



ACCORD-CADRE COMPOSITE

Agence Française de développement
5 Rue Roland-Barthes
75012 PARIS

OBJET :

**SUIVI D'EXPLOITATION, ENTRETIEN ET MAINTENANCE
MULTITECHNIQUE DES SITES DE L'AFD**

- LOT 3 ÉQUIPEMENT DE CUISINE -

AFD/GIL-2026-0074-03

Cahier des Clauses Techniques Particulières

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

SOMMAIRE

1.	LISTE DES TABLEAUX.....	5
2.	OBJET DU MARCHE.....	6
2.1.	PREAMBULE	6
2.2.	OBJET DU MARCHE	7
2.3.	DÉFINITION DU BESOIN.....	7
2.4.	LOCALISATION DU MARCHE	8
2.5.	DEFINITION DES ACTEURS	9
2.6.	PÉRIMÈTRE DU MARCHE	9
2.7.	OBLIGATION DE RÉSULTAT.....	10
2.8.	LISTE DES RENDUS	10
3.	DESCRIPTION GLOBALE DE LA MAINTENANCE	11
3.1.	GENERALITES.....	11
3.1.1.	Définitions.....	11
3.1.2.	Niveau normatif	11
3.1.3.	Niveaux de maintenance du marché	13
3.1.4.	Maintenance préventive.....	13
3.1.5.	Cas particuliers de maintenance préventive	14
3.1.6.	Maintenance corrective palliative et curative	14
3.2.	LIMITES DE PRESTATIONS	15
3.2.1.	Généralités.....	15
3.2.2.	Hors forfait.....	15
3.2.3.	Extension du niveau normatif	16
3.2.4.	Bâtiments et surfaces	17
3.3.	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	17
4.	PRESTATIONS FORFAITAIRES.....	18
4.1.	GENERALITES.....	18
4.2.	MISE EN PLACE	19
4.2.1.	Prestation pendant la phase de mise en place :	19
4.2.2.	Modalités d'exécution	19
4.2.3.	Passation avec le Titulaire sortant	20
4.2.4.	Articulation avec la fin de mission	20
4.3.	EXPLOITATION.....	20
4.3.1.	Relevés	20
4.3.2.	Contrôles.....	20
4.3.3.	Contrôles réglementaires	21
4.3.4.	Consignation	21
4.3.5.	Conduite des installations.....	22
4.3.6.	Paramètres d'exploitation	22
4.3.7.	Dispositions liées à l'état des locaux technique, locaux de stockage.	23

4.3.8.	Dispositions liées aux interventions sur site	23
4.4.	INDICATEURS DE PERFORMANCES ET PÉNALITÉS	24
4.5.	PILOTAGE DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE ET DURABLE	25
4.5.1.	HQE Exploitation (En Option).....	25
4.5.2.	Clause Environnementale	26
4.5.3.	Plan de Progrès	26
4.5.4.	Contribution au suivi de la trajectoire CRREM.....	26
5.	RESSOURCES.....	28
5.1.	GENERALITES.....	28
5.1.1.	Généralités.....	28
5.1.2.	Compétences générales.....	28
5.2.	CONSTITUTION DE L'EQUIPE D'INTERVENTION	29
5.2.1.	Préliminaire.....	29
5.2.2.	Exercice des responsabilités	29
5.2.3.	Mission du responsable	29
5.2.4.	Missions des équipes d'intervention	29
5.2.5.	Qualifications du responsable	30
5.2.6.	Qualifications des équipes d'intervention	30
5.3.	ENCADREMENT	31
5.4.	CAS PARTICULIERS	32
5.4.1.	Phase de mise en place	32
5.4.2.	Travaux sur commande.....	32
5.4.3.	Modifications statutaires	32
5.4.4.	Règles d'usage et obligations comportementales	32
5.5.	MOYENS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE	32
5.5.1.	Parking, aires de déchargement	32
5.5.2.	Divers	33
5.5.3.	Restauration	33
6.	ORGANISATION	34
6.1.	CONTINUE DE SERVICE	34
6.2.	PERIODES D'INTERVENTIONS	34
6.2.1.	Cas courant	34
6.2.2.	Présences complémentaires : interventions programmées	35
6.2.3.	Présence complémentaires spécifiques : plages horaires occasionnelles, évènementielles	36
6.3.	ASTREINTE.....	36
6.4.	INTERVENTION	37
6.4.1.	Types d'intervention	37
6.4.2.	Délais d'intervention.....	37
6.4.3.	Principe d'intervention	38
7.	COMMUNICATION.....	40
7.1.	PRINCIPE	40
7.1.1.	Gestion contractuelle.....	40
7.1.2.	Temps réel	40
7.2.	GESTION DES INFORMATIONS.....	40
7.2.1.	Constitution	40
7.2.2.	Documentations administratives.....	41
7.2.3.	Rapports d'activité.....	42

7.2.4.	Plan pluriannuel GER et bilans analytiques	43
7.3.	REUNIONS	44
7.3.1.	Réunions spécifiques	44
7.3.2.	Réunions périodiques	44
7.4.	OUTILS DE COMMUNICATION	45
7.4.1.	Généralités	45
7.4.2.	Demandes d'interventions.....	45
7.4.3.	Portail Web	45
7.4.4.	RGPD : Protection des données	46
8.	ARRÊT DES INSTALLATIONS, RESTITUTION ET FIN DE CONTRAT.....	47
8.1.	OBJET	47
8.2.	ÉTAT DES LIEUX DE PRÉ-SORTIE (TRIPARTITE)	47
8.3.	OPÉRATIONS DE MISE EN SÉCURITÉ ET D'HIVERNAGE	47
8.4.	DOSSIER DE RESTITUTION FINAL	47
8.5.	CLÔTURE DU MARCHÉ	48
9.	FOURNITURES FORFAITAIRES.....	49
9.1.	GENERALITES.....	49
9.2.	FRANCHISES	49
9.3.	FOURNITURES COURANTES.....	50
9.3.1.	Généralités.....	50
9.3.2.	Equipement du personnel	50
9.3.3.	Outillage.....	50
9.3.4.	Consommables	51
10.	PRESTATIONS ET FOURNITURES SUR COMMANDES.....	52
10.1.	GENERALITES	52
10.2.	FOURNITURES SUR COMMANDES.....	52
10.3.	TRAVAUX SUR COMMANDES.....	53
10.3.1.	Origine et définition.....	53
10.3.2.	Etudes et documents	53
10.3.3.	Exécution des travaux.....	55
10.3.4.	Achèvement des travaux	56
10.3.5.	Suivi périodique des travaux.....	56
10.3.6.	Travaux réalisé par une entreprise tierce	56
11.	DOCUMENTS, NORMES ET REGLES APPLICABLES	58
11.1.	TEXTES ET CODES GÉNÉRAUX APPLICABLES	58
11.2.	HYGIÈNE ALIMENTAIRE ET SÉCURITÉ SANITAIRE)	58
11.3.	PRODUITS DE NETTOYAGE/DÉSINFECTION.....	58
11.4.	SÉCURITÉ INCENDIE.....	59
11.5.	VENTILATION / EXTRACTION DES FUMÉES DE CUISSON.....	59
11.6.	ÉLECTRICITÉ - PRÉVENTION DU RISQUE ÉLECTRIQUE	59
11.7.	ÉQUIPEMENTS FRIGORIFIQUES.....	59
11.8.	NORMES AFNOR / EUROPÉENNES	59

12.	<i>GLOSSAIRE</i>	<i>61</i>
13.	<i>LISTE DES ANNEXES.....</i>	<i>62</i>

1. LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 - Localisation bâtiment Barthes	8
Tableau 2 - Localisation bâtiment Mistral	9
Tableau 3 – Périmètre du marché	10
Tableau 4 – Répartition du niveau de maintenance du marché	13
Tableau 5 – Interventions Bâtiment propriétaire	35
Tableau 6 – Délais d'interventions	37
Tableau 7 – Principe d'intervention	39
Tableau 8 – Réunions périodiques	44
Tableau 9 - Montant des franchises	49

2. OBJET DU MARCHE

2.1. PREAMBULE

L'Agence française de Développement est un Etablissement Public Industriel et Commercial relevant de la loi bancaire, en tant que société de financement.

Elle est chargée, dans le cadre du dispositif public d'aide au développement, de financer, par des prêts à long terme et/ou des subventions, le développement économique et social de près de 80 pays en voie de développement et des Collectivités d'Outre-mer.

Elle s'est dotée d'une charte éthique consultable sur son site www.afd.fr

Etablissement public au cœur du dispositif français de coopération, l'Agence Française de Développement (AFD) agit depuis plus de soixante-dix ans pour **lutter contre la pauvreté et favoriser le développement** dans les **pays du Sud**. Elle soutient également le dynamisme économique et social des **Outre-mer**.

Au moyen de **subventions**, de **prêts**, de **fonds de garantie** ou de **contrats de désendettement et de développement (C2D)**, elle finance des projets, des programmes et des études et accompagne ses partenaires du Sud dans le **renforcement de leurs capacités**.

L'AFD finance et accompagne des projets et programmes de développement qui soutiennent une croissance économique plus durable et partagée, améliorent les conditions de vie des plus pauvres, contribuent à la préservation de la planète et aident à stabiliser les pays fragiles ou en sortie de crise.

Ses équipes, basées à Paris, Marseille et dans son réseau de **soixante-douze agences** et représentations dans les pays en développement et dans les **Outre-mer français**, lui permettent d'offrir à ses partenaires des financements, des instruments d'analyse et de couverture du risque et une ingénierie de formation et de renforcement des capacités.

Sa filiale **Proparco** soutient les investissements privés.

L'AFD collabore également avec les réseaux académiques français et internationaux pour alimenter les débats et réflexions prospectives sur le développement.

Elle assure la gestion du **Fonds français pour l'environnement mondial (FFEM)**, qui cofinance des projets conciliant environnement et développement.

La direction de la Gestion Immobilière et Logistique (GIL) qui est rattachée au Secrétariat Général (SGN) a entre autres pour mission de gérer le patrimoine de l'Agence Française de Développement en France (6 implantations, 5 à Paris et 1 à Marseille) et dans le monde (80 implantations). GIL gère aussi en tant que Pouvoir Adjudicateur la maintenance multi technique de ses sites en France.

2.2. OBJET DU MARCHÉ

La présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) définit les modalités de prise en charge, de suivi d'exploitation, d'entretien et de maintenance Multitechnique des sites de l'AFD.

Le présent marché est décomposé en trois lots :

- Lot 1 : Exploitation et de maintenance multisites et Multitechnique ;
- Lot 2 : Maintenance Sûreté (corps d'état technique n°06 Sûreté)
- Lot 3 : Maintenance des équipements de cuisine (corps d'état technique n°12 Équipements de cuisine).

Le présent CCTP ne concerne que le lot 3 maintenance des équipements de cuisine. Les indications concernant le lot 1 et 2 sont données à titre indicatif pour informer le prestataire que le présent lot s'inscrit dans le cadre d'un marché décomposé en 3 lots.

2.3. DÉFINITION DU BESOIN

Le Pouvoir Adjudicateur souhaite faire réaliser différentes prestations par des sociétés spécialisés dans la maintenance d'installations de Cuisine.

Les impératifs principaux sont les suivants :

- Mettre en place d'une façon méthodologique et qualitative la maintenance des équipements et installations de cuisine.
- Réaliser les prestations de maintenance selon la réglementation applicable à chaque site.
- Assurer une disponibilité, une fiabilité et une qualité de fonctionnement des installations techniques telles que définies dans le présent marché.
- Adapter et améliorer l'état et le fonctionnement des installations afin de répondre parfaitement :
 - Aux exigences des utilisateurs,
 - Aux contraintes d'environnement et d'utilisation,
 - À la réglementation en vigueur ainsi qu'aux évolutions technologiques.
- Établir des rapports d'exploitation permettant un suivi régulier :
 - De l'ensemble des prestations contractuelles,
 - Des garanties de résultats,
 - De l'état et du fonctionnement des installations techniques,
 - Des remplacements de matériel et modifications sur les installations
 - Des bons d'interventions de maintenance préventive et corrective.
- Établir et mettre à jour des supports d'exploitation permettant de constituer et suivre :
 - Une liste des matériels,
 - Une liste des sous-traitants,
 - Des gammes et tâches de maintenance adaptées,
 - Des documents et notices de fonctionnement de l'ensemble des matériels et installations,
 - Des fiches d'essais sécurité.
- Suivre et gérer les demandes d'intervention du Pouvoir Adjudicateur.
- Garantir une astreinte 24 heures sur 24, tous les jours de l'année uniquement pour les chambres froides.
- Mettre à disposition un **Portail Web** permettant la saisie, le suivi et la clôture des demandes d'intervention, ainsi que l'accès aux rapports d'intervention.
- Suivre et gérer les demandes d'intervention émises par le Pouvoir Adjudicateur ou le prestataire de restauration.

2.4. LOCALISATION DU MARCHÉ

Le tableau ci-dessous présent les lieux d'implantation des bâtiments concernés par le marché.

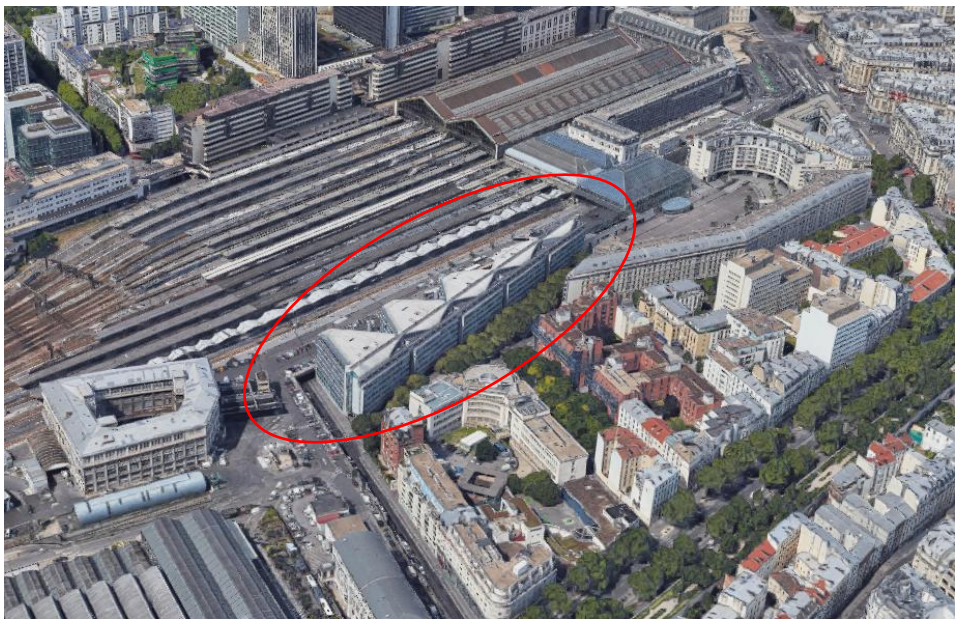
Barthes	
Implantation du site	
Adresse	5 rue Roland Barthes 75012 Paris
Statut	Propriétaire
Répartition du bâtiment	Bâtiment de 7 étages et 4 niveaux de sous-sol composés de 5 bâtiments accolés «continents» A, B, C, D, et E reliés par des passerelles nommées « détroits » à partir du 2 ^{ème} étage
Surface	26 520 m ²

Tableau 1 - Localisation bâtiment Barthes

Mistral	
Implantation du site	
Adresse	3 place Louis Armand 75012 Paris
Statut	Propriétaire
Répartition du bâtiment	Zone globale bâtiment de 3 étages 1 rez de chaussé 1 rez de rue 1 niveau de sous-sol
Surface	7 130 m²

Tableau 2 - Localisation bâtiment Mistral

2.5. DEFINITION DES ACTEURS

Le pouvoir adjudicateur

Désigne l'Agence Française de Développement

Le Titulaire

Désigne le prestataire retenu pour le lot concerné de l'accord-cadre, responsable de la réalisation des prestations décrites dans le présent document.

