectation des opérations de maintenance soit au plan de maintenance, soit au projet de Plan de Pérennité, en cohérence avec la distinction opérée par la norme NF X60-000 entre les différents niveaux de maintenance.

La stratégie de maintenance est établie pour une période d’au moins quatre (4) ans. Elle fait l’objet d’une révision obligatoire tous les deux (2) ans. Une révision intermédiaire est autorisée si les circonstances l’exigent ou à la demande de l’Acheteur.

## Plan de maintenance

Le plan de maintenance est élaboré selon la norme NF X60-000 comme « l’ensemble structuré de tâches qui comprend les activités, les procédures, les ressources et la durée nécessaire pour exécuter la maintenance » sur les opérations de niveau 1 à 5. Il définit les gammes de maintenance sur l’ensemble des locaux, zones, équipements et installations prévus au marché et précise le poste technique affecté, les activités à effectuer, la durée des interventions, les ressources et fournitures nécessaires, les mesures de sécurité appliquées, etc.

Le plan de maintenance est établi en cohérence avec la stratégie de maintenance et présenté à l’Acheteur pour visa trois (3) mois après la date de démarrage des prestations à l’issue de l’audit de prise en charge. Il couvre une période de quatre (4) ans glissants, notamment les années après échéance du marché.

Il sera révisé chaque année à date d’anniversaire et mis à jour dans la DMS avec les éventuelles remarques de l’Acheteur.

Le plan de maintenance intègrera les choix du Titulaire concernant la répartition entre la maintenance préventive et la maintenance corrective telles que ces notions sont définies dans la norme déjà citée.

# Conditions générales de Management du Marché

Le Titulaire supporte l’intégralité des risques afférents à la non atteinte des objectifs définis dans le présent marché. Les prestations qui lui sont confiées forment un tout indissociable. Par conséquence, il coordonne et gère de façon autonome et exclusive, sous sa responsabilité, l’action de toutes les personnes qui interviennent pour son compte (personnel propre, sous-traitants, fournisseurs…).

Les missions définies ci-après sont assorties d’obligations de résultat en termes de performance.

## Coordination de l’Exploitation du Titulaire et de l’Exploitation de l’Acheteur

### Mise à disposition d’un système de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)

L’Acheteur s’est engagé dans une démarche de modernisation de son suivi des prestations de maintenance et des interventions techniques réalisées par ses Prestataires. A ce titre, un projet de déploiement d’une GMAO propre à la Préfecture de Police est en cours et devrait aboutir sur la durée du marché.

* **Avant la mise en service de la GMAO de l’Acheteur**

Le Titulaire met en place son propre système de GMAO (outil de maintenance) permettant :

* D’assurer le pilotage et le suivi de l’activité,
* D’échanger les informations entre le Titulaire et l’Acheteur,
* De gérer tous les équipements des Sites,
* De gérer toutes les actions de maintenance (préventive et corrective),
* D’avoir un historique des maintenances effectuées sur chaque équipement,
* De gérer les événements,
* De réaliser un reporting via indicateurs,
* De gérer les stocks.

Dès le démarrage des prestations, le Titulaire doit effectuer l’enregistrement, la mise à jour, l’archivage et la mise à disposition de l’Acheteur de toutes les informations liées au suivi de l’activité selon les objectifs de sécurité détaillés dans le présent marché.

Toutes les interventions, y compris en astreinte, font l’objet d’un rapport et sont remontées automatiquement dans la GMAO (type d’intervention, durée, résultat, suites à donner, etc.).

Le responsable technique doit posséder un PC portable afin d’assurer le suivi d’exploitation et d’être en capacité d’échanger de données et faire le suivi et la réception d’informations lors des réunions d’exploitation.

Les techniciens doivent disposer d’un outil informatique pour assurer les échanges nécessaires avec l’Acheteur, d’informations et la saisie d’opération de maintenance. Ce PC doit être relié à un réseau internet à la charge du Titulaire.

Le Titulaire assure la mise à jour au fur et à mesure des modifications des installations, même si ce dernier n’exécute pas les travaux.

Le dispositif doit intégrer les éléments suivants :

* La programmation standard des actions de maintenance préventive, sur l'année et tenant compte de La durée de la saison d'utilisation des équipements,
* La génération automatique des bons préventifs, dans un calendrier courant sur la durée de la prestation,
* Le classement et la tenue historique des bons préventifs,
* La mise à jour de l’inventaire et des gammes de maintenances associées, compris les visites réglementaires.

Les techniciens du Titulaire complètent les bons préventifs dans l’outil de GMAO après action.

La nature et la fréquence des actions de maintenance préventive, de contrôle et d'entretien courant, indiquées au marché, sont minimales et purement indicatives. Le Titulaire doit planifier les interventions en fonction des performances demandées au présent cahier des charges et suivant :

* La législation,
* Les caractéristiques des équipements,
* Les recommandations ou spécifications des fabricants,
* Les règles de l’art,
* L’état et l'utilisation des équipements.

Le Titulaire établit sur des fiches :

* Les locaux et les équipements concernés,
* La nature des actions,
* La périodicité des actions qu'il préconise selon les règles définies ci-dessus,
* Les contraintes éventuelles (immobilisation des équipements, etc.).

Le Titulaire établit :

* Le calendrier annuel, qui précise le numéro de la semaine de l'intervention,
* Un bon pour chaque intervention qui peut regrouper plusieurs actions sur une même installation à effectuer lors d'une visite unique.

Les données pourront être exportées sous format exploitable (type .xlsx) ou seront remises à l’Acheteur sur demande si ses droits ne le permettent pas.

L’outil de maintenance devra permettre de basculer facilement toutes les informations recueillies sur la future GMAO de l’Acheteur.

* **A la mise en service de la GMAO de l’Acheteur :**

Une fois opérationnelle, le Titulaire basculera l’ensemble des informations de son outil de maintenance constituant l’historique des événements du marché dans la GMAO de l’Acheteur.

L’ensemble des prestations listées précédemment sont assurées selon les modalités et fonctionnalités de l’outil de l’Acheteur mis en place, une fiche et un protocole d’utilisation seront fournis au Titulaire pour lui permettre de le faire.

Les licences sont à la charge du Titulaire, qui fournira et déterminera un nombre suffisant d’accès simultané pour ses utilisateurs, ainsi que les solutions de mobilités pour ses techniciens.

L’outil du Titulaire pourrait également se connecter via un connecteur à la GMAO de l’Acheteur. Il sera à la charge du Titulaire de développer le connecteur, si les possibilités techniques le permettent. La validation du connecteur est soumise à une homologation de l’Acheteur.

L’homologation peut entraîner un audit des systèmes d’informations du Titulaire.

### Suivi des signalements et des demandes

Tout Evènement de type Défaut dans le fonctionnement des Sites identifié par le Titulaire ou l’Acheteur sera systématiquement enregistré sous la forme d’un Signalement, sans sélection à priori de son caractère fondé ou non.

Le Titulaire est en charge de la saisie des informations du Signalement dès qu’il en a connaissance et contrôle que l’Acheteur n’a pas déjà renseigné l’outil pour éviter les doublons. L’identification des Evènements a lieu notamment suite aux procédures de contrôle (y compris contrôle réglementaires ou rapport d’audit) de l’Acheteur ou du Titulaire, aux autocontrôles réalisés par le Titulaire…

La saisie des informations (ouverte et clôture) du signalement est faite en temps réel (sans délai).

En cas de manquement du Titulaire à son obligation de saisie du signalement ou erreur du signalement, l’Acheteur a la possibilité de régulariser le signalement sur la base des dates et heures d’appel au Titulaire. Cette possibilité de régularisation est réservée à l’Acheteur et est strictement limitée. Le Titulaire porte la responsabilité de ses retards, omissions ou erreurs.

Les modalités de saisie des Signalements dans l’outil de maintenance sont convenues entre le Titulaire et l’Acheteur pour le site considéré dans les trente (30) jours suivant la date de démarrage des prestations. Ces modalités et leurs évolutions adoptées entre les parties feront l’objet d’un document intégré dans la DMS. Elles pourront consister en une ou plusieurs solutions conjointes telles que :

* Saisie par l’Acheteur directement dans l’outil de maintenance,
* Appel téléphonique par l’Acheteur auprès du titulaire puis saisie dans l’outil de maintenance par le Titulaire,
* Envoi des informations par mail pour intégration directe dans l’outil de maintenance.

L’outil de maintenance constitue l’unique moyen pour le Titulaire de saisir un Evénement.

Une fois la saisie du Signalement validée, ce dernier est « en cours ». Le Délai de Résolution Maximal (DRM) court à partir de cette date et ne s’interrompt qu’à la clôture, sous réserve que le Défaut soit effectivement résolu.

La fiabilité et l’exhaustivité des informations saisies, leur fidélité aux situations objectives ou à la formulation des Signalements est une condition essentielle pour la qualité globale des Services et une obligation pour le Titulaire. Le Titulaire a la possibilité de faire valoir des observations pour corriger les informations portées par le Signalement. Par ailleurs, ce dernier doit identifier précisément, au moment de la clôture, la fiche équipement concernée par le Défaut ainsi qu’éventuellement son état. Si nécessaire, le titulaire est en charge de proposer à l’Acheteur la création de la fiche équipement permettant la clôture du signalement.

### Défaillance de l’outil de maintenance

En cas d’inaccessibilité de l’outil de maintenance, les demandes et les signalements seront effectués selon les mêmes modalités qu’avec. Le Titulaire saisira dans un registre des signalements chaque évènement signalé par l’Acheteur ou par les équipes du Titulaire. Ce registre servira de base lors de revues d’activité pour faire valoir ce que de droit.

Lors de la remise en fonctionnement de l’outil de maintenance, le Titulaire mettra à jour celui-ci en intégrant les éléments (signalement, préventif, …) traités dans le registre.

Le plan de maintenance sera modélisé par un planning de type « Excel » ou équivalent.

### Définition et suivi des fiches équipements

L’outil de maintenance permet la création de fiches équipements, avec un type de suivi niveau unitaire ou groupé selon le type.

Le Titulaire est en charge de transmettre à l’Acheteur les besoins en actualisation, création et modification quotidienne des données des fiches équipements. L’ensemble des équipements (y compris les installations techniques et ouvrages) indiqués dans l’arborescence technique du présent CCTP doit figurer dans une fiche équipement de l’outil de maintenance trois (3) mois suivant le démarrage des prestations, dans les limites des prestations définies au marché, soit à l’issue de la période d’audit de prise en charge des installations.

Les équipements sont classés suivant une double arborescence géographique et technique :

* Arborescence géographique : chaque équipement doit être rattaché à la localisation la plus fine possible sur l’arborescence topo-fonctionnelle proposée par l’outil de maintenance,
* Arborescence technique : chaque équipement doit être rattaché à un type d’équipement conformément à l’arborescence technique indiquée par l’Acheteur.

Chaque fiche équipement présente dans l’outil de maintenance porte un certain nombre d’informations, notamment :

* Equipement (désignation),
* Localisation,
* Responsabilité (Titulaire),
* Famille d’équipement,
* Type d’équipement,
* Type de suivi (unitaire ou groupé).

Certaines autres informations (état, année prévisionnelle de renouvellement…) sont obligatoires si l’équipement est considéré comme critique.

Le renseignement des fiches équipements doit permettre la création d’une trame de plan de pérennité.

Par ailleurs, le Titulaire devra assurer le renseignement dans l’outil de maintenance des éléments nécessaires à :

* La création des procédures pour la planification des opérations de contrôle (notamment les opérations de maintenance préventive ou les vérifications périodiques réglementaires) pour chaque groupe d’équipement,
* La validation des opérations de contrôles réalisées en indiquant notamment si le contrôle est conforme ou non,
* La création d’une trame de plan de pérennité. A ce titre, le Titulaire est en charge des groupes d’équipements concernés par des opérations de GER,
* La mise à jour des informations des groupes d’équipements et des équipements (notamment suite à renouvellement).

