



**ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG  
NOUVELLE-AQUITAINE**  
Bâtiment 4 Enora Park – 198, avenue du Haut Lévêque – CS 20020 – 33 615 PESSAC Cedex

**MARCHE PUBLIC**

**Consultation EFS-NVAQ/351**

**Lot n°1**

**Maintenance des onduleurs de l'EFS Nouvelle-Aquitaine**

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

# Table des matières

<b>1. Objet et périmètre du marché.....</b>	<b>4</b>
1.1. Objet du marché .....	4
1.2. Allotissement du marché .....	4
1.3. Sites et bâtiments couverts par le marché .....	4
1.4. Installations et équipements couverts par le marché .....	4
1.5. Prestations et fournitures comprises dans le marché .....	4
<b>2. Clauses générales.....</b>	<b>5</b>
2.1. Obligations du titulaire .....	5
2.1.1. Obligations de résultat .....	5
2.1.2. Obligation de respect des délais.....	5
2.1.3. Obligations réglementaires .....	5
2.1.4. Obligation en matière de sécurité .....	5
2.1.4.1. Plan de prévention.....	5
2.1.4.2. Permis de feu .....	5
2.1.4.3. Accès aux locaux.....	6
2.1.4.4. Précautions lors des interventions .....	6
2.2. Responsabilités.....	6
2.3. Personnel affecté au marché .....	6
2.3.1. Responsable de contrat .....	6
2.3.2. Personnels chargées de la réalisation des prestations .....	6
2.4. Gammes de maintenance .....	7
2.5. Stock de pièces détachées .....	7
2.6. Modalités d'interventions.....	7
2.6.1. Déclenchement des interventions .....	7
2.6.2. Interventions sur site.....	7
2.6.3. Signalisation des zones d'intervention .....	8
2.6.4. Nettoyage des zones d'intervention.....	8
2.6.5. Traçabilité des interventions.....	8
2.6.5.1. Carnets d'entretien et registres .....	8
2.6.5.2. Rapport d'intervention.....	8
2.7. Présentation et transmission des devis.....	9
<b>3. Installations et équipements couverts par le marché.....</b>	<b>10</b>
3.1. Equipements couverts par le marché .....	10
3.2. Equipements exclus du périmètre du marché .....	10
3.3. Inventaire et état des lieux initial.....	10
3.4. Remise à niveau.....	10
3.5. Evolution du parc équipements.....	11
3.6. Sortie de marché .....	11
<b>4. Prestations attendues.....</b>	<b>12</b>
4.1. Prestations et fournitures .....	12
4.1.1. Prestations applicables .....	12
4.1.2. Prestations et fournitures comprises dans le prix forfaitaire.....	12
4.1.3. Prestations et fournitures non comprises dans le prix forfaitaire (sur devis) .....	12
4.1.4. Tableau récapitulatif des prestations et fournitures comprises dans le prix du marché.....	12
4.2. Conduite et surveillance des installations .....	13
4.3. Dépannages et astreintes .....	13
4.3.1. Délais à respecter.....	13
4.3.2. Modalités de prise en charge d'une panne .....	14
4.4. Maintenance préventive et évolutive.....	14
4.4.1. Maintenance préventive systématique.....	14
4.4.2. Maintenance préventive conditionnelle .....	14
4.4.3. Maintenance évolutive .....	15
4.5. Assistance à l'organisme de contrôle .....	15
4.6. Gestion de la documentation technique .....	15
4.6.1. Mise en place et tenue d'un référentiel technique .....	15
4.6.2. Gestion de la documentation technique.....	15

4.7. Assistance et conseil.....	16
4.7.1. Plan d'amélioration.....	16
4.7.2. Veille réglementaire .....	16
4.8. Suivi statistique et bilan .....	16
4.8.1. Réunion de suivi .....	16
4.8.2. Réunions de bilan .....	16
4.9. Travaux hors maintenance .....	17

# 1. Objet et périmètre du marché

---

## 1.1. Objet du marché

### **Maintenance des onduleurs de l'EFS Nouvelle-Aquitaine.**

Concernant la **maintenance**, le titulaire réalise pour l'EFS des tâches visant à assurer la continuité de fonctionnement et le maintien de la performance usuelle des installations et des équipements.

Concernant les **travaux**, le titulaire réalise des opérations sur devis, selon les demandes formulées par le Service Immobilier de l'EFS, en respectant les prix, les délais et les conditions définies dans le présent marché.

Les modalités techniques du marché sont décrites dans le présent CCTP.

Les modalités administratives sont décrites dans le CCAP du marché

## 1.2. Allotissement du marché

Le marché comporte 2 lots :

- Lot n°1 – Maintenance des onduleurs
- Lot n°2 – Maintenance des groupes électrogènes

## 1.3. Sites et bâtiments couverts par le marché

Les sites EFS couverts par le marché (lieux d'exécution) figurent dans l'**annexe A** du CCTP.