2.6. PÉRIMÈTRE DU MARCHE

Le tableau ci-dessous reprend l'intégration des différents corps d'états techniques en fonction des bâtiments concernés :

LOTS	CORPS D'ETATS	BÂTIMENT					
		Barthes	Mistral	Art&Co	Vivacity	Proparco	Campus Groupe AFD
Lot 3	12 – CUI – Équipements de cuisine	x	x				

Tableau 3 – Périmètre du marché

Le détail du périmètre du marché est défini dans l'article 2.3

Les limites de prestations sont définies dans l'article 2.3

2.7. OBLIGATION DE RÉSULTAT

La prise en charge des prestations définies dans le présent dossier constitue un Contrat d'entreprise avec **obligation de résultat**.

Les objectifs en matière de résultats consistent à garantir :

- La sécurité des biens et des personnes,
- La maintenabilité et la durabilité des performances de fonctionnement à un niveau optimal, proche de celui des performances initiales,
- La continuité de service et le maintien des paramètres de fonctionnement,
- Le confort des utilisateurs,
- Le meilleur rapport qualité-prix,
- Le respect des délais d'intervention, des délais de dépannage, des délais de remise en état,
- Le suivi des formations du personnel,
- La diminution des quantités d'anomalies et d'observations relevées par les organismes de contrôle,
- Le respect du planning préventif.

Le respect des objectifs se traduira par :

- Un taux de disponibilité élevé des installations,
- L'absence de panne majeure,
- Un taux de défaillance faible après réparation,
- La rapidité dans les interventions,
- Des indicateurs de performance.

Le Titulaire recherche de façon continue l'organisation optimale des méthodes de maintenance pour assurer une qualité de service tant au niveau du fonctionnement des installations que de la satisfaction du Pouvoir Adjudicateur.

Une évaluation globale de l'atteinte des objectifs de garantie de résultat par le Pouvoir Adjudicateur sera réalisée lors des réunions bimestrielles.

2.8. LISTE DES RENDUS

L'Annexe « Liste des Rendus » synthétise de manière non exhaustive la liste des rendus minimum attendue de la part du titulaire.

Son objectif est de simplifier la lecture du CCTP et des rendus le constituant.

Dans le respect des informations citées dans le CCTP, le pouvoir adjudicateur s'autorise à modifier et/ou compléter la liste des rendus. Cf. Annexe – Listes des rendus.

3. DESCRIPTION GLOBALE DE LA MAINTENANCE

3.1. GENERALITES

3.1.1. Définitions

Les prestations de maintenance associent, par site, notamment les définitions, règles et points suivants :

3.1.1.1. *Maintenance préventive :*

- Maintenance ayant pour objet de réduire la probabilité de défaillance ou de dégradation d'un bien ou d'un service rendu.
- Les activités correspondantes sont déclenchées selon un échéancier à partir d'un nombre prédéterminé d'unités d'usage (maintenance préventive systématique) et / ou de critères prédéterminés significatifs de l'état de dégradation du bien ou du service (maintenance préventive conditionnelle) ou de manière subordonnée à l'analyse de l'évolution surveillée de paramètres significatifs de la dégradation d'un bien, permettant de retarder et de planifier les interventions (maintenance préventive prévisionnelle).

3.1.1.2. *Maintenance corrective :*

- Ensemble des activités réalisées après la défaillance d'un bien ou la dégradation de sa fonction, pour lui permettre d'accomplir une fonction requise, au moins provisoirement (elle comprend en particulier la localisation de la défaillance et son diagnostic, la remise en état avec ou sans modification, le contrôle de bon fonctionnement).
- La maintenance corrective palliative correspond aux activités destinées à permettre à un bien d'accomplir provisoirement tout ou partie de la fonction requise (actions à caractère provisoire qui devront être suivies d'actions curatives).
- La maintenance corrective curative a pour objet de rétablir un bien dans un état spécifié ou de lui permettre d'accomplir la fonction requise (réparations, modifications ou améliorations ayant pour objet de supprimer la défaillance).

3.1.2. Niveau normatif

Les prestations portées au marché comprennent les opérations de maintenance préventive et corrective de niveaux 1, 2, 3 et 4 selon la terminologie définie par la norme NFX 60-000.

Ces opérations sont définies comme suit :

- Niveau 1 : Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements de soutien intégrés au bien (réglages, contrôles, inspections, opérations élémentaires de maintenance préventive de type graissage et compléments de fluides, remplacement d'articles consommables,...).
- Niveau 2 : Actions qui nécessitent des procédures simples et / ou des équipements de soutien (intégrés au bien ou extérieurs) d'utilisation ou de mise en œuvre simples (contrôles de performance, réglages, réparations par échange standard de sous-ensemble, nécessitant éventuellement un personnel habilité).
- Niveau 3 : Opérations qui nécessitent des procédures complexes et / ou des équipements de soutien d'utilisation ou de mise en œuvre complexes (réglages généraux, réalignements, opérations de maintenance systématique délicates, réparations par

échanges de sous-ensembles et / ou de composants, nécessitant éventuellement un personnel qualifié).

- Niveau 4 : Opérations dont les procédures impliquent la maîtrise d'une technique ou technologie particulière et / ou la mise en œuvre d'équipements de soutien spécialisés (réparations par remplacement de sous-ensembles et de composants, réparations spécialisées, travaux importants de maintenance corrective et préventive à l'exception de la rénovation et de la reconstruction, nécessitant éventuellement une équipe spécialisée).

Sont donc comprises, au titre du niveau 4, les opérations nécessitant un encadrement technique spécialisé et une équipe dotée d'un outillage spécialisé (moyens mécaniques, de câblage,...), de bancs de mesure et des étalons de travail. Le niveau 4 regroupe les travaux importants de maintenance corrective ou préventive à l'exception de la rénovation et de la reconstruction. Il comprend le réglage des appareils de mesure utilisés pour la maintenance, éventuellement la vérification des étalons de travail par les organismes spécialisés.

Sont donc inclus dans ce niveau 4 de maintenance, la sous-traitance spécialisée, ainsi que le correctif curatif intégrant la main d'œuvre, les consommables et pièces nécessaires à la réparation et au remplacement dans le cadre de la franchise et des limites définies.

Sont considérées hors prestations, les opérations de niveaux 5 suivantes :

- Niveau 5 : Opérations dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et / ou des équipements de soutien industriels (actions de maintenance effectuées par le constructeur ou par une société spécialisée).

Sont donc exclues, au titre du niveau 5, les opérations réalisées par des installateurs ou le constructeur ou le reconstruteur.

Le niveau 5 regroupe les travaux de rénovation, reconstruction ou exécution des réparations importantes confiées à un atelier central. Il comprend l'inspection complète de tous les organes, reprise complète ou remplacement des pièces déformées par des pièces d'origine ou des pièces neuves équivalentes, la reconstruction éventuellement assortie de travaux de modernisation.

Dans le respect de la norme, les actions à mener par le Titulaire comprendront notamment :

- Pour la maintenance préventive :
 - Inspection : activité de surveillance des installations.
 - Contrôle : vérification de la conformité des équipements pouvant impliquer des opérations de maintenance de premier niveau.
 - Visite : examen détaillé de tout ou partie des différents éléments d'une installation pouvant nécessiter un démontage.
 - Tests : opérations de comparaison des réponses du système vis à vis d'une sollicitation appropriée.
- Pour la maintenance corrective :
 - Détection : déceler au moyen d'une surveillance accrue l'apparition d'une défaillance ou l'existence d'un élément défaillant.
 - Localisation : rechercher précisément les éléments sources de la défaillance.
 - Diagnostic : identifier la cause de la défaillance.
 - Dépannage : action en vue de remettre un équipement en fonctionnement au moins provisoirement.

- Réparation : intervention définitive et limitée de maintenance corrective après défaillance.

3.1.3. Niveaux de maintenance du marché

Le tableau ci-dessous représente le niveau normatif lié aux différents corps d'états techniques du marché associé aux différents bâtiments.

LOTS	CORPS D'ETAT TECHNIQUE	BÂTIMENT					
		Barthes	Mistral	Art&co	Vivacity	Proparco	Campus Groupe AFD
Lot 3	12 – CUI – Équipements de cuisine	1 à 4	1 à 4				

Tableau 4 – Répartition du niveau de maintenance du marché

3.1.4. Maintenance préventive

Le Titulaire définit, complète et modifie les fiches et gammes de maintenance au niveau de la nature des tâches et opérations élémentaires associées, des fréquences d'exécution garantissant les objectifs de résultat et des qualifications requises pour ses opérateurs.

Le Titulaire doit se conformer aux gammes normatives de référence et aux notices techniques et gammes définies par les différents constructeurs des installations techniques, notamment lorsque les interventions sont liées à la durée de fonctionnement des équipements. Ces gammes ne prévalent pas sur l'ensemble des dispositions que le Titulaire pourra mettre en œuvre pour respecter les obligations du marché. Elles ne sont ni exhaustives ni limitatives. Elles serviront de base à l'élaboration du planning préventif du site lors de sa prise en charge par le Titulaire et seront complétées par ce dernier au plus tard à la fin de la période probatoire pour approbation définitive du Pouvoir Adjudicateur. Selon l'évolution du site et de l'exploitation des installations techniques, **le Titulaire a l'obligation de faire évoluer ces gammes selon les besoins considérés** (équipements présentant des défaillances, analyses des modes de fonctionnement, optimisation des remplacements de pièces d'usure, amélioration du confort,...) et en conformité avec la liste des équipements de la DPGF mise à jour.

La planification préventive, régie de manière globale pour sa conception et son suivi, doit être scrupuleusement respectée par le Titulaire. Ce respect de maintenance préventive systématique sera vérifié lors des réunions bimestrielles

A l'occasion de la maintenance préventive, le Titulaire assure également le bon état de propreté et de l'aspect (retouches de peinture, dépoussiérage...) des équipements.

Les interventions qui découlent de la maintenance préventive doivent être déclenchées de manière systématique, conditionnelle ou prévisionnelle selon les différents modes opératoires suivants :

- Visites, comprenant notamment :
 - L'inspection et le contrôle des installations, suivant les plannings et programmes de visites.
 - La vérification des équipements de sécurité et de protection des personnes et des biens.
 - La vérification des conditions de marche des installations (températures, pressions, débits,...).

- Les réglages des installations pour assurer le régime de fonctionnement défini et autres opérations nécessaires.

Les visites seront organisées distinctement selon un programme défini par le Titulaire sur le site, comprenant les opérations et contrôles adaptés à chacune de ces fréquences.

▪ Maintenance préventive :

- Les opérations de maintenance préventive systématique, conditionnelle et prévisionnelle viennent en complément visites pour assurer les manœuvres, tests spécifiques et remplacements adaptés à un ensemble d'équipements de même type. Leurs fréquences sont définies au cas par cas par le Titulaire et ne peuvent, en aucun cas, être inférieures à celles définies par les différents constructeurs. Ces fréquences sont régies en fonction des campagnes qu'il peut mettre en œuvre que ce soit pour assurer un remplacement systématique, pour assurer un contrôle d'ensemble (contrôle de performance, contrôle de marche contextuel, contrôle de sécurité d'ensemble,...) ou pour répondre à des caractéristiques des constructeurs (nombre d'heures de marche,...).
- Ces opérations intègrent les procédures de sécurité avec tests des solutions de remplacement.

▪ Ce mode opératoire comprend notamment :

- Les visites générales planifiées par unités techniques ou géographiques qui consistent en un examen détaillé des différents éléments et pouvant impliquer certains entretiens.
- Au cours des visites, les opérations systématiques de réglages, graissage, nettoyage,...
- Les opérations de remplacement de pièces défectueuses.
- Les opérations nécessaires pour réduire le risque de panne ou maintenir dans le temps les performances des matériels ou des équipements à un niveau optimal.

Au cours des visites et des opérations de maintenance préventive, le Titulaire juge de l'opportunité de déclencher des interventions conditionnelles en fonction de types d'événements prédéterminés (diagnostic, information de capteurs, mesure d'usure, ...).

Chaque fois que cela s'avère nécessaire, et notamment à la suite des opérations de réglage et d'enregistrement, il est procédé aux actions préventives rendues utiles par la situation. En fonction de l'urgence et des éventuels délais de commande de pièces, les interventions sont soit exécutées immédiatement soit planifiées en accord avec le Pouvoir Adjudicateur.

En cas de panne d'automatisme, les opérations de substitution des automates ou des régulateurs par d'autres moyens classiques, sont considérées comme partie intégrante du marché au titre des opérations de maintenance conditionnelle.

3.1.5.Cas particuliers de maintenance préventive

Pour les équipements momentanément à l'arrêt, prévus en secours des installations en fonctionnement ou définis comme étant hors service, le Titulaire assure de manière préventive leur entretien minimum afin de maintenir ces équipements en état potentiel de fonctionnement. A tout moment, le Pouvoir Adjudicateur peut demander une remise en service de ces installations.

Les interventions de maintenance qui entraînent une gêne des utilisateurs (indisponibilité, nuisances,...) doivent être planifiées sur des périodes qui n'induisent aucune gêne aux usagers de l'immeuble et soumis à l'approbation du Pouvoir Adjudicateur. Ce planning bimestriel sera établi par le Titulaire et fera apparaître clairement les dates des interventions et des coupures éventuelles par service. Avant toute intervention de ce type, le Titulaire établit le mode opératoire des travaux, transmis au Pouvoir Adjudicateur et précisant la date d'intervention, les heures de coupure et de remise en service.

3.1.6.Maintenance corrective palliative et curative

Les interventions de maintenance corrective ont pour objet :

- La réponse à une demande d'intervention.
- La remise en état de fonctionnement des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance ou d'une altération.

Elles sont par essence non planifiées, mais seront régies de manière globale pour leur définition et leur suivi. Les interventions qui en découlent peuvent être déclenchées de manière urgente, suite à une demande d'intervention ou suite à une défaillance technique, ou de manière non urgente :

- Interventions urgentes suite à une demande d'intervention : Les actions curatives suivent immédiatement les demandes d'intervention, dans les délais définis par les seuils de criticité cf article 5.4.2.
- Interventions urgentes suite à une défaillance technique : Elles se limitent à réduire : La durée d'arrêt des installations, les conséquences et, d'une façon générale, les désordres qui s'ensuivent, les risques encourus par les installations ou les locaux, tels que gel, incendie, interruption de la distribution, inondation des sous-sols, fonctionnement hors tolérance,... Dans la mesure où la sécurité des personnes et des biens est en jeu, le Titulaire prend les mesures d'urgence immédiates qui s'imposent, dans les délais définis dans les délais définis par les seuils de criticité cf article 5.4.2, et assure le dépannage. Elles feront l'objet d'un rapport systématique et immédiat auprès du Pouvoir Adjudicateur. Les réparations suivent les interventions d'urgence. Elles sont immédiates si elles conditionnent la remise en marche, différées si le fonctionnement provisoire sans risque est possible.
- Interventions non urgentes : Ce sont des prestations de maintenance ne relevant pas de la maintenance préventive et dont la nature des événements associés ne nécessite pas une intervention urgente. Il s'agit notamment des matériels arrivés en limite de durée de vie et dont il faut assurer le remplacement. Les interventions correctives non urgentes supérieures au niveau 4 qui s'avéreraient nécessaires, seront considérées et traitées comme des interventions de gros entretien.