Ces informations doivent être renseignées dans les trois (3) mois suivant le démarrage des prestations.

## Planification

### Outil de Maintenance

L’outil de maintenance a pour objectif de préparer, planifier, contrôler et assurer la traçabilité des interventions de maintenance et d’exploitation du Titulaire. Il est tenu de mettre en place les moyens nécessaires à l’utilisation de l’outil de maintenance sur le site pour l’ensemble de la durée du marché. Le Titulaire remettra la base de données selon le format fourni par l’Acheteur trois (3) mois après la date de démarrage suite à l’audit de prise en charge. L’Acheteur intègrera la base technique dans ses serveurs.

Cette base de données est réalisée notamment dans le but de :

* Gérer les équipements en proposant :
* Un inventaire des installations techniques, des équipements et des ouvrages propres aux Sites. Un historique des interventions de maintenance préventives et correctives par équipements ou par zone concernant les prestations de service,
* Une gestion d’information dédiée par équipement ou par type d’équipement,
* Une documentation technique par équipement ou ouvrage.
* Gérer les actions de maintenance permettant :
* De planifier la maintenance préventive et les échéances des contrôles et vérifications périodiques réglementaires pour chaque équipement : à cet effet, le Titulaire doit garantir l’édition du planning de maintenance préventive pour chaque équipement sur trois (3) années,
* D’éditer pour un équipement donné les interventions de maintenance réalisées, en cours et prévisionnelles.
* La gestion des outillages et des moyens pour réaliser les opérations de maintenance,
* De connaître l’historique de toutes les interventions de maintenance par équipement,
* D’éditer automatiquement des bilans de l’activité indiquant en autre le temps affecté à la maintenance préventive, à la maintenance corrective, à l’accompagnement, les délais d’intervention, etc.

### Arrêts programmés

Pour l’ensemble des opérations de maintenance, de renouvellement, de remise à niveau de service d’une prestation, menées par le Titulaire et nécessitant une interruption de fonctionnement d’un Service, l’Acheteur définit les modalités de l’arrêt et sa programmation notamment :

* Les conditions de marche dégradée, les performances associées y compris les délais de résolution maximaux en cas de non atteinte de ces performances.
* Les moyens complémentaires éventuellement nécessaires en matière d’équipements techniques (groupe électrogène, groupes froid…).
* Les moyens nécessaires en matière de surveillance de l’Acheteur.
* Les conditions de réalisation de l’arrêt (horaires, moyens…).
* La durée éventuelle d’un arrêt complet sans marche dégradée possible.
* Les délais de mise en œuvre de la marche dégradée et sa durée maximale de mise en œuvre.

Ces conditions sont intégrées dans la documentation de maintenance et de service transmis à l’Acheteur.

Une intervention nécessitant un arrêt programmé non identifié au préalable dans le DMS devra être proposé à l’Acheteur au préalable pour validation au moins un (1) mois avant l‘intervention.

Des arrêts programmés peuvent également être prévus pour les interventions réalisées par l’Acheteur ou toute entité mandatée par ce dernier pour réaliser des travaux. Le Titulaire en est informé préalablement.

A l’issue de la période de temps définie au préalable et acceptée pour l’arrêt programmé, si les performances exigées par le présent CCTP pour le service concerné ne sont pas rétablies, un défaut est signalé et pris en compte aux conditions normales de résolution et de pénalités pour l’indicateur concerné.

### Suivi d’activité

Toute réunion avec l’Acheteur fait l’objet d’un compte-rendu établi sous trois (3) jours par le Titulaire et validé par l’Acheteur.

### Alerte

Chaque défaut susceptible de mettre en jeu la santé ou la sécurité des personnes fait l’objet d’un message d’alerte de la part du Titulaire ou de son représentant. Ce message est transmis au représentant de l’Acheteur dûment habilité dans l’heure qui suit le constat. Il décrira l’événement et les mesures de sauvegarde mises en place ainsi que les actions correctives prévues et/ou les travaux préconisés.

### Rapport d’Activité Hebdomadaire (RAH)

Le Titulaire communique chaque fin de semaine, au plus tard le vendredi avant 12h00, une fiche synthétique indiquant :

* Les points marquants de la semaine écoulée, les interventions réalisées, les dysfonctionnements et problèmes rencontrés pendant la semaine écoulée,
* La planification de toutes les tâches et activités programmées au titre du marché les deux semaines suivantes, avec l’indication des contraintes résultantes pour l’exploitation des bâtiments et du site,
* La liste des signalements ouverts,
* La liste des signalements fermés et leur traitement.

Cette fiche est transmise à l’Acheteur.

L’examen de cette planification, des mesures et procédures à mettre en œuvre ainsi que le bilan des interventions effectuées dans la semaine précédente donnera lieu à une réunion hebdomadaire à laquelle le représentant du Titulaire et le représentant de l’Acheteur participeront.

Cette réunion pourra être tenue par corps de métiers/domaine de service si l’Acheteur juge nécessaire d’effectuer un bilan plus précis sur un ou plusieurs domaines du contrat.

### Réunion Mensuelle d’Activité (RMA)

Le Titulaire fournit mensuellement un rapport d’activité complet et commenté au cours d’une réunion organisée par l’Acheteur. Ce rapport présentera l’évolution de l’ensemble des données relatives au Marché tant en détail qu’en synthèse par prestation.

Ces réunions permettent de faire le point sur les résultats obtenus, les difficultés rencontrées, les améliorations à apporter dans l’exécution des Prestations comme dans les moyens mis en œuvre par le Titulaire et ses sous-traitants, ainsi que par l’Acheteur, pour une exécution optimale du Marché. Elles permettront également au Titulaire de justifier le niveau de qualité obtenu, Service par Service, le respect des objectifs de résultats impartis et l’ensemble des Défauts survenus au cours du mois écoulé.

Le rapport d’activité est renseigné selon le modèle fournit ou validé par l’Acheteur et est diffusé en un exemplaire à la demande de l’Acheteur avant le 10 de chaque mois. Le format du rapport est donné par l’Acheteur (joint en annexe 1 du présent CCTP) mais peut-être modifié par le Titulaire après validation de l’Acheteur. Ce rapport est présenté au cours de la réunion sous forme de tableau de bord présenté en état mensuel et/ou en cumul sur douze mois sous forme de graphiques, tableaux et commentaires.

Un rapport incomplet est réputé non transmis et pourra faire l’objet d’un signalement.

Sur demande de l’Acheteur, le Titulaire joint tout document annexe pouvant compléter ou détailler les éléments du rapport d’activité. Le contenu et la forme du rapport d’activité peuvent être révisés après analyse concertée entre le Titulaire et l’Acheteur.

Concernant les signalements donnant lieu à une pénalité et que le Titulaire entend contester, un argumentaire écrit est présenté par ce dernier. Le Titulaire fait figurer cet argumentaire pour chaque signalement concerné.

### Revue annuelle du marché

Le Titulaire procédera en coordination avec l’Acheteur à l’organisation d’une revue annuelle du marché au cours de laquelle il présentera l’ensemble du programme de Maintenance et de Service.

Au cours de cette réunion, le Titulaire présente à l’Acheteur un rapport d’activité annuel. La structure de ce rapport est identique à celle des rapports mensuels dont il constituera la consolidation annuelle et la synthèse complétée des historiques depuis la notification du marché. Ce rapport comprendra également une analyse critique matérialisant les écarts entre la planification des opérations et leur réalisation ainsi que la justification de chaque écart. Ce rapport sera remis avant le 31 janvier de chaque année.

Au cours de cette revue de Marché, l’Acheteur procédera à une analyse critique :

* Des prestations réalisées par le Titulaire au cours de l’année écoulée.
* Du plan de pérennité proposé par le Titulaire (GER).
* De la mise à jour du plan de pérennité proposé par le Titulaire pour l’année à venir.
* Des contrôles réglementaires que le Titulaire a réalisés et les éventuelles levées de réserves.

## Documentation de Maintenance et de Service (DMS)

### Contenu

La Documentation de Maintenance et de Service précise notamment la nature et l’organisation des Prestations dues au titre du présent Marché au travers de :

* La documentation Générale,
* La documentation de Maintenance,
* La documentation des Services,
* La documentation Qualité du Titulaire,
* La documentation Sécurité du Titulaire.

Elle est établie et soumise à validation de l’Acheteur au plus tard trois (3) mois après la date de démarrage des prestations.

Le contenu de la Documentation de Maintenance et de Service est détaillé en annexe 2 du présent CCTP.

### Mise à jour et gestion

La DMS est tenue à jour en permanence par le Titulaire, et est remise à jour une fois par an au minimum dans les trois (3) mois après la date d’anniversaire du marché. Toute remise à jour fait l’objet d’une présentation lors des réunions mensuelles ou annuelles. A minima, la DMS est présentée au moins une fois par an.

Après validation, l’ensemble de ces documents est tenu en permanence à disposition de l’Acheteur.

## Diagnostics et contrôles

### Opérations de contrôles systématiques et programmées

Dans le cadre de la DMS, le Titulaire remet à l’Acheteur les procédures et calendriers d’autocontrôles qu’il prévoit de réaliser.

### État des lieux au démarrage du marché

Dès la notification de l’Ordre de Service de démarrage, le Titulaire assurera un état des lieux initial des équipements et du patrimoine dont il aura la charge au titre du marché.

L’état des lieux formera une base pour la définition de la stratégie de maintenance, du plan de maintenance, du catalogue des marches dégradées, la création de la base de données pour l’outil de maintenance, ainsi que pour la définition du plan GER.

Cet audit, assuré par le Titulaire ou par un organisme extérieur, sera réputé comme étant le plus objectif possible et permettra de conforter la liste des équipements, d’évaluer leur état (vétusté, obsolescence…) et d’identifier les matériels critiques.

Cet état des lieux initial sera la base de comparaison pour chaque diagnostic ou audit effectués pendant le marché.

Cette période inclut :

* La mise en place d’une équipe d’audit,
* L’établissement de l’état des lieux sur la base des éléments fournis par l’ancien Titulaire du marché de maintenance. Le Titulaire pourra, s’il le souhaite, effectuer la visite de quelques Sites si les informations à sa disposition ne sont pas complètes,
* La réalisation et la fourniture du rapport d’audit,
* La réalisation et la fourniture des stratégies et plans de maintenance,
* La réalisation et la fourniture du plan de pérennité,
* La réalisation et la fourniture des ébauches du catalogue des marches dégradées,
* La réalisation et la fourniture des ébauches des protocoles de maintenance et service tels qu’attendus dans la DMS,
* La mise en place de l’organisation des équipes d’exploitation pour les phases suivantes du marché.

Cette période prend fin à la date de démarrage inscrite dans l’Ordre de Service de démarrage et sera de trois (3) mois maximum.

### État des lieux et prise en charge de nouveaux équipements

A la livraison de nouveaux équipements, le Titulaire effectuera un état des lieux entrant décrit précédemment et transmettra les rapports dans un délai de deux (2) mois.

L’intégration de nouveaux patrimoines et équipements se fera par voie de clause de réexamen.

### Expertise à charge de l’Acheteur en cours de marché

L’Acheteur peut réaliser ou faire réaliser, à sa libre initiative, un diagnostic complet ou partiel des prestations du Titulaire telles que décrites dans le présent marché (y compris dans l’offre du Titulaire).

Il peut notamment recourir à cette faculté :

* Lorsque des actions prévues dans la documentation maintenance et service ne sont pas mises en œuvre, sans justification satisfaisante de la part du Titulaire,
* Après chaque remise à jour annuelle de la DMS,
* En cas de non-respect récurrent des objectifs de résultat,
* Dans le cadre de son plan de contrôle des prestations déléguées par des contrôleurs interne de l’Acheteur ou des tiers.