## 1.4. Installations et équipements couverts par le marché

Les installations et les équipements couverts par le marché figurent dans l'**annexe B** du CCTP.

Le **chapitre 3** du présent CCTP apporte des précisions complémentaires.

## 1.5. Prestations et fournitures comprises dans le marché

Le présent marché comprend :

- Des prestations et des fournitures **comprises dans le prix forfaitaire du marché**.
- Des prestations et des fournitures **non comprises dans le prix forfaitaire du marché, uniquement sur devis**.

Toutes les précisions sont indiquées dans le **chapitre 4** du présent CCTP.

## 2. Clauses générales

---

### 2.1. Obligations du titulaire

#### 2.1.1. Obligations de résultat

Le titulaire assure l'ensemble des prestations de façon permanente, constante et ininterrompue, pendant les horaires définis et selon les conditions prévues dans le marché.

Dans le cas des dépannages, l'obligation de résultat impose au titulaire :

- Un délai de rappel par un personnel technique compétent ;
- Un délai d'intervention ;
- Un délai de remise en service ;
- Un délai de production d'un devis ;
- Un délai de réparation après notification de l'acceptation du devis par l'EFS et/ou la réception du bon de commande par le titulaire.

Dans le cas de la **maintenance préventive**, l'obligation de résultat impose au titulaire :

- La planification des visites de maintenance préventive des équipements dans le respect des délais imposés et de la périodicité établie ou réglementaire ;
- Le respect de cette planification.

Le non-respect de ces obligations pourra donner lieu à des pénalités de retard tels que définies dans le CCAP.

#### 2.1.2. Obligation de respect des délais

En cas de dépassement de tous types de délais mentionnés au présent CCTP, le titulaire encoure, sans mise en demeure préalable, une pénalité dans les conditions définies au CCAP.

#### 2.1.3. Obligations réglementaires

Le titulaire s'engage à se conformer à toutes les dispositions normatives et réglementaires en vigueur à la date de notification du marché et pour la durée totale du marché. Il ne peut se prévaloir, dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance des textes réglementaires.

#### 2.1.4. Obligation en matière de sécurité

##### 2.1.4.1. Plan de prévention

Le titulaire assure les interventions requises dans le respect de la réglementation en vigueur.

En particulier, un plan de prévention est élaboré entre le titulaire et le Service Hygiène & Sécurité de l'EFS avant le début des prestations. Il est appliqué et contrôlé par le service HSE de l'EFS pendant la durée du marché. Ce document identifie les mesures de prévention des risques lors des différentes interventions réalisées sur les installations.

##### 2.1.4.2. Permis de feu

Le titulaire demande impérativement au représentant local EFS un **permis de feu** pour tous les travaux par point chaud. Dans ce cas, il demande au service immobilier ou au référent local d'inhiber si nécessaire les détecteurs incendie de la zone concernée et leur remise en service à l'issue des travaux.

#### 2.1.4.3. Accès aux locaux

Les interventions se déroulent dans le respect des procédures internes de l'établissement et selon les consignes de sécurité rédigées par le service HSE de l'EFS : Autorisation d'accès aux bâtiments, locaux, règles de circulation et d'habillage dans les locaux spécifiques, règles internes d'hygiène et de sécurité, etc...

#### 2.1.4.4. Précautions lors des interventions

Lors de ses interventions, le titulaire s'assure que les actions mises en œuvre n'ont pas d'impact négatif sur le site. Il s'efforce d'anticiper les éventuelles conséquences sur d'autres équipements.

Le titulaire prend toutes les mesures et précautions indispensables pour ne pas troubler le fonctionnement normal de l'établissement, en n'apportant qu'un minimum de gêne pour les personnels présents dans les locaux (protections indispensables contre : Bruits, poussière, infiltrations, présences gênantes...)

Avant chaque intervention, le titulaire doit tenir compte de ces consignes et recueillir tous les renseignements nécessaires auprès du Service Immobilier ou du responsable de site.

Toute intervention pouvant entraîner, ou nécessitant une interruption ou une perturbation de la fourniture d'énergie, à tout ou partie importante du bâtiment, ou à certains locaux sensibles, doit faire l'objet d'une programmation préalable en accord avec le Service Immobilier de l'EFS ou le Responsable de Site.

## 2.2. Responsabilités

Le titulaire assure la direction et la responsabilité de l'exécution de ses prestations. Il est seul responsable des dommages que l'exécution de ses prestations peut causer dans les limites de ses obligations contractuelles :

- A son personnel ou à des tiers ;
- A ses biens, à ceux de l'EFS ou à ceux de tiers.

## 2.3. Personnel affecté au marché

Afin de permettre à l'EFS d'identifier rapidement ses interlocuteurs, les candidats renseignent et joignent impérativement à leur offre l'Annexe B de l'acte d'engagement qui précise la liste des contacts dont les rôles sont décrits ci-après.