3.2. LIMITES DE PRESTATIONS

3.2.1. Généralités

Les limites de prestations ci-après sont établies de manière à garantir au Titulaire son périmètre de responsabilité. Pour chaque section définie, les limites de prestations obéissent aux règles générales suivantes :

- Font partie, sans aucune restriction, de l'objet du Contrat, tous les équipements et ouvrages listés au Contrat, ainsi que tous les réseaux les reliant entre eux, leurs supports et leurs éléments de fixation et de protection.
- Tous les équipements définis dans le cadre de la DPGF ainsi que les éléments recensés par le prestataire lors de son Audit d'entrée.
- Fait partie intégrante du caractère forfaitaire du marché, et sans réserve, toute prestation et fourniture nécessaire à l'obtention de la qualité des services attendue, fixée en particulier par les contraintes et minima imposées et décrites aux présentes.

3.2.2. Hors forfait

Ne font pas partie du caractère forfaitaire du marché, et restent à la charge du Pouvoir Adjudicateur :

- Les opérations de maintenance de niveau 5 selon la terminologie définie par la norme NFP 60-000.
- Les coûts unitaires, associés aux matériels de remplacement ou de gros entretien, supérieurs aux plafonds de franchise définis.
- Les opérations de remise en état succédant l'audit réalisé en début d'exercice des prestations.
- Le nettoyage des gaines d'extraction des hottes de cuisine (seuls les hottes, filtres sont au présent Lot).
- Le curage et la vidange des bacs à graisse (attribués au Lot 1).
- Les travaux d'aménagement, d'amélioration, de modification et de remise en conformité décidés par le Pouvoir Adjudicateur ou pouvant succéder aux réserves émises par les organismes de contrôle ou à de nouvelles dispositions techniques réglementaires. Les prestations qui pourraient y être associées et éventuellement confiées au Titulaire, feraient alors l'objet de travaux sur commandes, établis et rémunérés suivant les règles et conditions définies au marché.
- La prise en charge financière des interventions des organismes de contrôle.cf article 3.3.3
- Les interventions d'astreinte non urgentes, en dehors des jours et horaires habituels d'utilisation du site, qui ne concourent pas au maintien en fonctionnement ou à la sauvegarde des installations.
- La fourniture des fluides primaires (eau, eau chaude sanitaire, eau glacée) et énergies.

3.2.3. Extension du niveau normatif

Pour certains équipements spécifiques, les opérations pouvant y être associées peuvent être assimilées aux gros entretiens et demander les compétences du constructeur ou de toute entreprise extérieure spécialisée et ainsi représenter un niveau de fournitures et de prestations égal ou supérieur au niveau 4 de la norme NFP 60-000 et au-delà de la franchise fixée.

Le Titulaire ayant été retenu notamment pour ses compétences techniques, il est attendu de sa part, de fait et au titre forfaitaire du marché, une capacité d'intervention globale. Le Titulaire est ainsi tenu d'assurer la globalité de la maintenance préventive et corrective, y compris le remplacement de tous consommables, composants et pièces d'usures, quel que soit le montant unitaire, sur les installations dont il a la charge, dans la limite des franchises définies. Au-delà : prestations sur commande (DPGF/BPU)..

Il est donc expressément convenu que ces observations s'appliquent notamment aux équipements de cuisine (lot 3).

En particulier, ces dispositions pourront être réalisées par sous-traitance du Titulaire aux constructeurs concernés (dans le cadre forfaitaire de ses obligations).

Sont ainsi seules exclues du caractère forfaitaire du marché :

- Les prestations imposées par les constructeurs comme n'étant réalisables que par eux-mêmes (cas particuliers de contrôles préventifs nécessitant impérativement le déverrouillage électronique par le constructeur d'un système de contrôle / commande spécifique à l'équipement).
- Toutes prestations de maintenance préventive imposées par les constructeurs selon une périodicité supérieure à une année.

Le Titulaire a ainsi expressément inclus dans l'établissement du montant du marché les charges correspondant aux prestations et fournitures, programmées ou non, relatives à ce type d'extension du niveau normatif général du marché.

3.2.4. Bâtiments et surfaces

Le périmètre contractuel intègre tous les espaces dans lesquels sont implantés des équipements de cuisine.

3.3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

12 – CUI - Corps d'état n°12 Equipements de cuisine (Lot n°3) :

Bâtiments Barthes et Mistral Maintenance de niveau 1 à 4 :

Le Titulaire assure les interventions de maintenance préventive et corrective sur l'ensemble des équipements figurant dans la "Liste des équipements" jointe en Annexe.

Il est expressément convenu que cette liste est fournie à **titre indicatif et non exhaustif**. Le Titulaire est tenu de prendre en charge l'intégralité du parc d'équipements de cuisine, y compris les matériels qu'il aura recensés lors de son audit d'entrée et de la phase de prise en charge, sans pouvoir prétendre à une plus-value pour des équipements non listés initialement mais visibles lors des visites.

Quelle que soit la zone considérée : L'ensemble des équipements de cuisine (production, stockage, préparation, cuisson,...) :

- Contrôle lors des visites avec le Titulaire de restauration pour l'ensemble des équipements avec rendus formalisé.
- Maintenance de l'ensemble des équipements de cuisine
- Nettoyage des équipements : hottes, filtres, caissons,

Limites de prestations

Bâtiments Barthes et Mistral :

- Exclut du Lot 3 (Charge Lot 1) : Le nettoyage et le dégraissage des gaines d'extraction aéraulique, des réseaux de ventilation, ainsi que la maintenance des moteurs de ventilation (torelles d'extraction en toiture ou en local technique).
- Exclut du Lot 3 (Charge Lot 1) : Le curage, la vidange et l'entretien des bacs à graisse et des réseaux d'évacuation des eaux usées en aval des équipements.
- Les interventions de maintenance s'effectuent suivant des horaires spécifiques en dehors du service de restauration.

4. PRESTATIONS FORFAITAIRES

4.1. GENERALITES

Dans le cadre de sa mission et du fait de sa parfaite connaissance des sites et des installations, le Titulaire assure, entre autres, auprès du Pouvoir Adjudicateur, les tâches suivantes :

- Il s'informe en permanence des risques généraux et particuliers des sites. Il applique avec la plus extrême rigueur les instructions relevant des textes applicables (sécurité, et hygiène notamment), ainsi que les consignes particulières aux sites qui lui sont communiquées par le Pouvoir Adjudicateur.
- Il effectue tous les contrôles et toutes les vérifications, notamment de sécurité, relatives aux installations techniques qu'il est amené à utiliser au travers de son activité. Il effectue les essais périodiques nécessaires et réglementaires de ses propres équipements. Il participe aux visites de contrôles réglementaires avec les organismes compétents, pour les équipements dont il peut avoir usage ou la charge, en mettant notamment à disposition le personnel et le matériel nécessaire pour toutes les installations concernées.
- Il informe le Pouvoir Adjudicateur, à sa demande, sur les caractéristiques des équipements qu'il utilise, ainsi que sur leur fonctionnement.
- Il signale au Pouvoir Adjudicateur toute non-conformité des matériels, équipements ou aménagements vis à vis de la réglementation en vigueur. Il signale au Pouvoir Adjudicateur toutes les anomalies dans les aménagements ou l'usure des installations que son personnel aura pu constater, y compris sur les installations qui ne font pas partie de sa mission.
- Il informe le Pouvoir Adjudicateur de tout incident ou risques potentiels d'incidents pouvant entraîner une dégradation du service, un danger ou un préjudice pour les biens et les personnes (dont intrusion, accident, incendie, vol,...).
- Il signale au Pouvoir Adjudicateur toute anomalie et y remédie dans la mesure de ses moyens et du périmètre de ses obligations (dysfonctionnement technique de toute origine, fuites ou pénétrations, dégradation de propreté, encombrement des voies d'accès aux moyens de secours ou des issues de secours, accumulation de matériaux combustibles, intrusion, accès anormalement ouverts,...).
- Il intervient sans délai lors d'incidents ou accidents, en ce qui le concerne, pour en supprimer ou tout au moins limiter les effets collatéraux, en prévenant immédiatement les services concernés du Pouvoir Adjudicateur ainsi que la personne la plus à même de remédier à la défectuosité (services techniques internes et/ou externes, sous-traitants, autorités compétentes,...).
- Il assure une veille technique et réglementaire, participe activement aux études associées à l'exploitation du site, à la demande du Pouvoir Adjudicateur. Pour le périmètre concerné au marché, il assure les études d'améliorations qu'il estime nécessaire de budgéter et prépare les éléments techniques et financiers permettant de présenter et de justifier ces budgets.

4.2. MISE EN PLACE

4.2.1. Prestation pendant la phase de mise en place :

Cet élément de mission a pour objet de mettre en œuvre le plus rapidement possible et le plus efficacement possible les prestations dues au titre de l'exercice normal.

Les objectifs visés sont :

- La connaissance des lieux et des équipements,
- L'organisation de la mission et la mise en place des prestations,

Les prestations correspondantes sont réalisées par les services méthode/qualité et travaux du Titulaire en collaboration avec le personnel prévu au marché pour l'exercice normal.

Le rapport de prise en charge constitué par le Titulaire devra être remis 1 mois après la fin de la phase de mise en place au Pouvoir Adjudicateur.

La durée de la phase d'entrée et de mise en place du titulaire pour l'ensemble du marché ne pourra excéder deux mois :

- Durant le 1^{er} mois : Passation de contrat en liaison étroite avec le précédent prestataire, et prise de connaissances des équipements et des sites.
 - Durant les deux mois : Prise en charge (Inventaire, états des lieux, Initialisation Plateforme Web, mises en place des procédures...).

Ces périodes d'interventions feront l'objet d'un contrôle par l'AFD ou un prestataire.

4.2.2. Modalités d'exécution

Connaissance des lieux et des équipements

La mission comprend l'ensemble des interventions nécessaires à la prise en charge des installations. Elle doit permettre à l'équipe du Titulaire d'appréhender clairement les contraintes et les spécificités des sites et des installations sous contrat.

Le Titulaire doit :

- La prise de connaissance par les intervenants :
 - Des contraintes de fonctionnement des sites,
 - De la nature des installations,
 - Des conditions et moyens d'accès,...
- L'organisation, le classement et la vérification de l'ensemble des plans et documents des installations fournis par le Pouvoir Adjudicateur.
- Organisation de la mission et mise en place des prestations

Le Titulaire doit mettre en place les prestations lui permettant d'être totalement opérationnel dans le cadre de l'exercice normal. Il doit notamment assurer :

- La mise à jour de la liste des équipements, suite à son audit d'entrée
- L'organisation et la mise en place des moyens prévus pour le marché :
 - L'équipe opérationnelle,
 - La sous-traitance maintenance et travaux,
 - La mise en place de l'astreinte, ...
- Les moyens matériels pour réaliser l'ensemble des prestations demandées (outillage, matériels et équipements de bureautique, moyens de communication, matériels spécifiques, etc.)
- La formalisation des documents d'exploitation. (Document type Rapport de Maintenance, Demande de devis etc...)
- La mise en place d'un outil de suivi des prestations techniques et financiers (Portail Web) selon les garanties de résultats exigées,

- L'élaboration et la mise en place des méthodes d'organisation, de suivi et d'autocontrôle des prestations de maintenance,
- Interventions
 - Mise à jour du seuil de criticité des équipements.
 - Définir les processus d'interventions pour tous les seuils de criticité C0 à C4.

4.2.3. Passation avec le Titulaire sortant

Dans le cadre de la phase de mise en place, le Titulaire organise, sous le pilotage du Pouvoir Adjudicateur, une passation avec le titulaire sortant afin d'assurer la continuité de service.

Cette passation comprend à minima :

- L'état des lieux contradictoire des équipements ;
- La récupération de l'historique des interventions (si disponible) ;
- La reprise des documents techniques (DOE, notices) ;
- L'identification des travaux en cours ou non soldés.

4.2.4. Articulation avec la fin de mission

Les dispositions relatives à la cessation du marché, à son échéance, à sa non-reconduction ou à sa résiliation, ainsi qu'aux modalités de réversibilité et de transition, sont définies exclusivement au Contrat Unique (CU), auquel le présent CCTP renvoie expressément.

Le TITULAIRE exécute l'ensemble des obligations techniques de restitution, de transfert de données, de mise en sécurité et de maintien en condition opérationnelle des installations dans le respect des délais fixés par le CU.

4.3. EXPLOITATION

Le titulaire exploite de manière efficace pour l'ensemble des bâtiments, les installations et les équipements définis dans le périmètre de marché cf. Annexe - Listes des équipements. Le titulaire doit cependant prendre en compte les équipements qu'il aura recensés lors de la phase d'entrée, cf. article 3.2.2.

La liste des équipements principaux indiqués en annexe est donnée à titre d'information.

4.3.1. Relevés

Le Titulaire, pour la gestion de sa propre activité, procède aux relevés périodiques lors de ses passages, au travers des différents compteurs, aux relevés des différentes mesures de puissance, caractéristiques de fonctionnement, températures, débits, pressions, conditions extérieures ou autres.

Les éléments correspondants seront traduits dans les rapports d'exploitation du Titulaire.

4.3.2. Contrôles

D'une manière générale, le Titulaire assure, pour les installations dont il a la charge au titre du marché, les contrôles suivants :

- Sécurité des personnes et des biens.
- Modes de fonctionnement, régimes de marche unitaires et contextuels.
- Etat des équipements et des réseaux de distribution associés.
- Conditions de fonctionnement températures, pressions, humidité.

- Réglementaires à la charge du Titulaire, soient hors missions des organismes de contrôles à la charge du Pouvoir Adjudicateur. cf. article 3.3.3

Le Titulaire assure les essais et la vérification périodique de l'ensemble des équipements, particulièrement ceux associés à la sécurité, suivant tous les modes de fonctionnement définis, de manière :

- À vérifier le bon état du matériel et son aptitude à remplir les fonctions pour lesquelles il a été conçu.
- À exercer son personnel aux manœuvres et opérations délicates d'exploitation afin de maintenir un niveau de compétence compatible avec les exigences du site, en particulier en ce qui concerne la continuité de service des installations.

L'ensemble de ces contrôles fait l'objet de tâches d'exploitation et de maintenance préventive dûment reportées sur le Portail Web du Titulaire et tracé dans les rapports d'exploitation.

4.3.3. Contrôles réglementaires

Le Titulaire assiste le Pouvoir Adjudicateur en vue de la réalisation de tous les contrôles techniques réglementaires nécessaires sur le site imposés par la législation en vigueur.

Le Titulaire tiendra à jours ce planning.

Il fait réaliser tous les contrôles techniques réglementaires nécessaires sur ses propres équipements après validation du Pouvoir Adjudicateur. Le Titulaire doit prendre à sa charge tous les frais d'accompagnement des organismes de contrôle ou d'expertise ...

Il supporte au titre forfaitaire du marché tous les frais afférents, hors ceux nécessitant l'intervention des fournisseurs de fluides et d'énergies ou imposant l'agrément d'organismes de contrôles qui sont à la charge financière du Pouvoir Adjudicateur.

Ainsi, le Titulaire gère, le recensement, le déclenchement, l'organisation de ces contrôles et leur planification en fonction de la périodicité voulue. Le Titulaire établit et assure le suivi du planning prévisionnel annuel correspondant. Le Pouvoir Adjudicateur mandatera les organismes de contrôle sous sa responsabilité une fois le planning établi.

A l'issue de ces contrôles, le Titulaire étudiera les rapports correspondants et, le cas échéant, sera tenu de procéder, dans le cadre forfaitaire du marché, aux réparations et maintien en conformité des installations qui se seraient dégradées de son fait.