L’expertise est réalisée de manière à perturber le moins possible l’accomplissement par le Titulaire de ses obligations contractuelles. Le Titulaire apporte à l’Acheteur, à titre gratuit, toute assistance nécessaire.

Suite à la remise du rapport de diagnostic, le Titulaire a six (6) semaines pour se mettre en conformité avec les conclusions de l’expert, nonobstant l’application des pénalités correspondantes aux défauts constatés. Les défauts constatés par l’expert doivent être saisis dans les cinq (5) jours dans l’outil de maintenance. Pour ces défauts, le DRM est porté à 20 jours.

### Audits patrimoniaux en fin de marché

#### Périmètre de l’expertise

Lors de la dernière année de renouvellement du marché ou en cas de résiliation anticipée de celui-ci, le Titulaire fait réaliser un audit patrimonial à ses frais par un expert indépendant désigné et dûment habilité.

Cet audit porte une appréciation sur la qualité de la maintenance préventive et corrective et la pertinence du programme GER mis en œuvre par le Titulaire dans le cadre du présent marché. L’analyse sera réalisée sur la base :

* Du mémoire technique,
* De la Documentation de Maintenance et de Service la plus récente,
* De l’organisation et des moyens mis en œuvre présentés dans l’outil de maintenance,
* Du plan de pérennité,
* Des rapports de diagnostic et de contrôle réglementaire antérieurs.

Les livrables attendus sont :

* Un bilan rédigé et argumenté sur la qualité de la maintenance préventive, corrective et le respect des exigences contractuelles,
* Une liste exhaustive des fiches équipements devant être créées et/ou mises à jour,
* Une liste de tous les défauts constatés lors de la visite,
* Une liste exhaustive des anomalies constatées dans le plan de pérennité,
* Une liste exhaustive des actions correctives à mettre en œuvre par le Titulaire en précisant pour chacune leur coût et leur délai de réalisation,
* Une mise à jour du plan de pérennité conformément à la trame annexée, en précisant notamment l’historique des renouvellements sur la durée du marché qu’ils aient été ou non réalisés par le Titulaire.

#### Organisation de l’expertise

Au plus tard six (6) mois avant le lancement de la réalisation des audits, le Titulaire soumettra pour validation à l’Acheteur l’entreprise extérieure retenue pour réaliser l’audit.

Le candidat présentera :

* Les dossiers relatifs aux habilitations de l’entreprise (personne morale),
* Les dossiers relatifs aux déclarations de sous-traitance,
* La méthodologie envisagée (notamment planning de visite),
* Le nombre de jour de missions,
* Le profil des auditeurs,
* La maquette des livrables attendus (y compris grille d’audit).

Lors de l’expertise, les auditeurs pourront être accompagnés par un représentant de l’Acheteur lors des déplacements sur site.

Trois (3) mois après la date de démarrage de l’audit, le rapport final sera remis aux deux parties pour réaliser un bilan croisé des conclusions portées.

A la suite de l’audit, le Titulaire devra réaliser à ses frais les actions rectificatives présentées par l’expert dans un délai de six (6) mois et actualisera en conséquence les données de l’outil de maintenance et le plan de pérennité.

Un mois avant cette échéance, l’expert réalisera une expertise complémentaire portant :

* Sur les travaux réalisés et restant à entreprendre en réponse aux réserves émises lors de l’audit,
* Sur les conditions dans lesquelles ces actions ont été réalisées,
* Sur les actions demeurant à réaliser et sur le coût de ces actions.

Un montant équivalent à 115% du coût TTC estimé des actions demeurant à réaliser, sur la base des montants indiqués par l’expert indépendant, sera recouvré dans les conditions prévues au CCTP.

## Organisation du transfert de l’activité

* **Étape n° 1 : Réalisation d’un audit patrimonial de fin de marché**

Le Titulaire fera réaliser un audit patrimonial des ouvrages et Equipements entrant dans le périmètre du marché dans les conditions définies au CCTP.

* **Étape n° 2 : Constitution d’un Dossier d’Exploitation**

Le Titulaire préparera pour le compte de l’Acheteur un dossier détaillant les principales informations et données techniques permettant d’assurer le transfert de l’activité dans des conditions optimales et par voie de conséquence de garantir la continuité du service. Le dossier d’exploitation comprend à minima les documents et informations suivantes. Il sera remis au plus tard six (6) mois avant le terme normal du marché.

* Documentation technique et réglementaire :
* Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE) (notamment Plan des Sites mis à jour),
* Documentation relative à la sécurité et à la sûreté du site (classement, modalités d’accès, plan de prévention, déclarations, attestations registre de sécurité, inspections et contrôles…),
* Notices des installations techniques,
* Rapports et contrôles réglementaires réalisés depuis le démarrage du marché, ainsi que les levées des réserves.
* Documentation d’exploitation :
* Plan de GER mis à jour, indiquant notamment l’historique des opérations de GER réalisées depuis le démarrage des Prestations,
* Tableau de suivi des consommations des énergies et des fluides depuis le démarrage des Prestations.
* **Étape n° 3 : Travaux de fin de marché**

En complément des Prestations d’Exploitation Maintenance que le Titulaire mène dans le respect des objectifs définis au CCTP, le Titulaire doit réaliser les interventions suivantes :

* Remplacement des filtres des CTA, des unités terminales,
* Nettoyage des locaux chaufferies ; sous-stations, locaux techniques ventilation et groupe froids
* La révision et le cas échéant le renouvellement des équipements mis à disposition du Titulaire ou fournis par lui-même et qui seront laissés en place à la fin du marché.

Le Titulaire présentera à l’Acheteur, au plus tard douze (12) mois avant l’échéance du marché, un planning détaillé des opérations précitées.

A défaut de réalisation des travaux précités avant le terme normal du marché, l’Acheteur se réserve la faculté de les faire exécuter aux frais et risques du Titulaire. Le montant des Prestations prises en charge par l’Acheteur est alors recouvré dans les conditions prévues au CCAP.

* **Étape n° 4 : Réalisation d’un état des lieux sortant**

Le Titulaire organise un état des lieux décrivant l’état des locaux techniques et Équipements critiques de chaque site et atteste de la bonne réalisation des travaux de fin de marché.

Le prestataire doit garantir un état de fonctionnement à minima identique à celui des ouvrages confiés au démarrage des prestations.

* **Étape n° 5 : Transfert des équipements**

Il est expressément convenu que les Équipements mis en place par le Titulaire en cours de marché deviendront à l’échéance de ce dernier la propriété de l’Acheteur sans qu’aucune indemnité de quelque nature que ce soit puisse être réclamée par le Titulaire.

De même, les Équipements mobiles et mobiliers mentionnés ci-dessous sont conservés par l’Acheteur sans qu’aucune indemnité ne soit due au Titulaire :

* Consommables et stocks de pièces de rechanges utilisés dans le cadre des Prestations,
* Équipements utilisés pour l’exécution des Prestations.

# Performance et mesure de performance

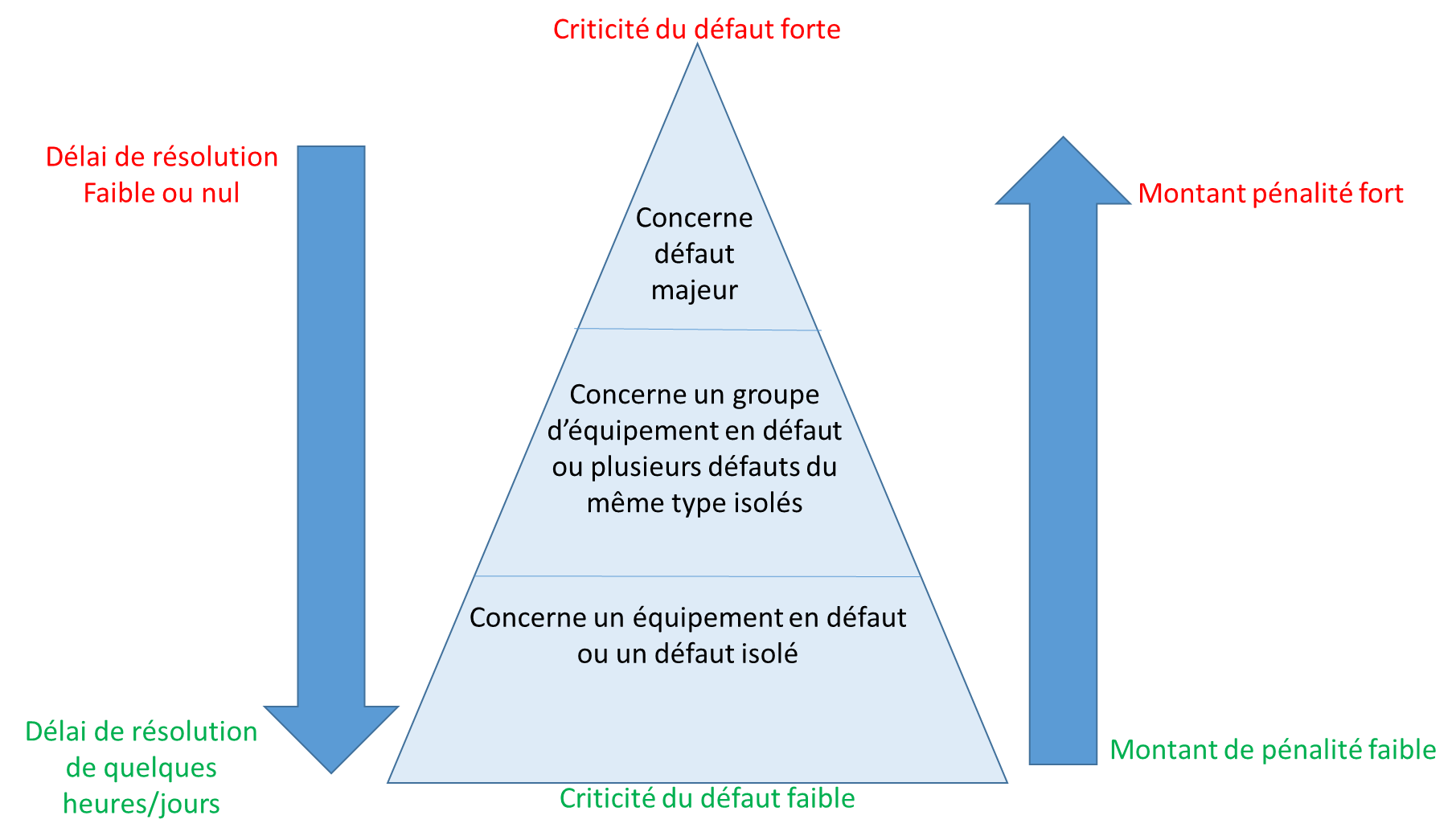
## Principes généraux et matérialisation des niveaux de Service

Les domaines de l’Exploitation Maintenance, pérennité et conformité fonctionnelle des installations, et du Management de marché sont répartis en différents Services décrits aux articles 9 à 11 du présent CCTP.

En fonction de la thématique, l’Acheteur fixe au Titulaire des indicateurs de performance à atteindre ou des Délais de Résolution Maximal de défauts variables selon la criticité de celui-ci ou de l’équipement.

En cas de non atteinte des objectifs ou de dépassement des DRM, des sanctions financières modulables dans la logique du graphique ci-contre sont précisées.

Sauf contre-indication, les pénalités sont calculées par jour et par défaut constaté selon une **valeur de référence P0 définie à l’article 15 du CCAP**.



## Modalités d’intervention du Titulaire

### Signalement des Défauts

Le signalement des défauts se fait dans les conditions décrites à l’article 7.1.2 du présent CCTP, à l’occasion d’autocontrôles ou bien de visites programmées par le Titulaire.