### 2.3.1. Responsable de contrat

Dès la notification du marché, le titulaire désigne **un responsable de contrat** dont le rôle est de garantir la bonne exécution des prestations, de centraliser l'ensemble des informations et d'assurer la coordination entre ses personnels et l'EFS.

Le responsable de contrat est le représentant du titulaire et l'interlocuteur unique de l'EFS. Il assiste à toutes les réunions que demande l'EFS pendant toute la durée du marché. Il dispose d'une autonomie de décision et est habilité à prendre très rapidement les décisions nécessaires.

Sauf accord de l'EFS, le titulaire ne doit procéder à son remplacement qu'en cas d'indisponibilité définitive ou prolongée. Lorsque le responsable de contrat est finalement remplacé, le titulaire assure le passage des informations et des documents précédemment rédigés ou reçus, à toute nouvelle personne désignée pour l'exécution du marché.

### 2.3.2. Personnels chargés de la réalisation des prestations

Dès la notification du marché, le titulaire désigne les **personnels chargés de la réalisation des prestations**.

Ces personnels affectés au contrat disposent :

- Des qualifications et des compétences adaptées aux équipements et aux prestations faisant l'objet du présent marché, ainsi que des habilitations à jour nécessaires à l'exécution des prestations.
- De tous les outils et de tous les moyens techniques nécessaires à l'accomplissement de leurs missions. D'une manière générale, l'ensemble des moyens nécessaires à la réalisation des interventions sont à la charge du titulaire et sont conformes à la réglementation en vigueur. Aucun matériel ni aucun outillage n'est fourni par l'EFS.

## 2.4. Gammes de maintenance

Pour chaque équipement ou installation figurant dans l'**Annexe B** du CCTP, les candidats fournissent impérativement dans leur offre les **gammes de maintenance** correspondantes (une gamme par équipement / par installation).

Ces gammes de maintenance indiquent :

- La liste des opérations minimales d'entretien, de contrôle et de surveillance à effectuer ;
- Les périodicités minimales de mise en œuvre à respecter pour chacune de ces tâches.

Ces opérations d'entretien et leurs conditions d'exécution doivent tenir compte des caractéristiques du lieu desservi, des technologies spécifiques des installations, de la fréquence d'utilisation ainsi que des prescriptions des constructeurs.

Ces documents, traduits sous forme de fiches de type « check list », sont utilisés par les personnels du titulaire lors des visites de maintenance préventive et sont transmises par mail au service Immobilier de l'EFS à l'issue de chaque visite.

**La présentation et le contenu de ces documents font partie des critères de jugement des offres.**

## 2.5. Stock de pièces détachées

Le titulaire dispose en permanence dans ses propres locaux (ou dans les locaux de l'EFS lorsque l'accord a été donné), d'un stock de pièces de rechange courantes permettant de respecter les délais de remise en service et de réparation exigés dans le présent CCTP. En conséquence, il ne pourra pas invoquer la contrainte de délai de commande ou de livraison pour justifier l'immobilisation d'une installation ou d'un équipement dans des délais supérieurs à ceux prévus contractuellement.

## 2.6. Modalités d'interventions

### 2.6.1. Déclenchement des interventions

Le titulaire intervient sur le site de l'EFS soit sur demande de l'EFS (dépannage/maintenance corrective), soit à sa propre initiative selon le plan de maintenance établi (maintenance préventive) avec l'accord du Service Immobilier ou du Responsable de Site et après l'en avoir informé.

Les interventions de maintenance corrective sont déclenchées par tout moyen permettant de connaître avec précision la date, l'heure ainsi que l'objet de l'appel (appel téléphonique de l'EFS à la Hot Line du titulaire, confirmé par l'EFS via une demande d'intervention sur la plate-forme dématérialisée du titulaire.

Le titulaire doit fournir un numéro de téléphone « Hot Line » ainsi que l'adresse internet, l'identifiant et le code d'accès à sa plate-forme dématérialisée afin de permettre à l'EFS de transmettre ses demandes d'intervention. A ce titre, les candidats renseignent et joignent impérativement à leur offre la fiche de renseignements fournie en **Annexe B** de l'acte d'engagement.

### 2.6.2. Interventions sur site

Quand le personnel du titulaire se déplace sur un site EFS, les opérations de maintenance sont effectuées par le personnel du titulaire à une date et heure convenues d'un commun accord entre les parties, en présence des personnels de l'EFS.

A son arrivée sur un site, le titulaire se présente au responsable EFS pour l'informer de sa présence et de la nature des interventions à réaliser. Il est en mesure de prouver son identité et son appartenance au personnel du titulaire.

Le titulaire ne peut quitter le site sans informer le responsable EFS de l'état d'avancement de son intervention.

### 2.6.3. Signalisation des zones d'intervention

Lors de chaque intervention, le titulaire prend toutes les dispositions pour assurer la signalisation destinée à informer les utilisateurs. En particulier, avant chaque intervention, il met en place obligatoirement un affichage au niveau de l'équipement ou du local informant de son intervention.