Il tiendra à jour, dans son rapport d'activité périodique, un calendrier des contrôles techniques comprenant la liste des remarques, en les ordonnant de telle sorte à distinguer par degré d'urgence : Les travaux effectués et, pour ceux non effectués, leurs dates de programmation afin que le Pouvoir Adjudicateur connaisse l'état réglementaire de tous ses équipements.

La levée globale des réserves mentionnées dans les rapports des organismes de contrôle doit être réalisée dans les délais fixés à l'Annexe KPI et Pénalités du marché.

4.3.4. Consignation

La consignation est la procédure de mise en sécurité destinée à assurer la protection des personnes et des équipements contre les conséquences de tout maintien accidentel ou de toute apparition ou réapparition intempestive d'énergie ou de fluide dangereux sur ces équipements.

En cas de besoin de consignations sur les alimentations électriques, le Titulaire du lot 1 aura à sa charge ces interventions de consignations et de déconsignation lié au marché du Titulaire dans le cadre de la maintenance. Il devra les interventions de consignations et de déconsignations hors maintenance à la charge du Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire devra prendre en compte les périodes de consignations définies par le lot 1 pour la réalisation des interventions sur les équipements dont il a la charge.

4.3.5. Conduite des installations

Les installations techniques tels que les Chambres Froides objets du marché sont réputées disponibles pour leur fonctionnement 24 h/24, 365 jours/an.

Le fonctionnement de chacune des installations est déterminé par les conditions d'exploitation du site (dont les nécessités de continuité de service alliant équipements techniques concernés et prestations spécifiques à assurer), qu'il s'agisse d'équipements dédiés à la marche normale ou d'équipements secours, en fonction des principes de marche en vigueur à la date d'exécution du marché.

Ces principes seront analysés par le Titulaire lors de la phase d'audit des installations et seront dès lors établis comme étant la base contractuelle des régimes de marche des installations.

Il est du devoir du Titulaire, dans l'exercice du marché, d'apporter au Pouvoir Adjudicateur tout commentaire visant à l'optimisation de ces régimes de marche en termes technico-économiques ou de sécurité. Les résultats d'analyse seront présentés au Pouvoir Adjudicateur à l'occasion des réunions périodiques.

Le Titulaire a la responsabilité du réglage des installations et de sa conservation dans le temps. Les paramètres à régler peuvent être des températures, des pressions, des seuils de déclenchement,...

L'ensemble de ces réglages devra être déterminé par le Titulaire au démarrage de l'exécution du marché, sur la base des éléments techniques des fournisseurs et installateurs des équipements du site et suivant les consignes et contraintes d'exploitation transmises par le Pouvoir Adjudicateur et/ou le Restaurateur.

L'analyse fine de ces réglages puis de toute solution modificative de ceux-ci concourant à l'amélioration des conditions d'utilisation ou à l'optimisation des résultats (disponibilité, confort, taux de pannes, économies d'énergie,...) devra être l'un des objectifs permanents du Titulaire.

Le Titulaire devra établir, de manière provisoire au démarrage du marché et de manière définitive à la fin de la période probatoire, et soumettre à l'approbation du Pouvoir Adjudicateur, la liste des paramètres contrôlés et des valeurs de réglage correspondantes. Une partie de ces paramètres contrôlés sera utilisée pour l'évaluation des prestations du Titulaire. Les paramètres contrôlés, et valeurs correspondantes, seront dûment reportés pour traçabilité dans les rapports d'exploitation.

4.3.6. Paramètres d'exploitation

Pour les bâtiments Barthes et Mistral

- Niveaux sonores (le cas échéant) :

Pour tous les locaux, les niveaux sonores NR à 1 mètre des bouches d'aspiration ou de refoulement devront être inférieurs aux valeurs suivantes : NR 35-40

- Qualité de l'eau :

L'analyse physico-chimique de l'eau sanitaire destinée à la consommation humaine sera effectuée par le Titulaire du lot 1 au minimum une fois par an.

Les limites maximales sont les suivantes :

- Plomb : 10 micro g/l
- Germes totaux : 10.000 /l.
- Moisissures : 500 /0 ml.

- Staphylocoques totaux : 500 /0 ml.
- Staphylocoques présumés pathogènes : 0.

L'analyse physico-chimique de l'eau technique sera effectuée au minimum mensuellement.

- Légionellose :

L'analyse de l'eau pour les circuits concernés (eau chaude sanitaire notamment) sera effectuée par le Titulaire du lot 1 à minima tous les deux mois en conformité avec la nouvelle réglementation + 3 contrôles, définis par le planning du pouvoir adjudicateur. Les résultats des zones de cuisines seront communiqués au Titulaire.

- D'une manière générale, les contrôles qualitatifs seront réalisés en conformité avec les chartes et procédures du Pouvoir Adjudicateur.

4.3.7. Dispositions liées à l'état des locaux technique, locaux de stockage.

Le Titulaire est responsable des locaux et des zones qui lui sont affectées.

Le Titulaire aura notamment l'entière responsabilité du rangement et de l'entretien (dépoussiérage, nettoyage, ...) des locaux techniques et des locaux de stockage mis à sa disposition.

4.3.8. Dispositions liées aux interventions sur site

Les prestations d'exploitation comprennent également les dispositions suivantes :

- Signalisation des travaux :

- Il appartient au Titulaire, responsable des ouvrages et installations lui étant confiés, de prendre toutes les dispositions nécessaires le temps voulu, de signalisation et de prévention afin d'éviter tout problème de sécurité.
- En cas de carence ou de danger, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du Titulaire, sans mesure préalable et sans que cette action puisse dégager la responsabilité du Titulaire en cas d'accident.

- Accès aux ouvrages :

- En cas de nécessité pour effectuer ses interventions, le Titulaire demandera au titulaire du lot 1 d'intervenir pour assurer la dépose et la repose de tous les éléments (trappes, plaques de faux plancher, coffres d'habillage,...)
- Au cas où il constate une dégradation de ces éléments, il est tenu de signaler au Pouvoir Adjudicateur avant intervention sous peine d'en porter la responsabilité.
- Pour effectuer ses travaux forfaitaires, le titulaire aura à sa charge l'ensemble des moyens lui permettant l'accès aux équipements. (Échelle, échafaudage, engin de levage, etc.)

- Protection des ouvrages :

- Il appartient au Titulaire, responsable des ouvrages et installations lui étant confiés, de prendre toutes les dispositions nécessaires le temps voulu, de protection de ceux-ci, afin d'éviter tout problème de sécurité, dégât ou interruption de service.
- Il supportera, en cas de manquement à cette règle, l'ensemble des charges de réparation afférentes.

- Dégradations :

- Le Titulaire est responsable de toutes les dégradations occasionnées d'une façon quelconque par les opérations matérielles engagées en exécution du marché, que ces

opérations aient été réalisées par son personnel ou celui de ses sous-traitants. Le Titulaire devra réparer les dégâts commis à ses frais exclusifs.

- Le Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité de faire exécuter les travaux de réparation aux frais du Titulaire en cas de retards excessifs constatés ou en raison de techniques particulières à mettre en œuvre qui ne seraient pas normalement du domaine de compétence du Titulaire.
- Remplacement de matériel :
 - Le matériel non réparable dans des conditions économiques acceptables (au regard des franchises) sera remplacé selon les termes économiques et procédures décrits l'article 8.2.
 - Le Titulaire assurera l'approvisionnement, le transport, la mise en place, le raccordement et la mise en service du matériel de remplacement.
- Gestion des déchets associés à l'activité de maintenance :
 - Le Titulaire s'engage à évacuer à la décharge les matériels, matières et équipements usagés, concernant ou résultant de son activité, après tri sélectif suivant les procédures décrites au plan « QSE », dans le respect des filières spécialisées et dans une démarche de développement durable et de valorisation (tous frais afférent à sa charge dont enlèvement, reconditionnement, mise en décharge,...).
 - En cas de manquement à cette règle, dûment signifié et resté sans réponse, le Pouvoir Adjudicateur pourra surseoir au Titulaire par les moyens qui lui semblent bons, aux frais exclusifs du Titulaire.
 - Le Titulaire tiendra à disposition du Pouvoir Adjudicateur l'ensemble des bordereaux d'enlèvement et de destruction correspondants et traduira dans le rapport annuel « QSE » les quantités évacuées par type de déchet.
 - Le Titulaire, pour la gestion de sa propre activité, procède aux relevés mensuels de consommations et de productions de déchets. Ces relevés seront analysés, afin de localiser au plus tôt les dérives et éventuels dysfonctionnements. Ils seront cumulés annuellement (qualitativement et quantitativement) dans le cadre de leur étude globale. Le Titulaire doit être en mesure d'analyser et d'expliquer quantitativement les consommations diverses (produits, fournitures,..) et productions de déchets (tous types) enregistrées et leurs variations par rapport aux références qu'il a pu obtenir du Pouvoir Adjudicateur ou de ses propres relevés précédents.
 - Il s'attachera à dégager les tendances et contraintes de variations pendant différentes périodes temporelles (journées types, mois, années). Les éléments correspondants seront traduits dans les rapports d'exploitation du Titulaire.
 - Le Titulaire est censé connaître les tarifications en vigueur et transmettra au Pouvoir Adjudicateur toute remarque visant à assurer une conduite plus économique, il proposera au Pouvoir Adjudicateur toute modification jugée utile quant aux termes des marchés aux divers fournisseurs (à la charge du Titulaire ou du Pouvoir Adjudicateur).

4.4. INDICATEURS DE PERFORMANCES ET PÉNALITÉS

En cas de non-conformité des prestations aux critères qualitatifs prévu au Cahier des Charges Technique et après un constat contradictoire entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire, celui-ci sera notifié par écrit. Le Titulaire se verra dans l'obligation de payer au Pouvoir adjudicateur les pénalités telle que définie à l'annexe KPI et Pénalités du Cahier des Charges Technique. Les pénalités feront l'objet d'une réfaction sur la situation du Titulaire au bénéfice du Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire sera soumis à des indicateurs de performances. Ceux-ci ont pour but de mesurer les résultats des prestations du Titulaire au titre du présent marché, et de surveiller

les progrès réalisés. Ces éléments permettront de juger et d'attester de la qualité des prestations effectuées dans la cadre du marché.

L'annexe KPI et Pénalités a pour but de présenter les principaux objectifs et indicateurs de la qualité de la prestation attendue par le Pouvoir Adjudicateur. Cette liste non exhaustive des attentes du Pouvoir Adjudicateur ne désengage par le Titulaire de respecter les autres exigences et objectifs définis dans l'ensemble des documents contractuels. L'ensemble de ces données et valeurs associées pourra être adapté et évoluée, en accord avec le Pouvoir Adjudicateur, en fonction du système qualité mis en place par le Titulaire.

4.5. PILOTAGE DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE ET DURABLE

Ce chapitre concerne les immeubles en propriété (Barthes et Mistral)

4.5.1. HQE Exploitation (En Option)

Le présent article constitue **une possibilité**, activable par le Pouvoir Adjudicateur si ce dernier décide d'engager ou de renouveler une démarche de certification **HQE Bâtiment Durable en exploitation**. Comme spécifié pour ce lot, les modalités de déclenchement et de rémunération de cette prestation d'accompagnement font l'objet d'une ligne d'activation mensuelle dédiée dans le **BPU (Bordereau des Prix Unitaires)**.

La démarche HQE Exploitation est soumise aux exigences des Annexes 07 « Liste des Rendus HQE Exploitation » et Annexe 08 « Liste des KPI HQE »

Objet et champ d'application :

Dans le cadre de la présente option, le Titulaire contribue au maintien ou à l'amélioration de la certification HQE Bâtiment Durable en exploitation (version 4 et révisions ultérieures) pour la partie relevant exclusivement du Lot 3 — soit les équipements de cuisine. Son intervention se limite aux thématiques du référentiel sur lesquelles ses activités exercent une incidence directe et mesurable : la consommation d'énergie des installations frigorifiques et de cuisson, la gestion de l'eau sur les postes laverie et nettoyage, la traçabilité des déchets de maintenance (fluides frigorigènes, DEEE) et le maintien des conditions d'hygiène sanitaire des équipements.

Obligations du Titulaire :

Dans le cadre de cette option, le Titulaire :

- **Respecte les procédures et exigences** propres aux cibles HQE relevant de son périmètre. À ce titre, il veille notamment à la performance énergétique des équipements frigorifiques et de cuisson, ajuste les paramètres de fonctionnement des lave-vaisselles et des postes à eau perdue en vue d'en limiter la consommation, et assure le tri et la traçabilité des déchets produits par ses interventions (F-Gas, DEEE).
- **Collabore avec l'auditeur HQE** désigné par le Pouvoir Adjudicateur. Il met à disposition les pièces d'exploitation utiles à l'audit (historique des interventions, rapports issus du Portail Web), assiste aux visites d'audit sur le volet restauration et répond, dans les délais fixés, aux questions de l'auditeur portant sur son périmètre contractuel.
- **Collecte et transmet** les données issues de ses activités de maintenance. Si des sous-compteurs sont installés sur les équipements de cuisine (eau froide adoucie, eau chaude, électricité dédiée), le Titulaire du Lot 3 en assure la lecture et la transmission au Lot 1 ou au Pouvoir Adjudicateur selon les modalités arrêtées en phase de mise en place.

Il communique par ailleurs le bilan de ses déchets de maintenance : volumes de fluides frigorigènes récupérés ou rechargés sur les circuits défaillants, nature et quantité des pièces mises au rebut.

- **Propose un plan d'amélioration** en vue d'améliorer la performance environnementale de la restauration. Dans le cadre de ses rapports d'activité, le Titulaire formule des propositions concrètes : ajustement des consignes de fonctionnement des chambres froides pour améliorer leur COP, préconisations de remplacement d'équipements en fin de vie par des matériels moins énergivores ou moins consommateurs d'eau, et sélection de produits d'entretien présentant un impact chimique réduit.
- **Assure une veille réglementaire et normative** sur les textes et normes applicables aux équipements de cuisine. Le Titulaire suit l'évolution du référentiel HQE Bâtiment Durable en exploitation, des directives européennes relatives à l'éco-conception des équipements thermiques et frigorifiques, ainsi que la réglementation F-Gas. Il porte à la connaissance du Pouvoir Adjudicateur, lors des réunions périodiques, toute évolution susceptible d'impacter le périmètre contractuel ou d'offrir des gains environnementaux sur les équipements de restauration.

4.5.2. Clause Environnementale

Le Titulaire intègre la réduction de l'empreinte carbone de ses activités comme objectif permanent. Chaque année, il remet au Pouvoir Adjudicateur un bilan des émissions de CO2 générées par l'exécution du marché. Ce bilan couvre a minima les déplacements des intervenants et, dans la mesure du possible, l'impact environnemental des équipements mis en œuvre (en s'appuyant sur les données disponibles auprès des fabricants). Dans ses choix d'approvisionnement, le Titulaire favorise les matériels présentant une consommation électrique maîtrisée et une durée de vie prolongée, afin de limiter les opérations de remplacement prématuré et la production de déchets d'équipements.

4.5.3. Plan de Progrès

Avant la fin du mois de janvier de chaque année d'exécution du marché, le Titulaire remet au Pouvoir Adjudicateur un Plan de Progrès technique portant sur la pérennité des installations. Ce document recense les actions d'amélioration envisagées pour l'année à venir et se nourrit du retour d'expérience de l'exercice précédent. Il porte notamment sur l'anticipation des fins de vie d'équipements, les risques liés aux évolutions réglementaires et l'optimisation des coûts d'exploitation. Le Plan de Progrès est articulé avec le plan pluriannuel GER visé au présent CCTP.