### Mise en œuvre sans délais des mesures de mise en sécurité et de sauvegarde (Plan de Continuité d’Activité)

Quel que soit l’origine de l’évènement et sa qualification (Anomalie ou Défaut), le Titulaire met en œuvre sans délai les mesures de mise en sécurité puis les mesures de sauvegarde nécessaires en fonction de la nature de l’Évènement et en informe le représentant de l’Acheteur.

Les modalités d’intervention et des procédures associées aux mises en sécurité, mesures de sauvegarde et marches dégradées sont précisées pour chaque service et équipement critique dans la DMS.

### Intervention curative du Titulaire en cas de Défaut

Les présentes dispositions définissent les modalités d’intervention curative du Titulaire selon les deux issues suivantes :

* Le défaut est résolu dans le Délai de Résolution Maximal,
* Le défaut ne peut être résolu dans le Délai de Résolution Maximal.

#### Défaut résolu dans le Délai de Résolution Maximal

Le Titulaire prend toutes les mesures adaptées à la nature du défaut et en assure la résolution dans le délai contractuel.

A la complète résolution du défaut, l’évènement est clos dans l’outil de maintenance.

#### Défaut non résolu dans le Délai de Résolution Maximal

A défaut de pouvoir résoudre le défaut dans le Délai de Résolution Maximal, le Titulaire met en place, sous réserve de l’accord de l’Acheteur, une marche dégradée dont les modalités sont définies dans l’article suivant.

La mise en place de la marche dégradée ne permet pas la clôture du signalement.

### Modalité de mise en œuvre d’une marche dégradée

La mise en place d’une marche dégradée peut être proposée par le Titulaire dans le cas d’un arrêt programmé, d’un défaut ou suite à une anomalie.

Cet état de fonctionnement s’entend exclusivement suivant la définition donnée par la norme NF EN 13306 (X 60-319).

Il en résulte que cette appellation ne sera employée que si les performances relatives à cet état de fonctionnement ont fait l’objet d’une validation préalable du représentant de l’Acheteur. La marche dégradée est considérée comme mise en place lorsque les performances sont effectivement atteintes.

Pour chaque signalement concerné, le Titulaire demande à l’Acheteur de mettre en place une marche dégradée par l’intermédiaire des moyens de communications prévus au contrat.

Le caractère acceptable des performances proposées par le Titulaire est apprécié par le représentant de l’Acheteur, comme étant celles qui permettent de poursuivre l’Exploitation des locaux ou des Equipements en défauts, dans la préservation de la sécurité des biens et des personnes et sous l’entière responsabilité du Titulaire.

## Délais de résolution d’un Défaut

Les modalités de décompte du DRM sont définies à l’article 15.2.1 du CCAP.

## Principe de pénalisation en cas de Défaut

Les modalités de calcul, de paiement et des cas d’exonération des pénalités sont définies à l’article 15 du CCAP.

# Conditions Particulières du Management de Marché

## DEVIS – Service relatif aux propositions technico-commerciales

### Définition du Service

Ce service vise à définir les conditions relatives aux propositions technico-commerciales et aux maintenances de niveau 5 non prévues dans le CCTP, demandées par l’Acheteur pour l’émission de bon de commande d’opération de maintenance ou relatives à la fonctionnalité des installations.

A compter d’une demande de l’Acheteur, le Titulaire émettra son offre technico-commerciale selon les modalités suivantes :

|  |  |
| --- | --- |
| **Montant du chiffrage** | **Délais de remise de l’offre** |
| < à 1 000 € HT | 1 jour |
| [1 000 € et 5 000 € HT] | 5 jours |
| ≥ 5 000 € HT | 2 semaines |

Les devis seront effectués sur la base des unités d’œuvre pour la main d’œuvre interne, sur la base des coefficients d’entreprises pour les offres fournisseurs/partenaires ou du Bordereau de Prix Unitaire pour les équipements listés. Les postes main-d’œuvre et fournitures seront distingués. Dans le cadre d’une offre sur la base des coefficients d’entreprise, l’Acheteur effectuera un contrôle des prix sur la base des factures du prestataire.

Les délais d’exécution des offres seront déterminés entre le Titulaire et l’Acheteur pour chaque devis.

### Caractérisation des Défauts

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Référence** | **Définition indicateurs** | **Délai Résolution Maximal** | **Pénalité** |
| DEVIS-1 | Retard dans le délai de remise des offres ou des devis | Art. 9.1.1 du CCTP | 30 x Po / tranche de DRM |
| DEVIS-2 | Retard d'exécution sur les travaux à réaliser | Date d'achèvement fixée sur le BC | 50 x Po / par jour de retard / équipements |

### Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées

Tout ouvrage concerné par le présent marché.

## EVEN : Evénementiel

### Définition du service

Ce service vise à définir les conditions relatives aux propositions technico-commerciales à des besoins spécifiques de l’Acheteur dans le cadre du déroulement d’événements d’importance majeure (politique, culturel ou sportif par exemple) pour lesquels il doit assurer ses pleines missions de sécurité du territoire et de la population.

Lorsque ce type de contexte est établi par l’Acheteur, le service « EVEN » s’applique au Titulaire et se substitue au Service « DEVIS » de l’article 9.1 du CCTP.

A compter d’une demande de l’Acheteur, le Titulaire émettra son offre technico-commerciale selon les modalités suivantes :

|  |  |
| --- | --- |
| **Délais de l’événement** | **Délais de remise de l’offre** |
| Événement organisé dans plus de 1 mois | 15 jours |
| Événement organisé dans plus de 15 jours (et moins d’un mois) | 10 jours |
| Événement organisé sous 15 jours (et plus de 5 jours) | 5 jours |
| Événement organisé sous 5 jours | 24 h |

Les devis seront effectués sur la base des unités d’œuvre pour la main d’œuvre interne et sur la base des coefficients d’entreprises pour les offres fournisseurs/partenaires ou du Bordereau de Prix Unitaire pour les équipements listés. Les postes main-d’œuvre et fournitures seront distingués. Dans le cadre d’une offre sur la base des coefficients d’entreprises, l’Acheteur effectuera un contrôle des prix sur la base des factures du prestataire conformément aux stipulations du CCAP.

Les délais d’exécution des offres seront déterminés entre le Titulaire et l’Acheteur pour chaque devis.

L’Acheteur demande à avoir une personne référente afin de gérer ce service.

### Caractérisation des Défauts

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Référence** | **Définition indicateur** | **Délai Résolution Maximal** | **Pénalité** |
| EVEN -1 | Retard dans le délai de remise des offres ou des devis | Art. 9.2.1 du CCTP | 60 x Po / tranche de DRM |
| EVEN -2 | Retard d'exécution sur les travaux à réaliser | Date d'achèvement fixée sur le BC | 100 x Po / jour de retard |

### Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées

Tout ouvrage dont la préfecture de Police est responsable.

## GESTEV – Service de Gestion des Evénements

### Définition du Service

Ce service consiste à assurer la saisie par le Titulaire, de manière fiable et exhaustive, des informations relatives aux événements survenus sur les Sites et aux actions du Titulaire, notamment dans les différents systèmes d’informations.

Ce service suppose également la libre consultation de ces informations dans les différents systèmes d’informations.

### Caractérisation des Défauts

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Référence** | **Définition indicateur** | **Délai Résolution Maximal** | **Pénalité** |
| GESTEV-1 | Défaut d'information d'un signalement dans l'outil de maintenance comprenant l'absence, l'inexactitude, la clôture anticipée et l'enregistrement avec un retard supérieur à 2h | 2 heures | 10 x Po / défaut (forfaitaire) |
| GESTEV-2 | Absence ou inexactitude d’une information contenue dans l'outil de maintenance (fiche marché, maintenance préventive, DOE, etc.) | 5 jours | 10 x Po / défaut (forfaitaire) |

### Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées

* La saisie de tous les événements (anomalies, défauts, interventions, etc.) dans le délai requis par le présent marché,
* La saisie des informations relatives aux fiches équipements,
* La mise à jour de la base de Maintenance et la saisie des opérations de maintenance curatives et préventives réalisées par le Titulaire pendant la durée d’exécution du présent marché,
* La mise à jour des DOE au format existant (DWG).

## REP - Reporting

### Définition du Service

Ce service consiste à organiser l’ensemble des points de suivi de l’activité prévus dans le marché et à fournir à l’Acheteur l’ensemble de la documentation associée. Cette information a pour but d’établir les bases d’un partenariat efficace entre les parties et d’optimiser conjointement les exploitations immobilières sur les plans opérationnels et économiques. De manière générale, les informations et transmissions à l’Acheteur au titre du présent marché sont enregistrées et/ou font l’objet d’une trace écrite.

### Caractérisation des Défauts

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Référence** | **Définition indicateur** | **Délai Résolution Maximal** | **Pénalité** |
| REP-1 | Retard de transmission d’un document exigible au titre du marché (DUME, DC4, éléments du coût de revient, DADS, attestation d'assurance, rapport annuel, etc.). Cet indicateur ne s’applique pas aux documents couverts par un autre indicateur sanctionnant leur retard ou défaut de transmission | 10 jours | 10 x Po / tranche de DRM |
| REP-2 | Non-réalisation ou retard de transmission des éléments de suivi de l'activité (RMA, compte rendu de réunion, rapports des visites réglementaires, etc.) | 2 jours après rendez-vous | 20 x Po / tranche de DRM |
| REP-3 | Absence non excusée du Titulaire à une réunion fixée par l’Acheteur | Sans délai | 50 x Po / constat (forfaitaire) |
| REP-4 | Retard de transmission d’une information nécessaire au fonctionnement de la prestation (planning de maintenance, demande d’exonération de pénalité, etc.) | Suivant le service ou la demande de l'Acheteur | 10 x Po / tranche de DRM |

### Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées

* L’élaboration et la transmission des rapports d’activité,
* La tenue de ces réunions de suivis d’activité,
* La saisie ou le transfert des informations dans l’outil de suivi de maintenance.

## GESMOY - Gestion des moyens

### Définition du Service

Ce service consiste à mettre en œuvre les moyens humains définis par le Titulaire dans le cadre de son offre pour répondre aux objectifs de satisfaction et de qualité de service attendus par l’Acheteur sur la durée du marché.

### Caractérisation des Défauts

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Référence** | **Définition indicateur** | **Délai Résolution Maximal** | **Pénalité** |
| GESMOY-1 | Non-respect de l’organigramme du Titulaire et notamment des moyens humains (y compris qualifications) décrits dans le cadre de son offre | Calendrier des effectifs réalisé au mois N-1 présenté dans le cadre du RMA | 10 x Po de personnel manquant (forfaitaire) |
| GESMOY-2 | Non-respect d’un engagement complémentaire du Titulaire figurant dans son offre et ne relevant pas d’une prescription du présent Marché | 1 mois | 30 x Po / constat (forfaitaire) |

### Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées

Le respect de l’organigramme et des moyens humains décrit dans le cadre de son offre.

## GESPRO - Gestion des procédures

### Définition du Service

Ce service vise à assurer l’établissement et le respect des procédures prévues dans le cadre du marché.

### Caractérisation des Défauts

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Référence** | **Définition indicateur** | **Délai Résolution Maximal** | **Pénalité** |
| GESPRO-1 | Retard du Titulaire pour le démarrage des prestations après la période de démarrage | Sans délai | 50 x Po (forfaitaire) |
| GESPRO-2 | Non-respect de l’architecture ou absence d’un document à jour dans la DMS | 5 jours | 10 x Po / constat |
| GESPRO-3 | Retard de mise en œuvre de mesure de sécurité et de sauvegarde (non-condamnation de l'équipement, absence de signalisation, défaut d'isolement, etc.). Cela ne porte pas préjudice aux réparations dues par ailleurs par le Titulaire | 4 heures | 10 x Po / constat |
| GESPRO-4 | Non-respect des règles d'hygiène et de sécurité | Sans délai | 100 x Po / constat (forfaitaire) |
| GESPRO-5 | Non-respect des dispositions relatives à la sécurité informatique ou la confidentialité des informations | Sans délai | 500 x Po / constat (forfaitaire) |

### Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées

L’élaboration et la mise à jour de la DMS.