En cas de carence du titulaire, ou en cas de danger, l'EFS se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du titulaire et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité de ce dernier en cas d'accident.

### 2.6.4. Nettoyage des zones d'intervention

A l'issue de chaque intervention de maintenance, le titulaire reprend systématiquement tous ses déchets et pièces usagées et les évacuent selon les modalités imposées par la réglementation en vigueur. Il est responsable de l'enlèvement de ses déchets industriels banals et spéciaux avec tri sélectif, conditionnement spécifique et transport vers les réceptacles appropriés, lorsque la réglementation l'impose.

D'une manière générale, le titulaire nettoie systématiquement ses zones d'intervention avant de quitter le site.

### 2.6.5. Traçabilité des interventions

#### 2.6.5.1. Carnets d'entretien et registres

Les documents d'exploitation sont mis en place et tenus à jour par le titulaire :

- Les **carnets d'entretien** imposés par la réglementation ou nécessaire au suivi ;
- Un **registre** (main courante pour chaque site EFS) sur lequel sont portées les observations et consignes du titulaire lors de chacun de ses passages ;

Ces documents sont mis à la disposition de l'EFS sous une forme et dans un endroit précisé lors de la réunion de lancement du marché.

A la fin de chaque visite et de chaque intervention, le titulaire renseigne obligatoirement les carnets d'entretien et les registres/mains courantes de manière claire et explicite, en évitant les abréviations et les acronymes.

Les carnets d'entretien comportent obligatoirement les informations suivantes :

- La date de l'intervention,
- Les heures d'arrivée et de départ du technicien
- L'objet de l'intervention
- La cause des incidents et les réparations effectuées au titre des dépannages ;
- Les pièces remplacées
- Une conclusion

#### 2.6.5.2. Rapport d'intervention

**Toute intervention du titulaire implique obligatoirement la fourniture d'un rapport d'intervention. Les rapports sont envoyés par mail au Service Immobilier au maximum dans les 24 heures suivant l'intervention.**

Le rapport d'intervention mentionne impérativement à minima :

- Le n° d'inventaire EFS de l'équipement figurant sur l'étiquette à code-barres ;
- La désignation de l'équipement ou de l'installation ;
- L'objet de l'intervention (maintenance préventive, dépannage, contrôle...) ;
- Le détail des opérations, les pièces remplacées ;
- Une conclusion explicite sur l'état de fonctionnement et la conformité de l'équipement à l'issue de l'intervention.
- Les dates et heures de début et de fin d'intervention ;
- La signature de l'intervenant.



Lorsqu'il s'agit d'une maintenance préventive, le titulaire renseigne, signe et joint obligatoirement les **gammes de maintenance** correspondantes au rapport d'intervention.

Les rapports d'intervention et gammes de maintenance sont transmis systématiquement au service Immobilier de l'EFS.

Les rapports d'intervention et les gammes de maintenance du titulaire sont ensuite numérisés et enregistrés par les référents EFS dans l'outil de GMAO (SAP-PM) de l'EFS afin :

- D'assurer la traçabilité des interventions ;
- De compléter la fiche de vie (historique) de chaque équipement ;
- De pouvoir être produits lors des audits et inspections pour justifier le suivi et la maintenance des équipements.

## 2.7. Présentation et transmission des devis

Les prestations et les fournitures non comprises dans le forfait font l'objet de devis qui sont transmis exclusivement par mail au Responsable Immobilier de l'EFS.

Les devis indiquent impérativement les informations suivantes :

- Référence du devis ;
- Date du devis ;
- Le numéro du marché EFS ;
- S'il s'agit de maintenance ou de travaux ;
- Le site EFS concerné ;
- Le numéro d'inventaire EFS de l'équipement ou de l'installation ;
- L'objet du devis ou la cause identifiée de la défaillance ;
- Les fournitures non comprises dans le prix forfaitaire ;
- La main d'œuvre non comprise dans le prix forfaitaire ;
- Les déplacements ;
- Les délais d'approvisionnement des fournitures et pièces détachées ;
- Le délai de réalisation à compter de la date de notification de la commande l'EFS ;
- Les conditions de garantie des fournitures si elles diffèrent des conditions précisées dans le marché.

Le titulaire joint au devis :

- Les modalités d'exécution et un descriptif technique succinct de l'intervention, en précisant les aspects : Sécurité, interface avec les services utilisateurs, nécessités de coupures électriques, etc...) ;
- Les fiches techniques des pièces et matériels proposés dans le devis ;

Les devis sont transmis dans les **7 jours calendaires maximum** suivant la demande par l'EFS ou le diagnostic réalisé par le titulaire.

## 3. Installations et équipements couverts par le marché

### 3.1. Equipements couverts par le marché

Les installations et les équipements couverts par le marché figurent en **annexe B** du CCTP. Des précisions sont indiquées dans les paragraphes suivants.

Toutefois, certains équipements, organes ou composants liés au fonctionnement global des installations, bien qu'ils ne figurent pas de façon détaillée dans cette annexe, sont considérés comme faisant partie intégrante des installations et sont donc également couverts par le présent marché.