4.5.4. Contribution au suivi de la trajectoire CRREM

Le suivi de la trajectoire de décarbonation du patrimoine immobilier (outil CRREM — Carbon Risk Real Estate Monitor) relève du Pouvoir Adjudicateur à l'échelle de chaque immeuble. Pour autant, le Titulaire du Lot 3 est partie prenante de cette démarche en ce qui concerne les équipements de cuisine : certaines données nécessaires à l'alimentation de l'outil ne peuvent être produites que par lui, compte tenu de la nature de ses interventions.

À cet effet, le Titulaire s'engage à transmettre chaque année au Pouvoir Adjudicateur — ou au tiers qu'il aura mandaté — les données brutes suivantes, nécessaires à la saisie dans l'outil CRREM :

- **Le relevé des fuites de réfrigérant (émissions fugitives) :** Le Titulaire renseigne, pour chaque intervention ayant donné lieu à une recharge, les volumes de fluides frigorigènes mis en œuvre sur les équipements de la restauration (chambres froides, armoires frigorifiques, etc.), en précisant la nature du gaz (ex : R404A, R134a) et la quantité en kg par événement.
- **Les données de consommation énergétique :** Le Titulaire communique les relevés de consommation propres à son lot, tels qu'ils ressortent des sous-compteurs électriques ou hydrauliques éventuellement présents sur les circuits dédiés aux équipements de cuisine.
- **Données relatives aux travaux de renouvellement (le cas échéant) :** Lorsque le Plan pluriannuel GER prévoit le remplacement d'un équipement majeur, le Titulaire joint à sa proposition les éléments techniques permettant d'estimer le coût de l'investissement et les gains d'énergie prévisionnels, afin de faciliter l'évaluation du retour sur investissement dans l'outil CRREM.
L'ensemble de ces informations est consolidé dans le rapport annuel d'activité prévu au présent marché, sous une forme permettant leur exploitation directe par le Pouvoir Adjudicateur.

5. RESSOURCES

5.1. GENERALITES

5.1.1. Généralités

Le Titulaire fait assurer par son personnel la totalité des prestations forfaitaires, à l'exception, le cas échéant, de la part de sous-traitance qu'il envisage de concéder avec l'agrément préalable du Pouvoir Adjudicateur. Le Titulaire assure par contre l'entière responsabilité du personnel qu'il met en place sur le site pour l'exécution du marché. Il est ainsi seul responsable du choix, de la formation, de la qualification et de la moralité de son personnel (ainsi que de tout autre personnel affecté, sous-traitance comprise) et il en assume l'ensemble des charges afférentes dans le cadre du forfait de rémunération du marché.

Le personnel du Titulaire doit, préalablement à l'exécution de quelque prestation que ce soit du marché, être agréé par le Pouvoir Adjudicateur. Seul cet agrément, traduit par la délivrance d'une autorisation (ou badge), lui permettra d'être présent et d'intervenir sur site. L'ensemble de ces dispositions s'applique à tout intervenant du Titulaire (sous-traitance comprises, présent permanent sur le site, intervenant ponctuel, remplaçant,...).

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit, vis-à-vis de tout membre du Titulaire et à tout moment, ce sans qu'il ait besoin d'y apporter justification, de demander au Titulaire de procéder à son remplacement.

5.1.2. Compétences générales

Le Titulaire, dès la prise d'effet du marché, étant reconnu comme « l'homme de l'art » pour le périmètre technique le concernant, ne peut se prévaloir en aucune circonstance de l'inexactitude ou du manque de précision des spécifications.

Le titulaire est supposé avoir pris une parfaite connaissance du site :

- Des matériels et matériaux constituant les installations,
- De leur accessibilité et de leurs vétustés,
- Des recommandations des fabricants et des instructions relatives aux équipements ou des travaux dont il a la charge au titre du marché.

Le Titulaire s'engage à être détenteur, pour chaque membre concerné de son personnel, des agréments, habilitations, certificats de qualification et de classification professionnelle en adéquation avec chacune des prestations à réaliser. Tout manquement du Titulaire à cette règle sera considéré comme une faute grave donnant droit au Pouvoir Adjudicateur d'appliquer les pénalités correspondantes et si nécessaire à la résiliation du marché aux conditions prévues.

Le Titulaire est censé maîtriser le contexte global du site et l'environnement informatique technique afférente le concernant, existant sur le site ou mis en œuvre par ses soins dans le cadre du marché. Le Titulaire s'engage ainsi à assurer la formation de son personnel à l'utilisation de l'ensemble des moyens de gestion, d'exécution et de suivi des prestations sur site, notamment pour ce qui concerne l'exploitation des différents systèmes techniques informatisés.

Le titulaire s'engage sur la mise en œuvre de moyens minimaux à savoir :

- 1 responsable principal interlocuteur du Pouvoir Adjudicateur,
- Le nombre de techniciens nécessaires pour assurer la prestation ponctuelle, en respectant l'amplitude horaire définie.

Il appartient au Titulaire de compléter si nécessaire les moyens minimaux qu'il a défini dans son projet d'organisation pour répondre à ses obligations de résultats.

Leur respect ne peut suffire au Titulaire pour se dégager de sa responsabilité, d'obligations de résultat, qui reste pleine et entière.

En outre, l'avis ou l'acceptation du Pouvoir Adjudicateur sur une décision concernant l'organisation ainsi que les informations et documents fournis par celui-ci ne peuvent dégager pour autant la responsabilité du Titulaire.

5.2. CONSTITUTION DE L'EQUIPE D'INTERVENTION

5.2.1. Préliminaire

Le marché, à **obligation de résultat**, concerne des sites et des installations techniques d'une certaine complexité. Ces contraintes, associées aux besoins exprimés pour le site et ses occupants, dont le niveau d'exigence particulièrement élevé, impliquent par là même la responsabilité du Titulaire quant à la bonne exécution des prestations contractuelles.

D'une manière générale, l'équipe d'intervention doit répondre aux contraintes ou minima précisés afin :

- De répondre aux contraintes du Pouvoir Adjudicateur : Définition minimale des missions et des responsabilités.
- D'être en adéquation avec la qualité du site et de ses occupants et les nécessités techniques : Compétences requises.

5.2.2. Exercice des responsabilités

Le Titulaire est représenté, pour l'ensemble des prestations contractuelles, par le responsable qu'il aura désigné, interlocuteur principal du Pouvoir Adjudicateur, secondé par un adjoint, co-responsable des activités du Titulaire et assurant la passation des pouvoirs afférents lors des congés ou pour la couverture des plages horaires définies.

La maîtrise des activités du Titulaire et l'exercice de ses propres responsabilités sont donc assurés de manière permanente.

5.2.3. Mission du responsable

Le responsable aura une fonction essentiellement d'encadrement et de reporting auprès du pouvoir adjudicateur.

Le rôle du Responsable se distingue des tâches opérationnelles d'exécution par sa dimension managériale. Il assure le pilotage intégral du marché (sous-traitance incluse), garantissant notamment la préparation, la planification, la coordination, ainsi que le suivi et le contrôle rigoureux des prestations et fournitures.

Le responsable représente en particulier la valeur ajoutée attendue.

5.2.4. Missions des équipes d'intervention

Les équipes d'intervention correspondent à l'ensemble des ressources humaines du Titulaire, complémentaires à celles suscitées et suivant son organisation propre.

Elles réalisent les tâches de maintenance (préventive et corrective) pour le lot qui les concerne.

Les équipes d'intervention sont placées sous l'égide du responsable et n'ont donc pas, sauf nécessité, de lien direct avec le Pouvoir Adjudicateur.

Elles sont considérées totalement productives et intègrent les différents profils techniques nécessaires à leurs tâches.

5.2.5. Qualifications du responsable

Le responsable est l'interlocuteur privilégié du Pouvoir Adjudicateur, ainsi que des occupants du site, et doit faire preuve à ce titre d'une disponibilité permanente. Le Titulaire s'engage à cet effet à prendre toutes dispositions visant à pouvoir le joindre à tout moment, dans tous les cas de figure, au moins par ses propres services.

Le responsable sera autonome vis à vis de ses propres services centraux et aura notamment à ce titre tout pouvoir pour engager le Titulaire vis à vis du Pouvoir Adjudicateur pour l'ensemble des prestations dues au marché (interventions, rédaction des rapports, devis,...). Le Titulaire s'engage à la stabilité de l'équipe d'encadrement ainsi constituée. Cf. Annexe KPI et Pénalités

Tout changement, expressément signifié préalablement au Pouvoir Adjudicateur, devra être précédé d'une période de préavis permettant au Titulaire la formation sur le site de son remplaçant par le quittant.

Ce préavis est fixé à un minimum d'un mois pour toute personne de l'équipe technique et de trois mois pour le responsable. Le Titulaire prendra toutes les dispositions contractuelles à cet égard vis à vis de son équipe d'encadrement.

Le responsable, doit disposer clairement de sens relationnel et rédactionnel aigu.

Interlocuteur privilégié du Pouvoir Adjudicateur comme de tous tiers potentiels, il doit représenter au sens large le professionnalisme du Titulaire et disposer du charisme et de la disponibilité nécessaire (tant vis à vis du Pouvoir Adjudicateur que des sous-traitants). Il est amené à prendre toute décision immédiate engageant son entreprise et doit être apte et compétent à la résolution de toute problématique posée.

Son rôle ne se restreint par ailleurs pas à la seule conduite des prestations mais est à comprendre, par extension, comme devant répondre à toute nécessité d'assistance au Pouvoir Adjudicateur (schémas directeurs ou stratégiques, bilans, perspectives d'investissements, ...). Il peut notamment être amené participer à la défense des intérêts du Pouvoir Adjudicataire vis à vis de tout tiers.

Le profil de responsable est de haut niveau : de formation supérieure technique avec des expériences significatives de plusieurs années sur un périmètre identique à celui du marché avec de l'encadrement de techniciens opérationnel.

Sont donc attendus de la part du responsable : Une forte compétence (techniques et services), un fort potentiel, de réelles capacités d'analyse, d'élocution et de rédaction, la maîtrise des systèmes informatiques bureautiques et techniques, une parfaite adéquation avec l'objet du marché.

L'appel à des stagiaires ou des intérimaires dans la composition de l'équipe sera limité et soumis à l'approbation préalable du Pouvoir Adjudicateur (il ne concernera en aucun cas l'encadrement, et ne dépassera pas le seuil de 20% des effectifs).

5.2.6. Qualifications des équipes d'intervention

L'équipe d'intervention pour les sites et pour toutes les tâches incombant au marché est organisée sous la seule responsabilité du Titulaire.

Elle doit présenter la compétence, l'expérience et les qualités requises aux prestations diverses, en regard des spécificités techniques des sites et de leurs exploitations. Elle doit présenter une disponibilité compatible à l'exécution de ses tâches tant en périodes de visite sur site qu'en périodes d'astreinte. Cette organisation, tant en qualité qu'en quantité, ainsi que toutes procédures de remplacement devront, préalablement à l'exécution du marché, être approuvées par le Pouvoir Adjudicateur.

Certaines installations techniques du site demandant un haut niveau de qualification, le Titulaire intégrera dans ses propres équipes les compétences nécessaires de manière à ce

qu'elles soient maintenues pour le site avec une capacité d'intervention élevée (délai et savoir-faire).

Il devra y avoir des profils adaptés aux prestations pris en charge par le Titulaire. Ils devront être de niveau Technicien Supérieur ou équivalent, disposant de minimum 3 ans d'expérience pour des prestations similaires, et de qualifications professionnelles adaptées aux corps d'états.

5.3. ENCADREMENT

Le Titulaire, au travers du responsable assure les liens entre :

- Ses propres ressources toutes activités confondues : Personnel du Titulaire sur site, intervenants extérieurs, sous-traitants.
- Le Pouvoir Adjudicateur,
- Les occupants du site, notamment vis-à-vis des responsables désignés.

Il est seul responsable de ses engagements contractuels et de la qualité globale de sa prestation. À cet effet et en particulier, il met en œuvre et suit personnellement toutes les démarches de contrôle et d'autocontrôles périodiques nécessaires.

Il est le rédacteur de tout document relatif à ses prestations, dont les rapports d'activité.

D'une manière générale, le Titulaire doit informer le Pouvoir Adjudicateur de tous les obstacles qu'il rencontre dans l'exercice de ses prestations, qu'il s'agisse de problèmes lui étant directement liés, de problèmes de sécurité ou de conformité, de problèmes de fonctionnement. L'information sera traduite par écrit au Pouvoir Adjudicateur, accompagnée d'une note explicative des conséquences qui pourraient résulter dans le cas où il n'y serait pas apporté remède et des dispositions que le Titulaire envisage pour y répondre. Ces dispositions ne dispensent pas obligatoirement le Titulaire d'effectuer ses prestations.

Le responsable est le garant de la valeur ajoutée attendue contractuellement. En particulier, il se doit d'informer le Pouvoir Adjudicateur, de par la veille technologique qu'il entretient et de par sa connaissance du site et des installations, de tout élément qu'il pourra juger utile en vue de l'amélioration de leur exploitation. Dans le cadre du marché, le Titulaire peut être aussi amené à des prestations de conseil ou d'information, à la demande du Pouvoir Adjudicateur pour lui-même ou tout tiers qu'il aura déterminé.

Les prestations d'encadrement, de pilotage et de coordination comprennent ainsi notamment :

- Interface avec le Pouvoir Adjudicateur :
 - Gestion des demandes d'intervention,
 - Coordination générale, réunions périodiques et comptes rendus correspondants.
 - Rapports d'activité.
 - Fourniture des livrables (voir tableau en annexe).
 - Démarche Qualité Sécurité Environnement « QSE »
 - Études techniques, études d'optimisation, expertises.
 - Plan pluri annuel d'entretien et renouvellement (GER)
 - Budgets pluriannuels.
- Interface avec les intervenants (équipe opérationnelle affectée au site, intervenants extérieurs propres au Titulaire, autres intervenant extérieurs,...) :

- Gestion administrative et technique.
- Contrôles et autocontrôles.
- Veille technologique et réglementaire.
- Gestion des sous-traitants & fournisseurs.
- Gestion des contrôles réglementaires.
- Gestion, suivi et mise à jour de la documentation technique.

5.4. CAS PARTICULIERS

5.4.1. Phase de mise en place

Cas particulier de la prise en charge du site :

- Le Titulaire s'engage à mettre à disposition du site les moyens en ressources complémentaires à l'équipe d'intervention suscitée et nécessaires à la combinaison d'un démarrage sans faille des prestations et de la mise en œuvre des méthodes, outils, documents décrits au marché.

Les missions de la phase de mise en place sont définies dans l'article 3.2

5.4.2. Travaux sur commande

Les éventuels travaux sur commande, de la demande formulée par le Pouvoir Adjudicateur ou de l'initiative du Titulaire jusqu'à leur réception (soit comprenant études, devis, gestion des fournisseurs, exécution et suivi, réception, facturation,...), sont pour l'exercice du marché gérés par un chargé d'affaires du Titulaire, complémentaire aux ressources suscitées et disponible pour le site dès que besoin.

5.4.3. Modifications statutaires

Les modifications statutaires du Titulaire n'auront aucune influence sur la structure et les interventions définies, le Titulaire devant alors assurer la mise en œuvre d'éventuels moyens nécessaires et prendre à sa charge les incidences financières.

5.4.4. Règles d'usage et obligations comportementales

La plus grande correction et la plus grande moralité sont exigées de la part du personnel du Titulaire tant dans l'exercice de ses fonctions que pour les rapports à entretenir avec tout tiers.