## GESFLU - Gestion des Fluides et Energies

### Définition du Service

Pour certains sites du présent Marché, le Titulaire assure un suivi des consommations de chauffage et d’ECS. A ce titre, il rend compte de leur évolution (notamment via les données de consommation mensuelles renseignées dans la GMAO), assure la détection et le diagnostic des anomalies (fuites, évolutions anormales) et formule des préconisations visant à optimiser les consommations.

La gestion de la fourniture des fluides devra se conformer à la circulaire 3 décembre 2008 relative à « l’exemplarité de l’Etat au regard du développement durable dans le fonctionnement de ses services et de ses établissements publics », en ce qui concerne :

* La réduction de la consommation d’eau et des énergies fossiles émettrices de gaz à effet de serre,
* La mise en place d’une gestion des fluides,
* L’établissement d’un bilan de consommations énergétiques et des émissions de gaz à effet de serre de chaque site, à fournir mensuellement à l’Administration,
* L’accompagnement pour les déclarations annuelles ICPE des rejets de gaz à effet de serre et de CO2,
* L’établissement d’un plan de progrès énergétique des sites à fournir à l’Administration au plus tôt 3 ans après la notification du marché et au plus tard 6 mois avant la fin du marché. Il présentera notamment un bilan des consommations (par fluides et bâtiments), l’isolation du bâtiment, les préconisations d’économies…,
* L’établissement de plans d’actions, proposés à l’Administration pour mise en œuvre, précisant les conditions pratiques et financières de ces plans et leurs objectifs d’économie d’énergie, en lien avec le plan GER proposé.

### Caractérisation des Défauts

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Référence** | **Définition indicateur** | **Délai Résolution Maximal** | **Pénalité** |
| GESFLU-1 | Absence de réalisation du plan de progrès ou de relevés | 10 jours | 100 x Po / constat |

### Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées

Rapport mensuel de suivi des consommations de fluides comprenant bilan de puissance énergétique et des émissions de gaz à effet de serre.

Les sites concernés sont donnés en annexe 9 du présent CCTP.

# Conditions relatives à la gestion de la Pérennité des Installations

## CRB – Service d’accompagnement lors des Contrôles Réglementaires des Bâtiments

### Définition du Service

Le Service consiste à l’accompagnement par le Titulaire des entreprises effectuant les contrôles réglementaires sur les équipements objet du marché, et à la réalisation dans le cadre du forfait des actions correctives permettant la levée des réserves émises.

L’Acheteur présentera un planning de contrôle annuel en début d’année civile au Titulaire. Celui-ci mettra en œuvre les moyens pour assurer l’accompagnement des bureaux de contrôle.

Lors de l’accompagnement, le Titulaire aura possibilité de disposer des informations des non conformités constatées par le bureau de contrôle pour lui permettre de les lever immédiatement. Il ne devra cependant pas allonger le temps de visite initialement programmé en raison des actions techniques qu’il envisagerait d’effectuer.

Dans le cas où le niveau technique nécessaire pour lever une réserve ne serait pas compris dans le présent marché, le Titulaire informera l’Acheteur qui prendra les mesures nécessaires à la bonne levée de celles-ci.

### Caractérisation des Défauts

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Référence** | **Définition indicateur** | **Délai Résolution Maximal** | **Pénalité** |
| CRB-1 | Absence d’accompagnement conformément au planning | Sans délai | 50 x Po / absence |
| CRB-2 | Non-respect du délai de levée d'une réserve très critique | 7 jours ouvrés | 20 x Po / tranche de DRM / réserve |
| CRB-3 | Non-respect du délai de levée d'une réserve critique | 21 jours | 10 x Po / tranche de DRM / réserve |
| CRB-4 | Non-respect du délai de levée d'une réserve non critique | 60 jours | 5 x Po / tranche de DRM / réserve |

### Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées

Tous les équipements du marché concernés par des contrôles réglementaires.

Liste non exhaustive :

* Contrôle des disconnecteurs
* Ramonage
* Analyse de combustion des chaudières
* Analyse physico-chimique des eaux de chauffage
* Contrôle des équipements sous pression
* Contrôle d’étanchéité des liaisons frigorifiques sir la charge est >2kg

## PREV – Service de Gestion et réalisation des opérations de maintenance préventive

### Définition du Service

Le service consiste à planifier, organiser et réaliser les opérations de maintenance préventive de niveau 1 à 5 au sens de la norme NF EN 13306 (X 60-319) pour l’ensemble des installations objet du marché.

Le Titulaire respecte les gammes de maintenance présentées dans le plan de maintenance. Ces gammes constituent un minima. Le Titulaire se doit de compléter celles-ci en termes de fréquence, de tâche pour respecter les impératifs des services associés. Toute tâche supplémentaire ou fréquence de passage est incluse au forfait du présent marché.

Le Titulaire établira un planning de rondes et une gamme correspondante sur l’outil de maintenance permettant de couvrir l’ensemble des installations, ce document sera soumis pour avis à l’Acheteur à l’issue de la période de prise en charge.

### Caractérisation des Défauts

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Référence** | **Définition indicateur** | **Délai Résolution Maximal** | **Pénalité** |
| PREV-1 | Non réalisation d’une intervention de maintenance programmée et inscrite au plan de maintenance | 4 heures | 20 x Po / tranche de DRM |
| PREV-2 | Non tenue à jour du registre de sécurité/carnet d'entretien ou incohérence entre les informations figurants sur l’outil de maintenance et une documentation technique | 4 jours | 10 x Po / constat |

### Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées

Le Titulaire assure le renseignement de l’outil de maintenance de manière quotidienne et à minima hebdomadaire de son planning de maintenance préventive, y compris la maintenance réglementaire, comprenant les tâches et fréquences d’interventions préventives sur chacun des équipements et ouvrages afin de garantir le respect de ses obligations de résultats.

Le respect de la programmation de la maintenance préventive, en termes de délai et de prestations est un élément essentiel du marché.

## ASS – Mission d’Assistance et de conseil

### Définition du Service

Le service consiste à l’assistance et au conseil de l’Acheteur pour la définition et la réception de travaux réalisés par l’Acheteur, notamment dans le cadre de travaux de rénovation, de GER ou de reprise de dommage relevant de sa responsabilité.

La performance consiste à obtenir un service adapté par la remise en temps des documents demandés, par rapport aux délais précisés dans la définition du service et par une action efficace au service des intérêts de l’Acheteur et assurant un bon déroulement des procédures concernées (exemple dommage...).

### Assistance à la définition de travaux

Dans le cadre de l’assistance à la définition de travaux, le Titulaire accompagne l’Acheteur dans la validation de pièces techniques soumis lors des phases études de projets de construction neuve ou de rénovation lourde. Il sera notamment sollicité pour avis sur les fiches techniques produites par l’installateur, sur la maintenabilité des équipements proposés et la pertinence des plans d’implantation du matériel.

Le Titulaire attestera dans un rapport écrit la conformité des travaux vis-à-vis des spécificités définies au plan de pérennité et des objectifs de performance attendus au présent CCTP. Les cas échéants, le Titulaire justifiera techniquement chacune des réserves émises dans le rapport.

Celui-ci est remis dans un délai de deux (2) semaines après soumission des éléments précités.

En l’absence de retour dans le délai imparti, il sera considéré que le Titulaire n’a aucune réserve sur les documents communiqués. A cet égard, il est expressément convenu qu’aucune réclamation ultérieure du Titulaire sur la définition des travaux ne sera admise.

L’Acheteur examinera le rapport et fera les modifications jugées nécessaire dans le descriptif et CCTP par le maître d’œuvre et communiquera au Titulaire la liste des modifications réalisées. Le Titulaire confirmera par écrit sous une (1) semaine la conformité des documents modifiés. En l’absence de réponse, les travaux seront supposés conformes. En cas de désaccord sur les modifications des documents, les parties régleront les différends selon les modalités du CCAP.

De manière plus générale, le Titulaire pourra participer activement à l’élaboration de référentiels techniques rédigés par l’Acheteur.

### Assistance à la réception de travaux

Concernant l’assistance à la réception, le Titulaire assiste l’Acheteur dans toutes les opérations de suivi et de réception des travaux dans le cadre des ouvrages objet du marché. Il vérifie pour le compte du maître d’ouvrage la conformité des travaux réalisés au regard des spécifications techniques.

Il assure l’ensemble des prestations préparatoires et d’accompagnement aux travaux ainsi que les opérations post-réception nécessaires au redémarrage et bon fonctionnement présent et à venir des équipements et installations concernées par les travaux GER ou autres travaux opérés par l’Acheteur.

Il assiste l’Acheteur au cours des opérations de réception dont il coordonne le déroulement avec les différents intervenants. Il assure une information régulière et documentée.

Le Titulaire établit un rapport écrit comprenant, le cas échéant, la liste exhaustive des réserves qu’il juge nécessaire de faire lever par l’entreprise ayant réalisé les travaux.

Ce rapport est remis dans un délai de sept (7) jours avant le jour de la réception des travaux. En l’absence de ce délai, les travaux sont supposés conformes et aucune réclamation ultérieure ne sera admise.

Après les travaux de levée de réserves, constatés lors d’une réception complémentaire à laquelle il participe, le Titulaire confirme par écrit la levée effective des réserves. En l’absence de réponse dans un délai d’une (1) semaine suivant la date de réception précitée, les réserves sont supposées intégralement levées.

Une fois les réserves levées, le Titulaire ne pourra arguer d’un défaut de réalisation des travaux concernés pour demander une exonération ou minoration de pénalités.

En cas de désaccord sur la liste des réserves et leur levée effective, les parties s’efforceront de régler leurs différends selon les modalités prévues au CCAP.

### Assistance et conseil en cas de survenance de désordre

Le Titulaire assure une mission d’assistance et de conseil en cas de survenance de désordre postérieurement à la réception des travaux. Il conseille l’Acheteur sur les options juridiques et techniques envisageables, diligente à ses frais les expertises et les diagnostics techniques, établit les projets de courriers à l’attention des intéressés et le rapport ou note technique joint à l’appui de ces courriers.

Le Titulaire assistera l’Acheteur dans toutes ses démarches, procédures précontentieuses ou contentieuses relatives aux désordres nés ou révélés postérieurement à la réception des travaux.

### Assistance à la réalisation du Document de Maintenance sur le Lieu de Travail (DMLT)

Le Titulaire assistera l’Acheteur dans le cadre de la rédaction et de la mise à jour du Document de Maintenance sur le Lieu de Travail, notamment sur la fourniture de données techniques relatives aux fonctionnements des installations.

### Assistance à la gestion des garanties

Pour les éléments concernés, le Titulaire assure, à partir de la prise en charge des installations jusqu’à la fin de la période concernée les garanties suivantes :

|  |  |
| --- | --- |
| **Garantie** | **Durée** |
| Constructeur | Selon équipement |
| Parfait achèvement | 1 an |
| Bon fonctionnement | 2 ans |
| Décennale | 10 ans |

Le Titulaire assure l'édition des fiches d’anomalies, dont le format est tout d'abord validé par l’Acheteur. Les fiches sont transmises dès leur élaboration à l’Acheteur, qui se chargera de leur diffusion pour les interventions des entreprises de travaux concernées. Le Titulaire assure le suivi des interventions des entreprises et tient à jour les fiches d'anomalies et un tableau de synthèse (états d'avancement, clôtures…).