### 3.2. Equipements exclus du périmètre du marché

Les onduleurs dont la puissance est inférieure ou égale à 4KVA sont exclus du marché.

### 3.3. Inventaire et état des lieux initial

Dès la notification du marché, le titulaire réalise un inventaire avec état des lieux initial des installations.

L'état des lieux initial a pour objectif de :

- Valider et compléter si nécessaire la liste des équipements couverts par le marché ;
- Faire apparaître clairement leur état général ;
- Compléter les informations manquantes dans l'**annexe B** du CCTP pour permettre la mise à jour de la GMAO de l'EFS ;
- Etablir les besoins éventuels de mise à niveau argumentés et chiffrés.

Cet état des lieux est présenté sous forme de fiches (une fiche par équipement / par installation) faisant apparaître à minima les éléments suivants :

- La désignation de l'équipement ou de l'installation ;
- La marque et le modèle ;
- Le n° de série ;
- L'année de fabrication ;
- Le n° d'inventaire EFS de l'équipement ;
- Le n° de local EFS où se trouve l'équipement ;
- Une photo de la plaque signalétique ;
- Une photo de l'équipement ;
- Une conclusion indiquant l'état général et précisant s'il y a besoin de faire une mise à niveau de l'équipement.

Le titulaire transmet au Responsable Immobilier de l'EFS les fiches d'état des lieux au format numérique **dans un délai maximal d'un mois** à compter de la notification du marché. Le non-respect de ces délais entraîne des pénalités selon les conditions énoncées au CCAP.

### 3.4. Remise à niveau

Les coûts liés à la remise à niveau éventuelle de certains équipements suite à l'état des lieux initial font l'objet de devis spécifiques. L'EFS se réserve le droit de mettre en concurrence afin de respecter les règles de la commande publique. Les devis sont envoyés en même temps que les fiches d'état des lieux.

#### **Remarque importante :**

En cas d'absence d'envoi de ces fiches d'état des lieux dans les 30 jours, l'EFS considèrera qu'aucune mise à niveau n'est nécessaire. Tous les travaux nécessaires seront alors à la charge exclusive du titulaire.

### 3.5. Evolution du parc équipements

L'EFS se réserve le droit de faire exécuter par des entreprises de son choix des travaux modificatifs : Remplacement d'équipements ou d'installations.

Le titulaire assure la maintenance de ces nouveaux équipements telle que définie dans le présent marché, même si ces derniers n'ont pas été installés par lui-même.

Il peut assister à la réception de ces équipements et dispose d'un **délai maximum d'un mois** à compter de cette date de réception pour formuler par écrit à l'EFS ses éventuelles observations.

Ces prises en charges font l'objet d'avenants afin d'éventuellement adapter le montant du marché.

### 3.6. Sortie de marché

Le titulaire s'engage à laisser, en fin d'exécution du marché, les équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement. En cas de carence constatée dans l'exécution des clauses du présent marché, les travaux de remise en état sont réalisés aux frais exclusifs du titulaire sortant.

## 4. Prestations attendues

### 4.1. Prestations et fournitures

#### 4.1.1. Prestations applicables

Le titulaire assure les prestations suivantes sur l'ensemble des installations et équipements indiqués dans l'**Annexe B** du CCTP et dans le chapitre 3 du présent document :

- Conduite et surveillance des installations (article [4.1.34](#))
- Dépannages et astreintes (article [4.3](#))
- Maintenance préventive et évolutive (article [4.4](#))
- Assistance technique lors des contrôles réglementaires (article [4.5](#))
- Gestion de la documentation technique (article [4.6](#))
- Assistance et conseil (article [4.7](#))
- Suivi et bilan (article [4.8](#))
- Travaux hors forfait (article [4.9](#))

#### 4.1.2. Prestations et fournitures comprises dans le prix forfaitaire

Le prix forfaitaire du marché comprend :

- Les consommables et petites fournitures courantes ;
- La main d'œuvre et les frais de déplacements pour les interventions incluses au prix forfaitaire ;
- Les astreintes (pour les sites mentionnés dans l'**annexe A** du CCTP).

#### 4.1.3. Prestations et fournitures non comprises dans le prix forfaitaire (sur devis)

Les fournitures de maintenance non courantes (pièces détachées, équipements...) ainsi que les travaux complémentaires demandés par l'EFS font l'objet de devis selon les conditions indiquées dans le BP et le DQE.

Les devis distinguent séparément :

- Les fournitures ;
- La main d'œuvre ;
- Les frais de déplacement.

Le formalisme des devis et les délais de transmission sont précisés au paragraphe [2.7](#).

Toutes les pièces et appareils installés ou remplacés par le titulaire dans le cadre du marché sont **garantis 1 an minimum**.