Cette disposition générale et sans équivoque doit s'appliquer impérativement sur le site. Le Titulaire veillera ainsi à prendre toute disposition afférente d'information, de prévention ou de contrôle vis à vis de son personnel, en particulier pour ce qui concerne la confidentialité requise sur les sites du Pouvoir Adjudicataire.

5.5. MOYENS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE

5.5.1. Parking, aires de déchargement

Le Pouvoir Adjudicateur autorise l'accès occasionnel du Titulaire au site pour un véhicule. Le Titulaire, pour les véhicules d'intervention qu'il utilise (à l'exclusion de tout véhicule personnel), s'engage à respecter le code de la route et les règles d'usage de conduite et de stationnement en vigueur sur le site. Il pourra utiliser, à toutes fins utiles et sans les monopoliser, les aires de déchargement du site. Il disposera d'une place de parking attribuée.

5.5.2. Divers

5.5.2.1. Badges

Le Pouvoir Adjudicateur fournira au personnel du Titulaire les moyens d'accès des locaux où il est censé intervenir. Le Titulaire s'engage à en assurer la bonne utilisation dans le strict cadre des prestations du marché et à veiller à ce qu'aucune action frauduleuse ne puisse en être l'effet. Il s'engage à en éviter toute perte, tout frais afférent étant alors à sa charge exclusive (remplacement de badges, de serrures,...). Le cas échéant, il en avise immédiatement le Pouvoir Adjudicateur. En cas de cessation du marché, le Titulaire s'engage à remettre l'ensemble des moyens d'accès lui ayant été confié.

5.5.2.2. Lignes téléphoniques

Les moyens de réception d'appels (téléphones cellulaires, PTI ou moyens équivalents d'appels) sont fournis par le Titulaire à son personnel afin de répondre à tout moment aux requêtes d'intervention.

5.5.2.3. Matériels, outillages

Le Titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage ou les matériels appartenant au Pouvoir Adjudicateur. Toutefois, en cas de prêt de la part de celui-ci, le Titulaire assurera, sous son entière responsabilité, la gestion totale de cet outillage et de ces matériels (conservation, conformité réglementaire, étalonnage, entretien, utilisation,...). Si le Titulaire ne peut restituer ou ne peut restituer en état, après usage et dans les délais impartis, pour quelque motif que ce soit, le matériel emprunté, le Pouvoir Adjudicateur pourra selon ce qu'il décidera, opérer aux frais exclusifs du Titulaire à sa remise en état ou à son remplacement.

5.5.3. Restauration

L'accès à la restauration du site est autorisé par le Pouvoir Adjudicateur à l'usage exclusif du personnel du Titulaire, sous réserve par celui-ci :

- D'en respecter les horaires de fonctionnement.
- D'en acquitter régulièrement les frais afférents.
- De présenter une parfaite correction, notamment vestimentaire.

6. ORGANISATION

6.1. CONTINUITE DE SERVICE

La continuité de service est une obligation toutes prestations confondues.

Elle impose de fait la mise en œuvre de procédures d'intervention, par prestations concernées, 24 h/24, 365 jours par an, soit directement quand le Titulaire est présent sur site, y compris de l'astreinte pour les chambres froides. Pour les autres équipements l'astreinte intervient en heures normale et jours ouvrés.

Elle doit notamment être sans failles sur les équipements ayant trait à la sécurité des personnes et des biens,...

Le Titulaire prendra donc toutes les dispositions adéquates à l'encontre des équipements techniques concernés afin de s'assurer de leur disponibilité permanente.

Dans le cas d'un dysfonctionnement majeur dans l'exercice de ses prestations (qu'il soit d'ordre technique, humain, environnemental ou ayant un impact préjudiciable vis à vis de la sécurité des personnes et des biens ou vis à vis de la continuité des services), le Titulaire mettra en place, à sa charge et de manière immédiate, les moyens substitutifs ou complémentaires, palliatifs ou correctifs nécessaires. Ces moyens viseront à régler le problème rencontré, selon une organisation spontanément proposée au Pouvoir Adjudicateur et acceptée par lui.

Pour les interventions ne présentant pas un caractère d'urgence, le Titulaire fournira au Pouvoir Adjudicateur la planification des actions lors des réunions bimestrielles.

En cas d'incident exigeant une réfection immédiate, le Titulaire peut prendre d'urgence les mesures nécessaires, en prévenant toutefois le Pouvoir Adjudicateur de la durée de l'évènement.

Le Titulaire s'efforce de réduire les interruptions au minimum et de les situer aux heures susceptibles de provoquer le moins de gêne possible compatible avec l'activité du site.

Un organigramme dédié sera présenté par le Titulaire, et mis à jour dès modifications.

6.2. PERIODES D'INTERVENTIONS

6.2.1. Cas courant

Les tableaux ci-dessous présentent la répartition des plages d'intervention en maintenance par bâtiment.

La notion de permanence sur sites ne s'applique pas. Toutefois, les périodes d'interventions devront être compatibles avec les jours et plages d'interventions définies dans les tableaux suivants. Les interventions de maintenance devront être effectuées de manière à ne pas gêner ou interrompre l'activité cuisine, entre 7 heures et 15 heures.

Le Restaurateur reste le décideur sur la possibilité d'arrêter des équipements ou installations à l'intérieur de cette plage horaire ou demander qu'elles soient réalisées en dehors de cette plage horaire en fonction de ses impératifs de service.

Bâtiments propriétaires :

Bâtiment BARTHES			
<i>FONCTION</i>	<i>POSTE</i>	<i>JOURS</i>	<i>PLAGE HORAIRE D'INTERVENTION</i>
<i>ENCADREMENT</i>	Direction : Hors site (interventions ponctuelles)	Interventions cycliques en jours ouvrés (suivant besoin réunion et client)	
	Responsable hors site (interventions ponctuelles)	Lundi au vendredi (hors jours fériés)	08:00 / 18:00
<i>EQUIPES D'INTERVENTIONS</i>	Hors site (interventions ponctuelles)	Lundi au vendredi (hors jours fériés)	07:00 / 19:00
<i>GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTIONS</i>	Hors site (interventions ponctuelles)	Lundi au vendredi (hors jours fériés)	08:00 / 17:00
Bâtiment MISTRAL			
<i>FONCTION</i>	<i>POSTE</i>	<i>JOURS</i>	<i>PLAGE HORAIRE D'INTERVENTION</i>
<i>ENCADREMENT</i>	Direction : Hors site (interventions ponctuelles)	Interventions cycliques en jours ouvrés (suivant besoin réunion et client)	
<i>EQUIPES D'INTERVENTIONS</i>	Hors site (interventions ponctuelles)	Lundi au vendredi (hors jours fériés)	07:00 / 19:00
<i>GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTIONS</i>	Hors site (interventions ponctuelles)	Lundi au vendredi (hors jours fériés)	08:00 / 17:00

Tableau 5 – Interventions Bâtiment propriétaire

Il appartient au Titulaire d'organiser ses équipes afin d'optimiser ses interventions (technico-économiquement parlant, s'agissant aussi d'éviter les heures de travail majorées) dans le respect des occupants des bureaux. Ainsi, toute gêne aux occupants (immobilisation de zone, d'accès ou d'installations techniques, bruit, odeurs) sera à éviter.

6.2.2. Présences complémentaires : interventions programmées

Les interventions nécessitant l'arrêt partiel des installations, que ce soit pour des opérations de contrôle ou d'entretien, seront programmées par le Titulaire et soumises à l'approbation du Pouvoir Adjudicateur. Il en sera de même pour toute opération générant des nuisances importantes.

Selon certaines exigences particulières de fonctionnement du site, le Pouvoir Adjudicateur se réserve aussi le droit d'imposer exceptionnellement certaines opérations sous la forme d'interventions programmées (à définir conjointement).

Ces interventions programmées seront réalisées hors périodes d'occupation des locaux concernés et en regard des contraintes de continuité de service. Elles pourront être effectuées de nuit ou le week-end, notamment le samedi.

Ces interventions programmées sont assurées par le Titulaire aux conditions forfaitaires du marché, sans qu'il soit objet pour le Pouvoir Adjudicateur d'en supporter les frais supplémentaires afférents.

6.2.3. Présence complémentaires spécifiques : plages horaires occasionnelles, événementielles

En revanche, une permanence ou un service spécifique supplémentaire occasionnel ou événementiel pourra être demandé par le Pouvoir Adjudicateur au Titulaire dans des périodes définies comme sensibles, ne tolérant aucune indisponibilité des services et/ou nécessitant des opérations particulières ou un appui accru sur site. Il peut s'agir de cas particulier de réceptions, de congrès ou de manifestations internes, de manifestations externes et de troubles à l'ordre public ou d'événement exceptionnel de nature à imposer un mode de fonctionnement spécifique du site, où la présence du Titulaire peut être indispensable.

Le Titulaire prendra l'ensemble des dispositions nécessaires pour assurer ces présences complémentaires à la demande du Pouvoir Adjudicateur.

L'ensemble de ces interventions considérées hors cadre du caractère forfaitaire sont obligatoirement assurées et seront rémunérées sur la base de devis, établis par le Titulaire à partir notamment de la DPGF et validés préalablement par le Pouvoir Adjudicateur.

6.3. ASTREINTE

Le Titulaire s'engage à exercer sa responsabilité et à pouvoir intervenir sur les installations liées au marché :

- Pour les chambres froides : 24h/24, 365 jours par an.
- Pour les autres équipements : en heures normales et aux jours ouvrés

Cette disposition comprend au titre forfaitaire du marché la composition d'un service d'astreinte comprenant :

- Une hotline téléphonique (système centralisé d'appel) permettant de prendre en compte immédiatement les appels et demandes d'intervention à l'initiative du Pouvoir Adjudicateur ou de tout tiers dûment mandaté par celui-ci, quel que soit le jour ou l'heure.
- Une équipe d'astreinte susceptible d'intervenir à tout moment sur site, dans les délais fixés, dans l'article 5.4.2 suivant l'appel ou la demande d'intervention, quel que soit le jour ou l'heure.

L'équipe d'astreinte, complémentaire en termes de ressources à celle exerçant les activités usuelles, doit obligatoirement connaître et être formée sur le site, ainsi que les installations et leurs accès, et doit disposer des mêmes qualités et compétences que l'équipe normale d'intervention.

Le titulaire crée et maintient à jour l'organigramme de l'équipe d'Astreinte cf Article 6.1.2

Les délais d'interventions dans les phases d'astreinte sont définis dans le tableau 6

6.4. INTERVENTION

6.4.1. Types d'intervention

Les interventions sont définies par niveaux de criticité.

Ce niveau de criticité est défini dans l'Annexe - Seuil de Criticité il est défini par familles d'équipements

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit durant toute la durée du contrat de modifier le niveau de criticité de certains équipements en fonctions de l'utilisation des zones.

Au besoin lors de la phase de mise en place, le titulaire mettra à jour la liste des niveaux de criticités cf. article 3.2.2 en fonction de la mise à jour de la liste des équipements.

Le Pouvoir Adjudicateur a défini 4 niveaux de criticités :

Criticité - C0 :

Les défaillances qui peuvent remettre en cause **la sécurité des personnes et des biens ou l'activité du site** :

1 - Sécurité des personnes :

2 - Sécurité des biens :

3 - Activité du site :

Ces sinistres étant considérés comme critique et d'intervention urgente.

Le Titulaire n'est pas concerné par ce seuil de criticité C0.

Criticité - C1 :

Ces défaillances concernent une intervention urgente, et qui pourraient remettre en cause **le fonctionnement général du bâtiment, et ne pas permettre la poursuite des activités du site.**

Criticité - C2 :

Les défaillances peuvent affecter les conditions **de confort** (gestions de la température) **et de fonctionnement** d'une zone, et ne remettent pas en cause la poursuite des activités du site.

Le Titulaire n'est pas concerné par ce seuil de criticité C2.

Criticité - C3 :

Les défaillances concernant des installations **ne mettant pas en cause la poursuite des activités** du site et de ses occupants.

6.4.2. Délais d'intervention

Les délais d'intervention du titulaire sont définis par le seuil de criticité.

Criticité	Délais d'interventions		Délais de remise en service	Délais de remise en état
	Déplacement	Astreinte H24 Chambres Froides		
C1	4 heures	2 heures ⁽³⁾	4 heures ⁽³⁾	2 jours ouvrés
C3	1 Jour		4 jours ouvrés	Selon planning d'intervention ⁽⁴⁾

Tableau 6 – Délais d'interventions

Le Titulaire n'a pas de permanence sur site.

Ces délais d'intervention seront soumis à des indicateurs de performances.

Délai d'intervention

Le délai d'intervention est le délai compris entre le moment où le Titulaire est averti d'une panne et le moment où il est sur les lieux pour effectuer le dépannage.

Délai de remise en service (ou maximal d'indisponibilité)

Il s'agit de la durée maximale de l'intervention de dépannage nécessaire pour remettre en service l'installation, à compter du moment où le Titulaire est averti de la panne.

Délai de remise en état

La remise en état définitive de fonctionnement s'entend comme la remise en état permettant de retrouver les équipements selon leurs spécifications initiales. Ce délai court à compter d'un constat contradictoire pour effectuer la remise en état définitive.

Ces délais peuvent être adaptés par le pouvoir adjudicateur sur proposition du titulaire en fonction :

- Des délais d'approvisionnement dûment justifiés pour les matériels ne figurant pas au stock. Ils devront être communiqués au Pouvoir Adjudicateur avant la moitié de l'échéance courante,
- Dans le cas où les réparations nécessiteraient des travaux de spécifiques, des manutentions importantes ou des autorisations spéciales.

6.4.3.Principe d'intervention

Sur incident - dysfonctionnement constaté ou demande d'intervention formulée par le Pouvoir Adjudicateur ou par un tiers dûment mandaté par celui-ci, le Titulaire intervient afin de prévenir de tout dommage ou toute aggravation des dommages, ou au plus tôt (périodes d'astreinte) en suivant les délais et procédures suivantes :

Le tableau ci-dessous présente le processus théorique d'interventions.

Tâches	Délais
Réception par mail d'une demande d'intervention en CO	30 minutes
Délai d'intervention • Nota : En période d'astreinte, à l'arrivée sur site, signalisation de présence sur site et consignation par passage au poste de sécurité, et enregistrement de la demande.	Définis par le seuil de criticité du tableau 6
Délais de remise en service • État de visu et définition de la procédure palliative ou corrective mise en œuvre ou, le cas échéant de non-achèvement, mise en œuvre de tous les moyens utiles de secours ou de remplacement.	
Délai de remise en état	

Rapport d'Intervention et de résolution de la demande : • Signification de la procédure palliative ou corrective mise en œuvre (système de gestion des interventions ou appel téléphonique).	Le jour de l'intervention
--	---------------------------

Tableau 7 – Principe d'intervention

Ce tableau définit un processus théorique avec des temps d'interventions maximum. Le temps d'intervention étant à minimiser au maximum par le Titulaire.

Le Titulaire hiérarchise priorise les interventions en fonction de son bon sens, afin de minimiser les dégâts.

Les délais d'interventions sont soumis à des indicateurs de performances définis dans l'Annexe - KPI et Pénalités

7. COMMUNICATION

7.1. PRINCIPE

7.1.1. Gestion contractuelle

Les communications et notifications entre le Titulaire et le Pouvoir Adjudicateur se font, dans les formes et délais prévus au marché et à défaut de dispositions particulières, par écrit, datées et signées. L'acceptation d'engagement, les notifications, les mises en demeure, ainsi que toutes les communications dont l'exécution sont liées et décrite au marché, sont valablement faites par lettre recommandée avec avis de réception ou signature d'un document par les deux parties.