### Caractérisation des Défauts

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Référence** | **Définition indicateur** | **Délai Résolution Maximal** | **Pénalité** |
| ASS-1 | Retard sur la remise d'avis, de rapports ou d’actions requises | 5 jours | 20 x Po / tranche de DRM |

### Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées

* Assistance définition des travaux,
* Assistance au suivi des chantiers (réunions de chantiers, …),
* Assistance et conseil à la réception des travaux,
* Assistance et conseil à l’Acheteur en cas de survenance de désordres (GPA...).

## GER – Service de Définition du plan GER et réalisation de diagnostics

### Définition du Service

Le service consiste à assister l’Acheteur pour le maintien de la valeur patrimoniale des Sites et des équipements entrant dans le périmètre du marché.

### Diagnostics et contrôles

Ce service est décrit à l’article 7.4 du présent CCTP.

### Plan de pérennité

Ce document propose pour l’ensemble des locaux, équipements et installations objet du marché, une planification des interventions relatives aux opérations de Gros Entretien Renouvellement pour une durée de 10 ans.

Le plan de pérennité élaboré est une proposition de mise à jour et d’adaptation du plan déjà existant par le Titulaire. Il y planifie l’ensemble des renouvellements nécessaires pour garantir la continuité de fonctionnement et le maintien des performances des installations objet du marché.

Cette actualisation est destinée à anticiper ou à décaler le renouvellement des ouvrages ou des équipements en fonction :

* Du vieillissement,
* De l’obsolescence,
* De la performance constatée des équipements (taux de pannes, durée d’immobilisation, temps de maintenance corrective, etc.),
* De la criticité dans l’exploitation du site et de l’éventuel impact sur les ouvrages ou équipements amont et aval.

Le plan de pérennité décrit pour chaque équipement et ouvrage :

* La localisation,
* La quantité totale,
* L’état,
* La durée de vie résiduelle,
* Les travaux à prévoir, les quantités renouvelées et les montants correspondants pour chaque année du Marché.

Le Titulaire s’assurera de sa cohérence avec les données des fiches équipements de l’outil de maintenance et distinguera les opérations de GER qui lui incombent de celles à la charge de l’Acheteur. Pour les travaux à sa charge, le Titulaire décrira succinctement les causes et raisons de cette programmation, ainsi que les éventuelles contraintes à la réalisation des travaux.

Le plan de pérennité sera transmis pour validation au plus tard trois (3) mois après la date de démarrage des prestations et respectera le modèle proposé en annexe 3 au CCTP.

Il sera mis à jour annuellement en fonction des travaux engagés et réalisés durant l’année écoulée. La version mise à jour sera remise au plus tard un (1) mois après le début de chaque nouvel exercice et au plus tard avant le 30 mars de chaque année.

En cas de défaut nécessitant le remplacement d’un équipement absent du plan de pérennité, le Titulaire doit fournir dans un délai de dix (10) jours un rapport d’analyse expliquant les causes du défaut ainsi que les préconisations visant à la résolution pérenne du défaut.

Le plan de pérennité fera l’objet d’une révision complète à l’occasion des diagnostics prévus en fin de marché.

### Indicateurs de performance

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Référence** | **Définition indicateur** | **Délai Résolution Maximal** | **Pénalité** |
| GER-1 | Absence de réalisation d’un état des lieux entrant ou sortant | Art. 7.4.3 du CCTP | 50 x Po / site |
| GER-2 | Non-transmission du rapport d’analyse suite à un défaut nécessitant le remplacement d’un Equipement absent du plan de pérennité | 10 jours | 100 x Po / tranche de DRM |
| GER-3 | Retard sur la transmission du plan de pérennité, document incomplet ou non actualisé | Art. 10.4.3 du CCTP | 100 x Po / tranche de DRM |

### Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées

* Rédaction et mise à jour de la documentation Maintenance,
* Diagnostics sur l’état des ouvrages,
* Elaboration du Plan de Pérennité,
* Réalisation des opérations de maintenance préventives concernées.

## GN5 - Réalisation des interventions de niveau 5

### Définition du Service

Le présent service détermine la performance attendue lors de la réalisation des opérations de niveau 5 au sens de la norme NF EN 13306.

A ce titre, le Titulaire s’engage à garantir le fonctionnement des équipements ou installations quel que soit leur état initial ou leur durée de vie résiduelle (y compris les équipements ou installations « hors d’usage ») pendant toute la durée du marché.

Les équipements ou installations identifiés comme « hors d’usage » dans le cadre des états des lieux entrant seront remis en état de fonctionnement ou remplacés par le Titulaire dans les douze (12) mois suivant la date de démarrage effectif des prestations objet du marché sous réserve de validation des devis par l’Acheteur.

Le Titulaire sera exonéré de pénalité pour tout défaut constaté sur ces équipements et ces installations jusqu’à leur remise en état ou remplacement et au plus pendant une période de douze (12) mois suivant la date de démarrage des prestations objet du marché.

### Nature et étendue des opérations rendues au titre du Service

Le Titulaire réalise toutes les opérations de niveau 5 nécessaires au fonctionnement des équipements et installations et s’engage à réaliser toutes les opérations curatives, les travaux de renouvellement et de mise aux normes des équipements ou installations compris dans l’annexe 4 du CCTP dans le cadre de la rémunération forfaitaire.

Afin de garantir le fonctionnement des équipements ou installations, le Titulaire réalise les opérations ou travaux précités qu’ils aient été mentionnées ou non dans le plan de pérennité.

Le Titulaire ne pourra se prévaloir d’aucune erreur ou manque dans ce plan pour solliciter une rémunération supplémentaire relative aux travaux de GER.

### Procédure de suivi du plan de pérennité

#### Dispositions générales

Dès la notification, le Titulaire élabore un plan de GER conformément aux dispositions de l’article 10.4.3 du CCTP. Il assure les objectifs de continuité de fonctionnement des équipements et des installations et le maintien des performances nonobstant le plan de GER élaboré par ses soins.

#### Etudes préalables et dossier technique

Chaque opération de niveau 5 donne lieu à la présentation préalable d’un dossier technique au représentant de l’Acheteur détaillant :

* Les équipements ou installations faisant l’objet de l’opération (fiches techniques mentionnant notamment la durée de vie théorique, plans),
* La nature et l’étendue des opérations, notamment les spécifications techniques ou technologiques des équipements renouvelés,
* Les conditions de réalisation des opérations (horaires, moyens…) ainsi que les contraintes sur l’exploitation de l’Acheteur et les marches dégradées envisagées,
* Le planning prévisionnel des travaux en détaillant les éventuelles phases de l’opération,
* Les différents intervenants (entreprises, sous-traitant…),
* Le coût détaillé des opérations,
* Tout autre document rendu nécessaire par la nature des opérations envisagées.

Le dossier technique est présenté au visa du représentant de l’Acheteur.

#### Qualité des nouveaux équipements et installations

Les équipements et Installations renouvelés dans le cadre des Plans GER devront présenter des fonctionnalités et atteindre des performances au moins équivalentes à celles des équipements antérieurs à l’état neuf. Le Titulaire devra s’assurer du respect du programme fonctionnel du site ou du bâtiment s’il existe.

En cas de renouvellement partiel d’un équipement ou d’une installation, les caractéristiques techniques des nouveaux composants sont celles préconisées ou agréées par le constructeur afin de garantir une bonne interopérabilité et un bon fonctionnement de l’ensemble, notamment supervision, réseaux, équipements terminaux, etc.

Dans tous les cas, le Titulaire n’opère pas systématiquement un remplacement à l’identique et doit proposer si possible des solutions bénéficiant de l’évolution technologique.

#### Réalisation des opérations

Le Titulaire assure l’ordonnancement, la coordination, le pilotage ainsi que la réalisation des opérations tout en assumant la pleine responsabilité technique et financière.

#### Admission des prestations des opérations de niveau 5

L’admission des prestations est assurée par l’Acheteur.

La Titulaire assiste l’Acheteur dans les opérations préalables à la réception (OPR) et fournit l’ensemble des documents nécessaires à cette réception :

* Mise à jour des synoptiques et des plans des installations,
* Fourniture des DOE et DIUO au format existant le cas échéant,
* Descriptifs et fiches techniques des équipements renouvelés,
* Planning de levée de réserves identifiées à l’issue des travaux.

L’admission des prestations n’exonère pas le Titulaire d’éventuelle responsabilité en cas de dysfonctionnement partiel ou total des équipements ou installations.

### Bilan périodique

Le Titulaire présente lors de chaque Réunion Mensuelle d’Activité un état d’avancement des opérations programmées.

Un bilan technique et financier est présenté annuellement à l’Acheteur. Il comprend notamment :

* La liste des travaux effectués en respectant la trame du plan GER,
* Le montant des investissements réalisés,
* Les coordonnées de l’entreprise ayant effectué les travaux,
* Le bilan des réserves éventuelles.

Un bilan global est réalisé huit (8) mois avant l’échéance du marché.

### Indicateurs de performance

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Référence** | **Définition indicateur** | **Délai Résolution Maximal** | **Pénalité** |
| GN5-1 | Lors de l’état des lieux de sortie, indisponibilité totale ou partielle d’un Equipement ayant fait l'objet de travaux | Sans délai | 115 % du montant TTC des travaux  (forfaitaire) |
| GN5-2 | Constat d’au moins 6 signalements pour un Equipement critique sur une période de 6 mois précédent l’échéance du marché. | Sans délai | 115 % du montant TTC des travaux  (forfaitaire) |

La pénalité prévue pour l’indicateur GN5 est calculée sur la base du montant estimé des opérations curatives ou de remplacement des équipements ou installations dont le dysfonctionnement total ou partiel est constaté lors de l’état des lieux de sortie.

Il est expressément prévu que le plafond de pénalité fixé dans le cadre de l’article 15 du CCAP ne s’applique pas au présent indicateur.

### Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées

Les équipements rappelés pour chacun des services concernés.

# Conditions relatives à la conformité fonctionnelle des installations

## CVC – Service Chauffage Ventilation Climatisation - Confort Thermique et Aéraulique - Production de froid

### Cas général

Dans le cas général, au sens des contrats de chauffage, le marché retenu est de type **PF - Prestation Forfait**.

### Définition du Service

Ce Service consiste à fournir les bonnes conditions de confort thermique et aéraulique, telles qu’elles sont définies ci-dessous pour l’ensemble du site.

Le Titulaire a aussi la responsabilité du maintien des caractéristiques physico-chimiques de l’eau des circuits techniques permettant de préserver les matériels contre les risques de corrosion et d’entartrage. Il procède aux mesures PH, TH, TA, TAC et aux analyse physico-chimique complète qui font l’objet d’un compte-rendu pour les différents circuits d’eau utilisés pour ce Service.

Le Titulaire assure une surveillance renforcée des réseaux d’eau. Il assure les opérations de maintenance préventives adaptées (notamment tirage bras mort). Il fait effectuer par un laboratoire agrée une recherche et dénombrement de la bactérie Légionnelle dans les réseaux le nécessitant.

Le titulaire procède au contrôle des disconnecteurs des réseaux techniques selon la réglementation.

Pour le chauffage et la climatisation, les températures intérieures imposées sont les températures sèches mesurées au centre du local.

Pour la ventilation, l’objectif est le maintien en état standard de bon fonctionnement des installations conformément aux règles en vigueur, sans bruit ni vibration.

Pour l’eau des circuits, l’objectif est l’absence de légionnelle en concentration supérieure à la règlementation, l’absence de corrosion, et d’entartrage des tuyauteries des équipements.