#### 4.1.4. Tableau récapitulatif des prestations et fournitures comprises dans le prix du marché

Conduite et surveillance des installations, dépannage, maintenance préventive et évolutive, assistance technique au bureau de contrôle, gestion de la documentation technique, assistance et conseil, suivi statistique et bilan.	Fournitures		Main d'œuvre, frais de déplacement et d'hébergement		Astreintes techniques 24 heures/24, 7 jours/7, tous les jours de l'année (pour les sites indiqués dans l'Annexe A du CCTP)
	Consommables et petites fourniture courantes nécessaires à la maintenance préventive	Pièces détachées, équipements...	Prestations indiquées au § 4.1.1 et décrites dans le présent CCTP	Travaux complémentaires, remplacement de pièces détachées, d'équipements...	
<b>Inclus au forfait</b>	<b>Inclus au forfait</b>	<b>Non inclus au forfait. Sur devis</b>	<b>Inclus au forfait</b>	<b>Non inclus au forfait. Sur devis</b>	<b>Inclus au forfait</b>

## 4.2. Conduite et surveillance des installations

Comme il ne dispose pas d'équipes suffisantes en interne, **l'EFS délègue intégralement au titulaire la conduite, l'exploitation et la surveillance des installations de l'ensemble des équipements mentionnés dans l'Annexe B du CCTP.**

Il s'agit de l'ensemble des tâches permettant la maîtrise du fonctionnement des équipements et le bon déroulement de la maintenance préventive. Cela comprend (liste non exhaustive donnée à titre indicatif) :

- Les mises en marche et arrêts des installations ;
- Les rondes périodiques de vérification du bon fonctionnement des installations ;
- Les réglages des équipements en vue de l'optimisation du fonctionnement ;
- Les relevés des compteurs et des paramètres de fonctionnement des installations ;
- La consignation des installations pour les interventions de maintenance ;
- La surveillance générale des installations.
- L'accueil, l'accompagnement et les relations avec les organismes publics (fournisseurs d'eau, de gaz...)

La conduite et la surveillance peuvent déclencher des actions de maintenance préventive conditionnelle ou de maintenance corrective. La fréquence des observations, les seuils de déclenchements et la nature des observations sont laissés à l'initiative du titulaire.

La prestation comprend les relations (accueil, assistance lors des interventions avec les différents organismes publics ou privés)

## 4.3. Dépannages et astreintes

### 4.3.1. Délais à respecter

En cas de panne ou de dysfonctionnements, **le titulaire respecte impérativement les délais indiqués dans le tableau ci-dessous :**

- Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 pour les sites non couverts par l'astreinte
- 24 heures/24, 7jours/7, tous les jours de l'année pour les sites couverts par l'astreinte (Cf. **Annexe A** du CCTP)

Délai de rappel	Délai d'intervention	Délai de remise en service	Délai de réparation
<b>30 minutes</b> <i>A réception de l'appel de l'EFS</i>	<b>4 heures</b> <i>A réception de l'appel de l'EFS</i>	<b>8 heures</b> <i>A réception de l'appel de l'EFS. Ou mesures conservatoires et mise en place de solutions de secours</i>	<b>2 jours</b> <i>A compter de la réception de l'acceptation de l'EFS.</i>

- **Délai rappel** : Délai maximum entre l'heure d'appel initial de l'EFS et l'heure de rappel téléphonique du titulaire.
- **Délai d'intervention** : Délai maximum entre l'heure d'appel initial de l'EFS et l'heure d'intervention sur le site EFS concerné.
- **Délai de remise en service** : Délai maximum entre l'heure d'appel initial de l'EFS et l'heure de remise en service de l'équipement.
- **Délai de réparation** : Délai maximum de remise en service à compter de la réception par le titulaire de la notification de l'acceptation d'un devis et/ou réception d'un bon de commande.

Le titulaire dispose d'une organisation permettant, 24 heures/24, tous les jours de l'année, de réceptionner les demandes d'intervention de l'EFS, d'intervenir et de dépanner dans les délais précisés.

Les personnels du titulaire sont en nombre suffisant et disposent de la connaissance des sites, des compétences techniques et de toutes les qualifications requises pour répondre en permanence aux demandes de l'EFS et assurer une intervention efficace.

#### 4.3.2. Modalités de prise en charge d'une panne

Le dépannage comprend, sans limitation du nombre d'interventions :

- La prise en compte de la panne ;
- Le diagnostic ;
- La correction ;
- Le remplacement ou la réparation des pièces ou appareils défectueux ;
- La vérification du bon fonctionnement de l'équipement ;
- Lorsque l'équipement comprend des automates ou des modules avec logiciels intégrés :
  - La vérification de la configuration mise en place et de la restauration, si nécessaire, de la dernière configuration installée ;
  - L'installation de patches correctifs éventuels ou version logicielles correctives éventuelles ;
- La remise d'un compte-rendu de réparation détaillé consignant les opérations effectuées tel que précisé dans le paragraphe [2.6.5.2](#)

Lorsqu'une panne est déclarée, le titulaire prend toutes les mesures appropriées pour rétablir le bon fonctionnement des équipements dans les délais exigés. Les pièces identifiées comme défectueuses sont remplacées et l'équipement est rendu en bon état de fonctionnement.