Le représentant du Pouvoir Adjudicateur est, et reste l'interlocuteur général unique du Titulaire. Dans le cadre de l'exécution du marché, le Titulaire pourra toutefois être en liaison ponctuelle avec d'autres services du Pouvoir Adjudicateur (gestion administrative, travaux,...) ou d'autres interlocuteurs dûment désignés (organismes de contrôles, représentants des occupants du site,...). Sauf cas d'urgence dûment rapporté au Pouvoir Adjudicateur, il ne doit pas exister de relations directes entre le Titulaire et d'autres tiers que ceux désignés, occupants des locaux compris (hors demandes d'interventions).

Le représentant du Titulaire n'est pas le responsable. Il appartient à la direction d'exploitation du Titulaire de disposer d'un pouvoir de décision direct couvrant la globalité des obligations contractuelles. Il est le gestionnaire du marché et à ce titre, il est informé en permanence par son responsable des faits marquants de l'exercice des prestations. Il valide les rapports d'exploitation et participe aux principales réunions avec le Pouvoir Adjudicateur, périodiques ou non.

Toute modification dans la représentation du Pouvoir Adjudicateur ou du Titulaire fera l'objet d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

7.1.2. Temps réel

Sont également expressément désignés, le responsable, pour le Titulaire et le Pouvoir Adjudicateur, amenés à gérer en temps réel l'exécution du marché.

Le responsable du Titulaire et du Pouvoir Adjudicateur gèrent ainsi en temps réel les échanges nécessaires à la bonne exécution des prestations du marché, que ce soit en présence sur site du Titulaire ou aux conditions d'astreinte.

D'une manière générale, le Titulaire veille à ne transmettre au Pouvoir Adjudicateur que des informations synthétisées d'importance appropriée, dans les délais correspondants à leurs natures.

De manière systématique, le Titulaire devra transmettre les devis ainsi que les rapports associés au format numérique au Pouvoir Adjudicateur.

Le titulaire crée et maintient à jour l'organigramme de tous les intervenants susceptibles d'intervenir dans le cadre du CCTP. Cet organigramme doit être transmis au pouvoir adjudicateur lors de chaque mise à jour.

7.2. GESTION DES INFORMATIONS

7.2.1. Constitution

Les prestations du Titulaire comprennent la gestion des plans et documents techniques relatifs au périmètre technique contractuel.

Tous les plans et documentations techniques liées au périmètre du marché seront mis à disposition du Titulaire à la prise d'effet du marché.

Le Titulaire doit, dès le démarrage du marché :

- La sauvegarde de tout programme informatique, d'automatisme et/ou de régulation utilisés pour l'exploitation du site.
- La constitution du cahier de consignes correspondant à la gestion et à l'enlèvement des déchets.
- S'assurer de la constitution d'une copie complète du dossier technique ainsi réalisé, transmise pour archivage au Pouvoir Adjudicateur.
- La mise à jour des documents et plans dès que de besoin et/ou modification ainsi qu'après chaque constatation d'une erreur portée.
- La classification et le maintien ordonné de l'ensemble des documents.

Le Titulaire maintient à jour de manière informatique :

- La liste des documents fournis par le Pouvoir Adjudicateur.
- La liste des plans et documents à jour, incluant toutes les données afférentes (nomenclature, numéros, indices, date, format et autres) à partir de la liste suscitée.

Pour la mise à jour de ces documents, le Titulaire vérifiera la couverture technique des documents remis par rapport à l'objet du marché, analysera les carences éventuelles et les mises à jour nécessaires et transmettra au Pouvoir Adjudicateur l'ensemble de ces informations ainsi qu'une synthèse présentant la démarche qu'il pourrait envisager afin de constituer une base d'information exhaustive, à jour et informatisée.

Le titulaire devra organiser et mettre en place, la gestion de l'ensemble des documents sur son Portail Web et donnera un accès au Titulaire en lecture à l'ensemble des documents du Marché.

Le titulaire devra être force de proposition et d'amélioration pour cet outil.

Les informations recueillies ou établies pour le site par le Titulaire restent la propriété exclusive du Pouvoir Adjudicateur. Elles seront restituées intégralement et en état d'être exploitées quel que soit le motif de rupture de cessation ou de rupture du marché.

7.2.2.Documentations administratives.

Les prestations comprennent l'élaboration et la gestion des documents d'organisation et de suivi des prestations relatives au périmètre d'application du marché.

L'ensemble des informations est traité de manière informatique et est accessible à tout moment par le Pouvoir Adjudicateur.

Cette mise en œuvre comprend notamment les documents suivants :

- Documents « administratifs » :
 - Marché.
 - Cahier du personnel (dont certificats d'aptitude professionnelle et médicale), liste des intervenants extérieurs, déclaration de sous-traitance (DC4), concernés et planification correspondante.
 - Plan et procédures « QSE ».
 - Plan de prévention, PPSPS.
- Documents préparatoires à l'exécution des tâches (à vérifier tous les 2 mois) :
 - Liste des besoins spécifiques en termes de continuité de service.

- Notices et procédures de suivis techniques : Consignes de réglages des installations, tableaux de températures et d'hygrométrie, pressions, procédures automatiques ou manuelles pour la mise en œuvre des modes de secours et de repli, contraintes et incidences de tout arrêt partiel des installations.
- Procédures suivant le déclenchement d'une alarme incendie, procédures associées à la sécurité des personnes et des biens, plans de secours et /ou repli,...
- Nature des fluides et produits utilisés,...
- Les programmes d'essais et de contrôle périodiques
- Fiches d'interventions préventives ou correctives sous un format associant actions à mener et résultats obtenus, gammes et opérations de maintenance, programme de maintenance préventive.

▪ Documents techniques liés à l'organisation des prestations :

- DOE, DIUO
- Procès-verbaux (prise en charge des installations, réceptions diverses).
- Rapports des organismes de contrôles, fiches d'essais.
- Cahiers de consignes.

▪ Main courante informatique :

- Le suivi des demandes d'intervention et l'enregistrement des interventions techniques sont assurés via le Portail Web du Titulaire. Cet outil fait office de journal de bord du site, est instruit par le Titulaire et permet le suivi au jour le jour des différents événements majeurs survenus. Il comprendra pour chaque compte-rendu au moins les informations suivantes :
 - La date et l'heure de l'événement, le nom, la qualité de l'intervenant,
 - Les prestations effectuées et leur objet, les anomalies rencontrées,
 - Les matériels concernés (défaillants, remplacés ou commandés),...

Les actions à suivre ou l'état de résolution de la ou des interventions

- Un bilan global bimestriel sera établi à partir du décompte des actions entreprises et de leurs effets et servira à déterminer un indice de satisfaction.
- Le Titulaire devant assurer un suivi régulier des paramètres réglés ainsi que du bon fonctionnement des équipements placés en stand-by, les paramètres intéressant la pérennité des équipements seront particulièrement surveillés et font l'objet de relevés de périodicité adaptée.

7.2.3. Rapports d'activité

Le Titulaire élabore, constitue et maintient à jour l'ensemble des moyens de suivi en temps différé de ses prestations, que ce soit en ce qui concerne les actions d'exploitation et de maintenance ou associées aux travaux sur bons de commande.

La démarche et la mise en forme des documents retenus seront soumises à l'approbation du Pouvoir Adjudicateur avant démarrage de son application.

L'ensemble des informations est traité de manière informatique et est accessible à tout moment par le Pouvoir Adjudicateur. Les informations reprennent notamment la liste exhaustive des tâches courantes et le suivi de leur réalisation (délais, suivi de leur exécution, achèvement,...).

Les fiches d'autocontrôle et les procédures de vérification qualitatives, internes au Titulaire et relatives à la mission effectuée sur le site, seront remises au Pouvoir Adjudicateur, ainsi que les rapports d'essais, d'épreuve, de mesure, de contrôle,...

Les rapports, dont leur modèle sera soumis préalablement à l'accord du Pouvoir Adjudicateur, seront accompagnés de tous les éléments de synthèse, sous la forme de tableaux, graphiques et courbes :

▪ Rapport bimestriel d'exploitation :

Le rapport bimestriel contiendra à minima :

- Le planning prévisionnel des interventions préventives indiquant les interventions réalisées et non réalisées du mois précédent et les interventions à venir le mois suivant.
- Le listing des interventions préventives réalisé dans cadre de la maintenance,
- Le récapitulatif des retards de maintenance préventive et les dispositions prévues pour y remédier,
- Le nombre et la durée des interruptions de fonctionnement des installations, les dispositions correctives prises en conséquence,
- Le suivi des contrôles réglementaires cf. article 3.3.3,
- Point focus sur la gestion des bons d'intervention précisant les pannes constatées, leur explication et les solutions apportées, et du Portail Web précisant notamment les documents ajoutés.
- L'évaluation bimestrielle des pénalités applicables,
- Le listing des interventions hors forfait,
- Le suivi des indicateurs qui seront mis en place,

Le rapport bimestriel d'activité devra être remis le 10 du mois suivant la période échue au plus tard sous peine de pénalité.

Le rapport annuel contiendra à minima :

- Le rapport annuel reprendra l'ensemble des informations majeures de l'année écoulée. Il devra faire état des éléments d'appréciations de qualité des prestations réalisées dans l'année.
- Il comprendra une analyse des ratios et indicateurs établis conjointement entre le Titulaire et le Pouvoir Adjudicateur, ainsi que de leurs évolutions.
- Il comprendra : Rapport annuel « QSE », rapports d'essais, de contrôle, analyse des rapports des organismes de contrôle et suivi de levée des réserves, orientation générale et propositions chiffrées d'amélioration, modification des prestations ou des équipements, état de la documentation, attestations d'assurances.
- La synthèse des résultats de ce rapport annuel proposera les mesures de recalibrage de la maintenance préventive, qui seront à mettre en œuvre, afin de prendre en compte le retour d'expérience des années précédentes.

7.2.4. Plan pluriannuel GER et bilans analytiques

Pour chacune des fonctions principales et chacun des équipements, un plan pluriannuel Gros Entretien et Renouvellements (GER) sera réalisé en reprenant les informations de synthèse établies, assorti de propositions d'améliorations ou de travaux. Le récapitulatif de ces propositions classées par ordre de priorité sera présenté dans le rapport sous forme de calendrier sur 1, 3 et 5 ans, qui prendra en compte les échéanciers des années précédentes permettant de réaliser une programmation budgétaire à moyen terme. Ce bilan devra être accompagné des éléments suivants :

- Travaux d'optimisation des process,
- Renouvellement des matériels (suivant les prescriptions constructrices ou les gammes de maintenance),
- La remise en conformité des installations.

Ces éléments permettront de définir entre le Titulaire et le Pouvoir Adjudicateur les budgets d'activités passés (année n dont travaux sur commandes) et prévisionnels (année n+1 dont programme de travaux), dont le fond et la forme seront à définir avec le Pouvoir Adjudicateur.

Ces budgets sépareront les prestations par principales entités (bâtiments, prestations, corps d'état techniques, ...) et permettront :

- L'établissement des dépenses engagées et à venir (tenant compte des révisions de prix notamment).
- La traçabilité de toute modification contractuelle.
- La justification détaillée des dépenses d'exploitation du site, toutes activités confondues, auprès de tout intéressé.

7.3. REUNIONS

7.3.1. Réunions spécifiques

Le Pouvoir Adjudicateur peut organiser, de plein droit et dans le cadre du marché, toutes les réunions qu'il jugera utiles à la bonne réalisation des prestations. Pour chacune des réunions, il appartient au Titulaire d'en établir les comptes rendus.

En particulier, le Pouvoir Adjudicateur pourra demander au Titulaire de participer à toute réunion relative au périmètre de ses prestations, qu'il s'agisse d'études techniques, d'expertise, d'analyse de modes de fonctionnement, de préparation d'événements,...

7.3.2. Réunions périodiques

A minima les réunions se dérouleront suivant la périodicité suivante :

Type de réunion	Objet	Périodicité	Durée
Rapport d'activité bimestriel	Présentation du rapport bimestriel d'activité	1 fois / 2 mois	2h max
Rapport d'activité annuel	Présentation du rapport annuel d'activité	1 fois par an	2 h max

Tableau 8 – Réunions périodiques

Si nécessaire, le pouvoir se réserve le droit d'apporter des modifications à ce tableau.

Le Pouvoir Adjudicateur, se réserve le droit de décaler ou de reporter les réunions bimestrielles, En l'absence de réunion, le Titulaire établira un rapport synthétique des éléments qu'il aimerait faire connaître au Pouvoir Adjudicateur.

Les réunions sont assurées, en présence des représentants du Pouvoir Adjudicateur et du Titulaire, par le responsable de ce dernier.

Les réunions associent l'ensemble des bâtiments, des corps d'état techniques et des activités du marché. Étant précédées de l'analyse préalable par le Pouvoir Adjudicateur des rapports transmis par le Titulaire préalablement à la réunion, elles s'attacheront aux points significatifs objets de commentaires ou de décisions.

Le Titulaire aura à sa charge la réalisation des comptes rendus de toutes les réunions.

L'absence du Titulaire à une convocation du Pouvoir Adjudicataire sera sanctionnée. Cf Annexe - KPI et Pénalités

7.4. OUTILS DE COMMUNICATION

7.4.1. Généralités

Le Titulaire fournit, maintient et renouvelle, sous sa seule responsabilité et à sa charge exclusive, l'ensemble des moyens matériels, informatiques et de communication nécessaire à son personnel pour la bonne exécution des prestations du marché.

Le Pouvoir Adjudicateur ne s'immisce pas dans le choix des équipements (ordinateurs, tablettes, smartphones) mis à disposition des techniciens, sous réserve que ces moyens permettent :

- L'utilisation fluide et permanente du Portail Web de gestion mis en œuvre par le Titulaire.
- La rédaction et la transmission des rapports et devis sous des formats numériques compatibles avec les standards bureautiques du Pouvoir Adjudicateur (fichiers de type .pdf, .xls, .doc).
- La joignabilité permanente des intervenants et du Responsable (téléphonie mobile).

7.4.2. Demandes d'interventions

Dès la prise en charge du marché, le Titulaire s'engage à mettre en œuvre un outil de gestion des demandes d'intervention propre au site (Portail Web). Ce système de gestion des interventions permettra d'assurer la transmission, le suivi et la clôture de toute demande d'intervention formulées par le Pouvoir Adjudicateur ou de tout tiers habilité par ce dernier, en particulier les représentants des occupants du site auprès du Titulaire.

Le Titulaire assurera la mise en œuvre applicative ainsi que la formation à l'utilisation de tous les utilisateurs concernés.

Le Titulaire devra proposer des périodes d'interventions.

La traçabilité fera l'objet d'un bilan bimestriel, établi à partir du décompte des actions entreprises, de leurs délais d'exécution et de leurs effets, et servira à déterminer un indice de satisfaction.

Les fonctions assurées par le système de gestion des interventions comprennent (toute information horodatée et archivée) :

- La réception d'une demande (ou son enregistrement par le Titulaire) et son classement par type d'activité.
- Le renseignement par étape de l'avancement, par le Titulaire, jusqu'à clôture de l'évènement (prise en compte, prise en charge, mesures conservatoires, actions correctrices, délais,...).

7.4.3. Portail Web

Le Portail Web est une interface accessible en ligne, fournie et configurée par le Titulaire dès la prise d'effet du marché. Pour le présent lot, cet outil tient lieu de GMAO et centralise l'ensemble des échanges entre le Pouvoir Adjudicateur, le Restaurateur et le Titulaire, ainsi que la traçabilité des opérations de maintenance.