* Exigence de Température :
* La T° mini est de 19°C pour l’ensemble des locaux intérieurs équipés et régulés notamment les locaux de stockage informatique,
* Lors des réduits de moins de 3 jours, la température ne doit pas être baissée de plus de 3°C,
* Dans le cas de bâtiment mis « hors-gel », la température ne doit pas être inférieure à 10°C,
* La T° mini est conforme à celle du Code du Travail pour l’ensemble des locaux non équipé et non régulé (gymnase, atelier, entrepôt...),
* Pour les locaux climatisés (hors locaux informatiques), la T° max est de 25°C,
* Pour LT serveurs, la T° max est de 20°C avec taux d’humidité de 50%,
* Pour les locaux rafraîchis, la T° max est au plus Text - 5°C.
* Aucune exigence pour les locaux non rafraichis et non climatisés.
* Exigence de ventilation :
* Respect de la différence de pression de la plage constructeur pour les filtres et préfiltres.
* Débits d’air :

|  |  |
| --- | --- |
| **Local** | **Débit minimal** |
| Bureau | 25 m3/h par personne |
| Salle de réunion | 30 m3/h par personne |
| Local médical | 25 m3/h par personne |
| Atelier | 60 m3/h par personne |
| Gymnase | 25 m3/h par personne |
| Chambre | 18 m3/h par personne |
| Restauration | 30 m3/h par personne |
| Vestiaire | 25 m3/h par personne |
| GAV | 3 à 5 vol/h par local de rétention |
| Crèche | Débit réglementaire selon l’âge des enfants |
| Laboratoire Police Technique et Scientifique (LPTS) | 15-20 volumes / h |

Les locaux de niveau de criticité 1 ne doivent subir **aucune** coupure de chauffage et d’aération non prévue dans le cadre de la maintenance :

Criticité 1 :

* Chef de poste,
* Gardes à vue (GAV),
* Locaux serveurs,
* Salles opérationnelles, salles CIC,
* Zones très haute autorité,
* Laboratoires de la police technique et scientifique,
* Locaux scellés,
* Locaux armurerie,
* Crèches.

Criticité 2 : Le reste des locaux

### Caractérisation des Défauts

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Locaux de niveau de criticité 1** | | | |
| **Référence** | **Définition indicateur** | **Délai Résolution Maximal** | **Pénalité** |
| CVC-1.1 | Constat d’une T° supérieure à 25°C (Température reprise) dans une salle CIC | 2 heures | 100 x Po + 50 Po par heure de retard |
| CVC-2.1 | Constat d’une T° supérieure à 25°C (Température reprise) dans un local informatique | 4 heures | 50 x Po + 50 Po par heure de retard |
| CVC-3.1 | Constat d’une T° inférieure à la T° minimale fixée pour un local GAV ou dans une crèche | 6 heures | 50 x Po + 20 Po par tranche de DRM |
| CVC-4.1 | Constat d’une différence de pression hors prescription constructeur pour une CTA ou un extracteur desservant un local GAV, une crèche ou un laboratoire PTS | 6 heures | 10 x Po + 10 Po par tranche de DRM |
| CVC-5.1 | Constat d’une T° inférieure à la T° minimale ou supérieure à la T° maximale autorisée fixée dans un local « haute autorité" ou "chef de poste" | 6 heures | 10 x Po + 10 Po par tranche de DRM |
| CVC-6.1 | Dysfonctionnement d'un extracteur desservant un local scellés ou armurerie | 6 heures | 10 x Po + 10 Po par tranche de DRM |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Locaux de niveau de criticité 2** | | | |
| **Référence** | **Définition indicateur** | **Délai Résolution Maximal** | **Pénalité** |
| CVC-1.2 | Constat d’une T° inférieure à la T° minimale fixée | 12 heures | 10 x Po + 10 Po par tranche de DRM |
| CVC-2.2 | Constat d’une différence de pression hors prescription constructeur pour une CTA | 12 heures | 10 x Po + 10 Po par tranche de DRM |
| CVC-3.2 | Défaut d’entretien des réseaux ou des équipements (corrosion, écoulement altéré, état calorifugeage, fuites, débits diminués…) constaté visuellement | 5 jours | 5 x Po |
| CVC-4.2 | Absence d’ECS sur un site | 24 heures | 50 x Po + 10 Po par tranche de DRM |
| CVC-5.2 | Non réalisation des analyses d'eau des réseaux de chauffage et d'ECS et non transmission des rapports | Sans délai | 5 x Po + 10 Po par tranche de DRM |
| CVC-6.2 | Caractéristique physico-chimique des réseaux d’eau (ECS et/ ou chauffage, eau glacée) non conforme, ou taux de légionelle supérieure aux limites réglementaires | 5 jours | 5 x Po + 10 Po par tranche de DRM |

### Liste indicative et non exhaustive des équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernées

#### Chaufferies ou sous-stations

Les équipements à prendre en charge au titre du marché comprennent :

* Les chaudières, corps de chaudières, brûleurs, récupérateurs à condensation, générateurs d'air chaud, carneaux et conduits de fumées métalliques dans leur totalité (maçonnerie exclue), ventilations des locaux techniques, les pompes à chaleur, systèmes à détente direct ou systèmes réversibles, etc.,
* Les échangeurs et postes de mélange,
* Les stockages de combustibles, canalisations et équipements en et hors chaufferie,
* Les pompes, équipements de régulation et de sécurité, vases d'expansion ouverts ou sous pression, maintiens de pression,
* Les productions collectives d'eau chaude sanitaire, y compris les ballons électriques,
* Les installations électriques depuis le coffret de coupure extérieure de la chaufferie / le local technique (coffret de coupure exclu) qui alimentent les équipements de production de chauffage et d’eau chaude sanitaire, brûleurs, pompes, régulateurs de chauffage et d’eau chaude sanitaire, l'éclairage des locaux techniques depuis les compteurs du distributeur d’électricité, etc. A défaut de coffret de coupure électrique extérieure, la prestation débute à partir du dernier tableau divisionnaire ou du TGBT,
* Les alimentations d'eau de remplissage et d’eau chaude sanitaire, etc.,
* Les disconnecteurs, présents sur les alimentations des circuits de chauffage, de production de froid et de production ECS,
* Les siphons de sol, les puisards et les pompes de puisard et de relevage, présents dans la chaufferie / le local technique, compris tuyauteries de refoulement jusqu'aux collecteurs,
* Les compteurs d’eau froide, d’eau chaude, d’électricité, les matériels de mesure, présents dans la chaufferie / le local technique,
* Les appareils de traitement d'eau de chauffage et d'eau chaude sanitaire, adoucisseurs et pompes doseuses, etc.,
* Le matériel de sécurité, signalétique, bac et pelle, etc.

#### Circuits de distribution de chauffage

Les équipements à prendre en charge au titre du marché comprennent :

* Tous les réseaux de distribution de chauffage ou réversibles, y compris en caniveau et inaccessibles (enterrés),
* Tous les organes de coupure, de réglage et d'équilibrage des réseaux de chauffage ou réversibles y compris ceux situés sur les émetteurs de chaleur,
* Les émetteurs de chaleur ou réversibles quels que soient leur emplacement et leur type, radiateurs, convecteur, planchers chauffants, plafonds rayonnants, etc.

Les terrassements généraux nécessaires à la mise à découvert de réseaux et à leur remplacement, les travaux de génie civil, remblais, remises en état des espaces verts, plantations, voiries, etc. ainsi que toutes les interventions de gros œuvre, ne sont pas à la charge du Titulaire, excepté ceux nécessités par des recherches de fuite qui restent à la charge du Titulaire.

#### Circuits de distribution d’eau chaude sanitaire collective

Les équipements à prendre en charge au titre du marché comprennent tous les organes de coupure, de réglage et d'équilibrage des réseaux, y compris ceux situés en sous-sol, caves et enterrés.

Les terrassements généraux nécessaires à la mise à découvert de réseaux et à leur remplacement, les travaux de génie civil, remblais, remises en état des espaces verts, plantations, voiries, etc. ainsi que toutes les interventions de gros œuvre, ne sont pas à la charge du Titulaire, excepté ceux nécessités par des recherches de fuite qui restent à la charge du Titulaire.

Les robinetteries terminales et points de puisage sont exclus.

#### Production de froid ou sous-stations

Les équipements à prendre en charge au titre du marché comprennent :

* Les groupes de froid, compresseurs, évaporateurs, détendeurs, condenseurs, récupérateurs, ventilations des locaux techniques, etc.,
* Les chambres froides (cuisines, cases réfrigérées),
* Les échangeurs et postes de mélange,
* Les canalisations et équipements en et hors chaufferie,
* Les compteurs d’énergie en propriété de l’Acheteur,
* Les pompes, équipements de régulation et de sécurité, vases d'expansion ouverts ou sous pression, maintiens de pression,
* Les installations électriques d'alimentation des équipements de production de froid, pompes, régulateurs de froid, l'éclairage des locaux techniques depuis le dernier tableau divisionnaire ou à défaut le TGBT,
* Les alimentations d'eau de remplissage, etc. présents dans le local technique,
* Les disconnecteurs, etc. présents sur les alimentations des productions de froid,
* Les siphons de sol, les puisards et les pompes de puisard et de relevage, présents dans le local technique, compris tuyauteries de refoulement jusqu'aux collecteurs,
* Les compteurs d’eau froide, d’électricité, les matériels de mesure, présents dans le local technique,
* Les appareils de traitement d'eau, adoucisseurs et pompes doseuses, etc.,
* Le matériel de sécurité, signalétique, etc. mais extincteurs et éclairage de secours exclus.

#### Chambres froides

Les équipements à prendre en charge au titre du marché comprennent :

* Cuisines (Hôtel préfectoral et casernes de CRS),
* Cases réfrigérées de l’institut médicolégal.

#### Circuits de distribution de froid

Les équipements à prendre en charge au titre du marché comprennent :

* Tous les réseaux de distribution de froid, y compris en caniveau et inaccessibles (enterrés),
* Tous les organes de coupure, de réglage et d'équilibrage des réseaux de froid y compris ceux situés sur les émetteurs de froid,
* Les émetteurs de froid quels que soient leur emplacement et leur type, radiateur, convecteur, planchers rafraichissants, plafonds rayonnants, etc.,

Les terrassements généraux nécessaires à la mise à découvert de réseaux et à leur remplacement, les travaux de génie civil, remblais, remises en état des espaces verts, plantations, voiries, etc. ainsi que toutes les interventions de gros œuvre, ne sont pas à la charge du Titulaire, excepté ceux nécessités par des recherches de fuite qui restent à la charge du Titulaire.

#### Locaux de ventilation

Les équipements à prendre en charge au titre du marché comprennent :

* Les VMC simple flux, VMC double flux, Centrales de Traitement d’Air (CTA), extracteurs, batteries froides et chaudes, systèmes de récupération, ventilateurs, etc.,
* Les gaines et équipements en et hors chaufferie,
* Les équipements de régulation et de sécurité,
* Les installations électriques d'alimentation des équipements de ventilation, l'éclairage des locaux techniques depuis le dernier tableau divisionnaire ou à défaut le TGBT,
* Les alimentations d'eau de remplissage, etc.,
* Les disconnecteurs, etc. présents sur les alimentations des productions de ventilation,
* Les siphons de sol, les puisards et les pompes de puisard et de relevage présents le local technique compris tuyauteries de refoulement jusqu'aux collecteurs, etc.,
* Les compteurs d’eau froide, d’électricité, les matériels de mesure, etc. présents le local technique,
* Le matériel de sécurité, signalétique, etc.

#### Laboratoire plateforme technique et scientifique LPTS

Les équipements à prendre en charge au titre du marché comprennent :

* CTA de compensation et extracteur à intégrer, sorbonnes exclus.