Si le matériel ne peut pas être remis en service, le titulaire, propose et déploie, dans la mesure du possible, une solution de secours qui garantit la continuité de l'activité concernée avec les mêmes garanties de sécurité.

Si le matériel doit être « arrêté », le titulaire :

- Informe **immédiatement** le responsable EFS ;
- Consigne l'installation tel que préconisé par la réglementation ;
- Met en place une signalétique claire destinée à informer les utilisateurs ;

Pour les interventions qui impliquent des fournitures qui ne sont pas comprises dans le forfait, le titulaire transmet un devis au Responsable Immobilier de l'EFS dans les conditions prévues à l'article [2.7](#).

### 4.4. Maintenance préventive et évolutive

La maintenance préventive est effectuée pendant les jours et heures d'ouverture ouverts : Généralement du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00. Ces horaires sont à valider pour chaque site avec les correspondants locaux de l'EFS.

Le titulaire ne peut exécuter une prestation de maintenance préventive à l'occasion d'un dépannage, sauf accord de l'EFS. A l'inverse un dépannage est possible lors d'une intervention de maintenance préventive.

#### 4.4.1. Maintenance préventive systématique

Les opérations minimales de maintenance préventive à effectuer ainsi que les périodicités minimales de mise en œuvre à respecter sont détaillées dans les **gammes de maintenance** fournies par le titulaire dans son offre. Elles sont déterminées en fonction du matériel installé et des préconisations des constructeurs.

#### 4.4.2. Maintenance préventive conditionnelle

La maintenance préventive conditionnelle est essentiellement déclenchée par les observations faites lors de la conduite et de la surveillance des installations. Si l'une des vérifications périodiques révèle une anomalie ou un défaut, la phase de maintenance appropriée doit être entreprise dans les plus brefs délais et consignée sur le carnet d'entretien.

Le titulaire procède à l'échange des composants selon la périodicité de remplacement préconisée par le constructeur.

Pour les équipements comprenant une partie logicielle, le titulaire effectue lors de la maintenance préventive, un contrôle de l'état du logiciel et/ou de la base de données (taille des fichiers, performances...).

#### 4.4.3. Maintenance évolutive

Cette prestation est **incluse dans le prix forfaitaire du marché**.

Pour les équipements et installations qui comportent des composants informatiques, des automates, etc., la maintenance évolutive comprend :

- Les nouvelles versions évolutives du logiciel diffusées par le fabricant ;
- Les mises à niveaux techniques décidées par le titulaire pour accroître la fiabilité et la sécurité de l'équipement ;
- Les mises à niveau correspondant à la correction d'anomalies constatées par le titulaire ou par l'EFS ;
- Les évolutions rendues obligatoires par les textes réglementaires en vue d'améliorer la sécurité ou qui suspendent l'utilisation de l'équipement en cas de non réalisation.

Etant comprise dans le montant forfaitaire du marché, cette maintenance évolutive s'applique à tous les équipements figurant en **Annexe B** du CCTP. Elle est mise en œuvre dans les délais imposés par la réglementation ou, pour les autres cas, au rythme des planifications des maintenances préventives dans un délai maximal de **douze mois** à compter de la diffusion par le fabricant de la nouvelle version.

Dans le cadre de la maintenance évolutive, le titulaire s'engage à préciser à l'EFS :

- Les modifications apportées ;
- Les programmes et les paramètres impactés ;
- Le planning prévisionnel de mise en œuvre.

Ceci afin d'instruire, le cas échéant, les dossiers d'autorisation, et de faciliter les tests préalables à l'utilisation par l'EFS. Après accord de l'EFS, les interventions de maintenance évolutive sont planifiées en accord avec l'EFS. Si l'EFS souhaite une mise en œuvre accélérée par rapport à la proposition du titulaire, le titulaire et l'EFS se rencontrent pour définir les modalités de mise en œuvre et de prise en charge respective de l'évolution.

### 4.5. Assistance à l'organisme de contrôle

Sans objet pour ce marché.

### 4.6. Gestion de la documentation technique

#### 4.6.1. Mise en place et tenue d'un référentiel technique

Dès la notification du marché, le titulaire met en place une gestion historique des équipements et des interventions effectuées :

- Carnet d'entretien des installations ;
- Fiches et notices techniques d'entretien ;
- Plans de repérage, schémas des installations ;
- Historique des interventions et bilans des défaillances ;
- Procédures et modes opératoires décrivant les opérations de base à destination du Service Immobilier de l'EFS.

#### 4.6.2. Gestion de la documentation technique

Le Service Immobilier de l'EFS met à disposition du titulaire, dans ses locaux, toute la documentation technique en sa possession. Cette documentation reste la propriété de l'EFS.