#### Gaines de ventilation

Les équipements à prendre en charge au titre du marché comprennent :

* Tous les réseaux de gaines y compris ceux inaccessibles (enterrés),
* Tous les organes de coupure, de réglage et d'équilibrage des réseaux de gaines y compris ceux situés sur les terminaux,
* Les terminaux de ventilation quels que soient leur emplacement et leur type, bouches, grilles, buses, ventilo-convecteur, etc.,

Les terrassements généraux nécessaires à la mise à découvert de réseaux et à leur remplacement, les travaux de génie civil, remblais, remises en état des espaces verts, plantations, voiries, etc. ainsi que toutes les interventions de gros œuvre, ne sont pas à la charge du Titulaire, excepté ceux nécessités par des recherches de fuite qui restent à la charge du Titulaire.

#### Désenfumage

Les équipements à prendre en charge au titre du marché comprennent :

* Les ventilateurs de parking,
* Les ventilateurs de désenfumage,
* Les clapets coupe-feu (la partie mécanique),

#### Émissions de chaleur et de froid

Les équipements à prendre en charge au titre du marché comprennent :

* Tous les émetteurs statiques (radiateurs, convecteurs eau chaude, panneaux radiants), y compris les organes de réglages (tés, robinets de radiateurs, etc.),
* Tous les émetteurs dynamiques (CTA, aérothermes, UTA, etc.),

Les radiateurs/convecteurs électriques sont aussi à la charge du Titulaire.

#### GTC-GTB

Les sites suivants sont équipés d’une GTC-GTB :

* 93DE - Commissariat de Saint-Denis - 10, avenue Jean Moulin 93200 SAINT-DENIS
* 01RO - Commissariat de la Poste du Louvre - 57/65, rue Jean-Jacques Rousseau 75001 PARIS
* 03PE - Ilot Perrée - 14, rue Perrée 75003 PARIS
* 13HO - Hôtel de Police du 13ème - 144, boulevard de l’Hôpital 75013 PARIS
* 14MA - Hôtel de Police du 14ème - 114/116, avenue du Maine 75014 PARIS
* 77TY - Hôtel de Police de Torcy - 10, rue Gérard Philippe 77200 TORCY
* 93BO - Hôtel de Police de Bobigny - 45, rue de Carency 93000 BOBIGNY
* 93BB - DTSP93 de Bobigny - 93/115, avenue de la République 93000 BOBIGNY

Pour ces sites, le Titulaire reprend en charge les équipements afin de permettre une communication avec la supervision GTC-GTB de l’Acheteur.

#### Équipements non pris en charge par le Titulaire

Les équipements non pris en charge par le Titulaire sont :

* Les branchements gaz en amont des compteurs gaz et postes de détente,
* Les branchements eau avant pénétration en chaufferie ou en local technique,
* Les alimentations électriques en amont des compteurs électriques,
* Les sorbonnes,
* Les réseaux de chauffage enterrés ou en dalle de plancher béton,
* Les robinetteries d’eau chaude sanitaire,
* Les réseaux et robinetteries d’eau froide sanitaire excepté ceux à la charge du Titulaire dans les locaux techniques,
* Les travaux de génie civil, terrassements, remblais, remises en état des espaces verts, plantations, voiries, etc. ainsi que toutes les interventions de gros œuvre sont à la charge de l’Acheteur.

### Complément pour les sites avec intéressement

### Définition du Service

Les sites donnés en annexe 9 du présent CCTP sont concernés par le suivi des consommations de chauffage et font l’objet d’une clause d’intéressement. Celle-ci pourra évoluer au cours du marché selon le souhait de l’Acheteur, ces modifications seront alors contractualisées par voie d’avenant.

Pour tous les types de marché qui comprennent à la fois de l’énergie et des prestations, le montant du marché est la somme des prix (P2) et (P3) relatifs au chauffage et éventuellement à l’eau chaude sanitaire.

Les corrections prévues pour tenir compte notamment des modifications de température, sont indépendantes des ajustements destinés à tenir compte des variations de conditions économiques.

Les articles R-131 à 131-23 du Code de la Construction et de l’Habitation fixent les températures réglementaires, différentes suivant l’usage et la destination des locaux.

S’agissant des locaux à usage d’habitation ou de bureau, la température réglementaire à respecter est fixée à 19°C (sauf exception).

On entend par degrés-jours de base X (DJX) la valeur moyenne sur la journée considérée de l’écart positif entre la température extérieure et la valeur X exprimées en degrés Celsius, et que les degrés-jours unifiés (DJU) sont définis comme étant les degrés-jours calculés sur la base X = 18°C.

### Caractérisation de l’intéressement

Il s’agit des marchés du type PFI. Ces types de marchés, qui sont respectivement conformes aux marchés de type PF, comprennent pour le chauffage des **clauses d'intéressement, prévoyant le partage des économies ou des excès de consommation d’énergie, par rapport à une consommation de base définie pour un hiver moyen**.

Les règles suivantes de mise en œuvre des clauses d’intéressement sont appliquées :

* Pour les marchés du type **PFI**, les clauses d’intéressement s’appliquent sur le prix **P2** rémunérant les prestations de conduite de l’installation et les travaux de petit entretien ;
* Les clauses d'intéressement ne sont pas applicables pendant la première saison de chauffage si **l'installation est nouvelle**. Pour cette première saison, les paiements sont effectués conformément aux clauses du marché correspondant PF ;
* Les clauses d’intéressement s’appliquent sur le total des économies ou des excès de consommation d’énergie constatés, **sans neutralisation** d’une partie de ceux-ci ;
* Cependant, pendant la période de chauffe où sont réalisés des **travaux portant sur le bâti ou la rénovation des installations de chauffage**, les clauses d’intéressement ne jouent pas ;
* Les **économies** de consommation d’énergie bénéficient au Maître d’Ouvrage et au Titulaire à hauteur de **50% chacun** ; cependant, la partie économies de consommations d’énergie **dépassant 15% revient seulement au Maître d’Ouvrage** ; par ailleurs, pour les marchés du type **PFI, les économies de consommation d’énergie ne peuvent pas dépasser 35% du prix P2** ;
* Les **excès** de consommation d’énergie sont pris en charge à hauteur de **0% par le Maître d’Ouvrage** et de **100% par le Titulaire** ;
* La prise en charge des excès par le Titulaire d’un marché du type PFI ne peut pas dépasser 35% du prix P2 ;
* La quantité NB d’énergie théoriquement nécessaire pour le chauffage des locaux dans les conditions climatiques moyennes, pendant la période contractuelle de chauffage, **peut être modifiée** à la demande du Maître d’Ouvrage ou du Titulaire, **si pendant au moins un an** la quantité NC d’énergie réellement consommée **est supérieure ou inférieure de plus de 15%**, à la quantité **N’B** d’énergie théoriquement nécessaire pour le chauffage des locaux durant la période effective de chauffage dans les conditions climatiques de la saison considérée ; toutefois, **dans le cas d’une renégociation à la hausse, le Titulaire devra prouver qu’il met tout en œuvre pour respecter son engagement** et que le dépassement n’est pas due à une température excessive ou à une offre agressive de sa part lors de la remise de son offre.

Formules pour la prise en compte des économies ou des excès de consommation d’énergie dans les prix :

* Economies de consommation :
  + Marchés PFI : prix P’’2 à payer par le Maître d’Ouvrage :
* Avec NC ≥ N’B-15%
* Où 1/2(N’B-NC)k correspond à l’intéressement bénéficiant au Titulaire dans la limite de 35% du P2
* Excès de consommation :
  + Marchés PFI : prix P’2 à payer par le Maître d’Ouvrage :
* Où (NC-N’B)k correspond à l’intéressement pénalisant le Titulaire dans la limite de 35% du P2

Avec dans ces formules pour économies ou pour excès de consommation d’énergie :

* P’2= prix de base P2 contractuel révisé ;
* N’B= Quantité d’énergie théoriquement nécessaire pour le chauffage des locaux pendant la durée effective du chauffage dans les conditions climatiques de la saison considérée ;
* NC= Quantité d’énergie réellement consommée pour le chauffage des locaux multipliée, s’il y a lieu, par le rapport du pouvoir calorifique réel d’énergie livrée au pouvoir calorifique de base indiqué au cahier des charges ;
* k = prix unitaire pour la consommation d’énergie nécessaire au chauffage des locaux, exprimé en euros par mégawattheure mesuré au compteur et calculé de la façon suivante :

**Ce coefficient K sera calculé pour chaque site concernée et à chaque saison de chauffe**

Le schéma ci-après résume le principe d’intéressement.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N’B-15% | | N’B | | N’B+15% | |  |
| RENEGOCIATION | ECONOMIES  (ET POSSIBLE RENEGOCIATION) | | DEPASSEMENT | | POSSIBLE RENEGOCIATION | |
| 100% MAITRE D’OUVRAGE | 50% MAITRE D’OUVRAGE | 50% TITULAIRE  Cas PFI : dans la limite de 35% du P2 | 100% TITULAIRE  Cas PFI : dans la limite de 35% du P2 | | | |

Dans le cas de travaux d’économie d’énergie réalisés par l’Acheteur (ITE, remplacement de menuiseries, etc.) non prévus au titre du contrat, le Titulaire et l’Acheteur réactualiseront les cibles de consommation. Cette modification devra être contractualisée par voie d’avenant.

#### Ajustement des consommations en fonction des températures

Pour la détermination des prix de règlement, la consommation annuelle d’énergie est réputée être proportionnelle à NDJX, la valeur X et la station météorologique choisie étant définies ci-avant.

Pour les bâtiments à usage d’habitation ou de bureaux, le DJU (18° C) est utilisé.

Ces dispositions intéressent principalement les marchés avec intéressement.

La consommation d'énergie nécessaire au chauffage d'un bâtiment durant une certaine période est fonction notamment :

* De ses caractéristiques de construction et d'équipement (isolation, rendement de l'installation, etc.) ;
* De ses caractéristiques d'occupation (températures et programmes de chauffage, dégagement de chaleur gratuite) ;
* Du climat de la période considérée.

#### Rappel sur la Rigueur climatique

On entend par degrés-jours de base X (DJX) la valeur moyenne sur la journée considérée de l'écart positif entre la température extérieure et la valeur X exprimées en degrés Celsius.

Les degrés-jours unifiés (DJU) sont définis comme étant les degrés-jours calculés pour la base X = 18°C.

On désigne par NDJX le nombre total de degrés-jours de base X relatifs à une station météorologique donnée, calculé sur une période annuelle de chauffage, contractuelle ou effective.

A défaut de calculs réalisés spécifiquement pour la base contractuelle X, le nombre de degrés-jours de base X est déduit du nombre de degrés-jours unifiés calculés pendant la même période par la formule :

Où n est le nombre de jours pour lesquels est réalisé le calcul.

Il est recommandé de s’adresser à Météo France (www.meteofrance.com) pour disposer des relevés de température, et au COSTIC pour le calcul des degrés-jours unifiés (DJU).

Le site <https://opendata.reseaux-energies.fr/> permet d’obtenir librement les températures quotidiennes départementales (depuis 2018) et régionales (depuis 2016).

Il est obligatoire d’utiliser pour le calcul des ajustements de prix les degrés-jours calculés et publiés par le COSTIC pour la station météorologique suivante : Voir annexe 9 au CCTP.

NDJX contractuel : pour la période de chauffage effective envisagée, 212jours du 1er octobre au 30 avril le nombre de degrés-jours moyen NDJX contractuel est indiqué en annexe 9 au CCTP.

En cas de production d'eau chaude sanitaire, le règlement de la fourniture d’énergie correspondant est généralement effectué à prix unitaire en fonction des quantités d'eau réchauffée mesurées par un compteur.

**Rappel : la performance énergétique ne sera pas réalisée au détriment du respect des températures contractuelles.**

**Les DJU et les consommations de références sont données au sein de l’annexe 9 du CCTP « Listes des sites PFI ». Le titulaire renseignera sur cette annexe les gaines d’énergies annoncés.**