Dès notification du marché et pour toute sa durée, le titulaire est en charge de la mise à jour permanente de cette documentation (format papier et numérique).

Toutes les interventions donnent lieu à une mise à jour des notices et des plans. Tous les documents sont fournis en langue française, au format papier et format numérique. L'ensemble de cette documentation est disponible en permanence sur chaque site et reste la propriété de l'EFS, y compris au-delà de la durée du présent marché.

## 4.7. Assistance et conseil

### 4.7.1. Plan d'amélioration

Le titulaire assiste, conseille l'EFS et fait des propositions d'amélioration ou d'adaptation des équipements dont il a la charge visant à :

- Protéger la santé et la sécurité des personnels ;
- Protéger l'environnement ;
- Améliorer le fonctionnement et prolonger la durée de vie des installations ;
- Mettre en conformité les installations en fonction de l'évolution de la réglementation ;
- Améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs.

Afin de permettre l'élaboration des demandes d'investissement pour l'année suivante, le titulaire remet au plus tard le 30 juin de chaque année du marché, un plan de propositions de travaux (améliorations, modifications, optimisation, remplacements...) avec les coûts afférents et planifiés, si nécessaires, sur plusieurs années. Ce plan est mis à jour annuellement sur la durée du marché.

### 4.7.2. Veille réglementaire

Le titulaire réalise une veille réglementaire permanente et informe le Responsable Immobilier de l'EFS de toutes modifications de la réglementation et des risques y afférents dans un délai maximum de 30 jours après la parution des textes au journal officiel ou autre canal officiel de diffusion.

Le titulaire informe le Responsable Immobilier de l'EFS de toute nécessité de contrôle des installations par un organisme extérieur qui découlerait d'une modification de la réglementation ou de l'impossibilité de réalisation par lui-même de ce contrôle faute d'habilitation requise.

Le titulaire doit, durant toute la durée du marché signaler au Responsable Immobilier de l'EFS toute non-conformité des équipements à la réglementation en vigueur et lui proposer les modifications adéquates.

## 4.8. Suivi statistique et bilan

### 4.8.1. Réunion de suivi

Le titulaire participe à toutes les réunions de suivi du marché demandées par l'EFS. Ces réunions réunissent à minima le Responsable de Contrat du titulaire et le Responsable Immobilier de l'EFS ou son adjoint.

La réunion s'articule autour de 5 thèmes principaux :

- Suivi du préventif ;
- Suivi du correctif ;
- Suivi des mises en conformité suite aux observations du contrôleur technique ;
- Suivi des devis et commandes ;
- Questions et points divers.

### 4.8.2. Réunions de bilan

Au moins une fois par an, des réunions de bilan d'activité sont planifiées par l'EFS. Ces réunions réunissent à minima le Responsable de Contrat du titulaire, le Responsable Immobilier de l'EFS et ses adjoints.

Les points abordés sont les suivants :

- Bilan de l'année écoulée ;
- Mise à jour du parc équipements ;
- Mise à jour du planning de maintenance préventive ;
- Mise à jour des gammes de maintenance et des modes opératoires ;
- Analyse des interventions afin d'optimiser le fonctionnement du marché pour l'année suivante.
- Investissements à prévoir.



Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu sous forme de plan d'actions diffusé au titulaire permettant d'acter les décisions et les dates retenues.

La fréquence des réunions de suivi est à l'initiative de l'EFS qui informe le titulaire par mail au moins 2 semaines avant la date prévue.

## 4.9. Travaux hors maintenance

L'EFS peut demander au titulaire de réaliser des travaux sur ses différents sites.

Le Service Immobilier envoie sa demande par mail au titulaire et le titulaire transmet un devis au Service immobilier dans les délais et selon les conditions précisées au paragraphe [2.7.](#)

Lorsque le devis est accepté et que le bon de commande est envoyé au titulaire, les travaux peuvent être engagés. A compter de la réception du bon de commande, toutes les dispositions de l'article 2 du présent CCTP s'appliquent :

- Obligation du titulaire ;
- Responsabilité du titulaire ;
- Personnels chargés des interventions ;
- Intervention sur les sites ;
- Traçabilité des interventions ;
- Etc...

Le titulaire précise au Service Immobilier :

- Les délais d'approvisionnement des pièces et fournitures
- Les dates possibles de début et fin de travaux.

Les deux parties valident les dates d'intervention et le titulaire réalise les travaux.

A l'issue des travaux, le titulaire rédige et remet au Service Immobilier le rapport ou le PV de réception des travaux dans les délais et selon les conditions précisées dans l'article [2.6.5.2](#)

Dans un délai de **1 mois maximum** à compter de la réception des travaux, le titulaire transmet au Service Immobilier l'ensemble des documents techniques concernant l'opération (DOE, fiches techniques, etc...)

Exemples de travaux pouvant être demandés au titulaire :

- Remplacement de composants d'onduleurs (condensateurs, ventilateurs, batteries, etc...)
- Remplacement d'onduleurs.