Les fonctions contractuellement exigibles sont les suivantes :

- La Gestion des Interventions : Saisie, suivi en temps réel et clôture des demandes d'intervention (curatives) et planification de la maintenance préventive.

- L'Historique et le Reporting : Archivage et consultation des rapports d'intervention, des devis et de l'historique des pannes par équipement.

7.4.4. RGPD : Protection des données

Qualité des parties et Périmètre : Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le Titulaire est amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Pouvoir Adjudicataire. Le Pouvoir Adjudicataire agit en tant que Responsable de Traitement et le Titulaire revêt la qualité de Sous-traitant au sens de la réglementation européenne applicable (RGPD).

Protocole de traitement, Finalité et Minimisation des données : Préalablement à tout traitement de données, le Titulaire a l'obligation de soumettre à la validation du Pouvoir Adjudicataire un protocole spécifique. Ce protocole, validé en amont, doit indiquer précisément quelles sont les données à caractère personnel que le Titulaire est amené à utiliser et pourquoi (les finalités exactes justifiant leur utilisation dans le cadre des prestations du marché). Le Titulaire s'engage à appliquer le principe de minimisation et à ne traiter que les données strictement nécessaires et formellement autorisées par ce protocole.

Sécurité et Confidentialité : Le Titulaire garantit la confidentialité des données personnelles traitées. Il s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, et de protéger les données contre toute destruction, perte, altération, divulgation ou accès non autorisé, en particulier lors des flux d'informations entre le système d'information du Pouvoir Adjudicataire et les outils de gestion propres au Titulaire. Le Titulaire veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel (son personnel) s'engagent à respecter la confidentialité.

Sous-traitance ultérieure : Si le Titulaire fait appel à un ou plusieurs sous-traitants pour mener des activités de traitement pour le compte du Pouvoir Adjudicataire, les mêmes obligations en matière de protection des données sont imposées contractuellement à ces sous-traitants. Le Titulaire demeure pleinement responsable devant le Pouvoir Adjudicataire du respect par ses sous-traitants de leurs obligations RGPD.

Sort des données en fin de contrat : Au terme des prestations du présent marché, et après achèvement effectif des opérations de sauvegarde et de réversibilité des bases de données prévues au contrat, le Titulaire s'engage, selon les instructions du Pouvoir Adjudicataire, à détruire toutes les données à caractère personnel de ses propres systèmes d'information (et de ceux de ses sous-traitants) ou à les renvoyer au Pouvoir Adjudicataire, et à en justifier par écrit.

8. ARRÊT DES INSTALLATIONS, RESTITUTION ET FIN DE CONTRAT

8.1. OBJET

Le présent chapitre fixe les conditions dans lesquelles le Titulaire procède à l'arrêt définitif des équipements de cuisine et restitue ces installations au Pouvoir Adjudicateur. Ces opérations interviennent consécutivement au départ des usagers vers l'immeuble Austerlitz et à la cessation des prestations de restauration sur les sites Barthes et Mistral.

8.2. ÉTAT DES LIEUX DE PRÉ-SORTIE (TRIPARTITE)

Un mois avant la date d'arrêt effectif de la restauration, le Titulaire organise un **état des lieux contradictoire tripartite** réunissant :

- Le Pouvoir Adjudicateur (AFD) ;
- Le Titulaire du présent lot (Cuisiniste) ;
- L'exploitant de la restauration (le Restaurateur).

Cet état des lieux a pour objet de :

- Établir l'état fonctionnel de chaque équipement avant l'arrêt ;
- Relever les pannes en cours et les dégradations imputables à l'exploitation ;
- Contrôler la présence du matériel mobile (robots, accessoires, grilles, bacs) tel qu'il figure dans l'inventaire d'entrée ;
- Arrêter la liste des dernières réparations correctives à réaliser par le Titulaire au titre du forfait avant la clôture du marché.

8.3. OPÉRATIONS DE MISE EN SÉCURITÉ ET D'HIVERNAGE

Une fois le restaurateur parti, le Titulaire conduit une opération unique de mise en sécurité et de conservation des équipements (hivernage) comportant au minimum :

- **Mise hors tension** : Arrêt électrique de tous les équipements de cuisson, de lavage et de préparation (disjonction en armoire en coordination avec le Lot 1 si nécessaire) ;
 - **Froid** : Arrêt des chambres froides et armoires frigorifiques, nettoyage final et désinfection (si prévu au marché nettoyage), et **maintien des portes en position ouverte** pour prévenir les moisissures et mauvaises odeurs ;
 - **Eau** : Vidange complète des appareils contenant de l'eau (lave-vaisselle, bains-marie, marmites) afin de prévenir tout risque de gel ou de prolifération bactérienne par stagnation ;
- ...etc

8.4. DOSSIER DE RESTITUTION FINAL

À l'issue des opérations de mise en sécurité, le Titulaire remet au Pouvoir Adjudicateur un **Dossier de Restitution** comprenant :

- L'inventaire final contradictoire validé ;
- L'historique complet des interventions réalisées durant le marché (interventions, pièces remplacées, devis etc...extrait du Portail Web) ;
- La liste des équipements mis à l'arrêt et leur état (fonctionnel / HS / à réparer) ;
- Les certificats de conformité des derniers contrôles réglementaires effectués (notamment pour le broyeur à déchets).

8.5. CLÔTURE DU MARCHÉ

La validation du Dossier de Restitution par le Pouvoir Adjudicateur emporte extinction des obligations techniques du Titulaire sur les équipements de cuisine. Passée cette date, aucune prestation de maintenance — préventive ou corrective — ne peut être exigée du Titulaire dans le cadre du présent marché, sauf instruction expresse du Pouvoir Adjudicateur donnée sous forme de bon de commande distinct (par exemple : remise en service ponctuelle en vue d'une cession de matériel).

9. FOURNITURES FORFAITAIRES

9.1. GENERALITES

Sont considérées comme fournitures forfaitaires au marché :

- Les petites fournitures, composants, pièces détachées et équipements unitaires associés à l'exercice courant des prestations.
- Les divers consommables techniques.
- Les outillages nécessaires à l'exercice des différentes activités (outils, instruments de mesure, machines diverses,...).
- Les outils de communication, moyens d'appels, moyens informatiques,....
- Les tenues vestimentaires, les équipements réglementaires et/ou nécessaires à l'exercice des différentes missions, les équipements de protection individuels pour les travailleurs,...
- Les produit éphémères à courte durée de vie, dits « consommables », soit utilisés soit remplacés régulièrement, tels que filtres, lampes, produits de traitement d'eau, ingrédients d'entretien,..., toutes sujétions comprises.
- Les éléments d'usure, normale ou anormale, inclus dans les montants de franchise.

L'ensemble des matériels et fournitures utilisés par le Titulaire devront être conforme aux spécifications techniques du Pouvoir Adjudicateur en vigueur sur le site lors de l'intervention, aux normes et aux recommandations des fabricants. Le Pouvoir Adjudicateur se réserve par ailleurs le droit de transmettre au Titulaire toute spécification complémentaire de type, marque ou référence de matériel ou fourniture en cours d'exercice du marché, et pourra imposer au Titulaire soit une qualité minimale soit une provenance spécifique des dits matériels et fournitures.

9.2. FRANCHISES

Sont définis pour la fourniture des ingrédients, consommables, composants et pièces détachées les seuils de franchises unitaires, et par bâtiment :

Lot	Barthes	Mistral
Lot 3	300 € HT	300 € HT

Tableau 9 - Montant des franchises

Ces montants « plafonds » sont à comprendre comme étant des **seuils de franchise appliqués à tout achat unitaire**, quel que soit la fourniture et matériels de remplacement ou de gros entretien, et quel qu'en soit le prix.

Ce prix unitaire étant le prix d'achat, remise déduite du fournisseur, y compris marge du Titulaire.

Le Pouvoir Adjudicateur à la possibilité de demander, en cas de litige, tout justificatif de facture du fournisseur concerné, à la charge du Titulaire.

De ce fait, les fournitures et matériels de remplacement ou de gros entretien, **d'un coût unitaire hors taxes inférieur ou égal à la franchise concernée, sont considérés comme fournitures forfaitaires au marché.**

Toute autre fourniture ou matériel, d'un coût unitaire hors taxes supérieur à la franchise concernée, est rémunéré au Titulaire par application, sur le montant de la facture

fournisseur, remise comprise et fournie comme justificatif au Pouvoir Adjudicateur, **diminué de la franchise concernée**, d'un coefficient applicable de peines et soins majorateur tel que défini par paliers de valeurs à la DPGF.

La main d'œuvre portant sur ces fournitures est réputée comprise dans le forfait du présent contrat et ne fait pas l'objet d'une facturation complémentaire, excepté si cela nécessite une intervention « Constructeur ».

9.3. **FOURNITURES COURANTES**

9.3.1. Généralités

Le Titulaire doit fournir à son personnel, à sa charge exclusive et sous sa seule responsabilité, l'ensemble des équipements, outillages courants ou spécialisés, équipements de sécurité, appareils de contrôle et de mesure, moyens informatiques, moyens de reproduction, outils de communication, consommables associés et autres nécessaires à l'exercice du marché.

Les gros outillages ou l'équipement de base, nécessaires à l'accomplissement de ses prestations, tels que nettoyeurs haute pression, compresseurs rotatifs, échafaudages, moyens de manutention et appareils de levage pour tous travaux de mise en place, démontage ou réparation ou autres sont à la charge, sans exception du Titulaire. Celui-ci prend en compte leur disponibilité face au besoin, les démarches administratives d'utilisation, les frais de location le cas échéant, l'acheminement sur le lieu d'exécution, la mise en œuvre, le retrait et les assurances y afférant.

Dans le cas où des appareils spéciaux sont fournis par un constructeur ou un installateur, ils sont réputés faire partie intégrante de l'installation et doivent être entretenus par le Titulaire au même titre que celle-ci.

9.3.2. Equipement du personnel

Le personnel, toutes activités confondues est pourvu de vêtements de travail spécifiques, propres, de couleur identifiable. Leur fourniture et leur nettoyage incombent au Titulaire. Chaque membre du personnel portera de manière visible un badge nominatif avec photo. Cette disposition peut exclure le responsable, dont la tenue, laissée à l'appréciation du Titulaire, devra toutefois être exempte de toute possibilité de reproche.

Le personnel est pourvu, par le Titulaire, de tout équipement ou accessoire visant à l'application des règles d'hygiène et de sécurité. Il doit notamment être muni de tout équipement de protection individuelle (EPI) en parfaite adéquation avec la tâche à réaliser (en particulier pour les travaux dangereux, électrique, gaz, vapeur,...). Il doit également être en possession, le cas échéant du besoin, de son carnet personnel d'habilitation.

9.3.3. Outillage

L'outillage à charge du Titulaire comprend notamment (liste non exhaustive) :

- L'outillage à main courant et spécialisé suivant les Corps d'état techniques.
- Les moyens d'accès pour les travaux en hauteur.
- Les équipements de sécurité.
- Contrôleur universel.
- Thermomètres d'ambiance et de contact, thermo hydrographe enregistreur.
- Pince ampère métrique, tout équipement de mesure de tension, intensité, puissance, d'isolement,...
- Trousse test acide pour fluide frigorigène.
- Groupe de récupération de fluide frigorigène.
- ...

9.3.4. Consommables

Dans le cadre du marché les consommables sont inclus forfaitairement dans le marché.
(liste non exhaustive) :

- Sacs poubelles, chiffons, pinceaux, savons, balais, serpillières,...
- Dégrissants, silicones, agents protecteurs, white-spirit, trichlo, produits de nettoyage, huiles, produits de graissage spécifiques,...
- Fluides frigorigènes, compris, si nécessaire, la recharge totale des circuits.
- Eau distillée.
- Sels et produits de traitement d'eau divers.
- Cartouches déshydratantes.
- Traitement bactériologique.
- Peinture, métaux d'apports, garniture des presse-étoupe, joints pour brides et filetages.
- Boulonnerie, visserie.
- Éléments filtrants, filtres à air,...
- Courroies de transmission, paliers, roulements divers, taquets d'accouplement souples,...
- Sources lumineuses, ampoules et tubes fluorescents, lampes leds et de tous types, voyants lumineux, lampes indicatrices, ballasts et starters de tubes fluorescents,...
- Disjoncteurs, cartouches fusibles et fusibles, relais thermiques,...
- Cosses, bornes, relais, filerie et câbles unitaires de petites longueurs.
- Papier et tous consommables informatiques ou de reproduction.
- Papier pour enregistreurs.
- Thermomètres et manomètres divers.
- Piles.
- ...

10. PRESTATIONS ET FOURNITURES SUR COMMANDES

10.1. GENERALITES

Les prestations dites « sur commandes » correspondent aux prestations et/ou fournitures non comprises forfaitairement par le Titulaire dans le cadre du marché. Le Titulaire, pour leur exécution, est soumis aux mêmes responsabilités, aux mêmes obligations et aux mêmes règles que celles dictées par le marché.

Le budget alloué au montant à ces travaux exécutés dans le cadre marché est définis dans le Contrat Unique (CU).

Elles peuvent comprendre :

- Fourniture de pièces, matériels ou équipements dont les valeurs unitaires dépassent les plafonds de franchises définis.
- Exécution de prestations complémentaires à celles décrites comme forfaitaires.
- Exécution de travaux de maintenance de niveau 5, de travaux neufs ou de modification.

Le Titulaire ne peut se prévaloir, par la signature du marché, d'un quelconque monopole quant à l'attribution des travaux sur commandes. Le Pouvoir Adjudicateur reste à cet effet maître de lancer tout appel à la concurrence et seul habilité à nommer l'entreprise qui réalisera tous travaux complémentaires à ceux spécifiés au marché, quelle qu'en soit la nature. Le Titulaire pourra participer aux appels d'offres relatifs aux travaux complémentaires à ceux spécifiés au marché.

Les travaux sur commandes peuvent avoir comme source les recommandations du Titulaire mais seront toujours à l'initiative du Pouvoir Adjudicateur.

10.2. FOURNITURES SUR COMMANDES

Ces fournitures, pièces, matériels ou équipements dont les valeurs unitaires sont supérieures aux plafonds de franchises définis, peuvent être relatives :

- A ce que le Titulaire juge nécessaire, dans le cadre de la gestion du stock, au fonctionnement du site.
- A une nécessité ponctuelle de remplacement.
- A un besoin spécifique émis par le Pouvoir Adjudicateur.

Dans tous les cas, le Titulaire prend en charge les démarches d'investigations et de recherches nécessaires, établit le devis et le transmet au Pouvoir Adjudicateur **sous un délai maximum de 72 heures ouvrées (ou 5 jours) après le diagnostic**, sous la forme suivante :

- Une note explicative justifiant l'achat.
- La proposition du fournisseur retenu, le délai d'approvisionnement.
- Son devis global selon les conditions définies au marché.

Le Titulaire se doit, sous réserve que les frais engagés restent à sa charge, d'attendre l'approbation du devis relatif dûment signifiée par le Pouvoir Adjudicateur et qui sera contresignée par le Titulaire, avant de lancer son approvisionnement.

Le Titulaire est alors responsable de cet approvisionnement et en gère l'acheminement dans les délais jusqu'à son inscription au stock du Pouvoir Adjudicateur. L'avis de réception de

la fourniture sera sitôt transmis au Pouvoir Adjudicateur pour clôture du devis correspondant.

Dans la mesure du possible, le Titulaire tâchera de regrouper les achats nécessaires afin d'éviter la multiplication des devis correspondants.

10.3. TRAVAUX SUR COMMANDES

10.3.1. Origine et définition

Les travaux sur commandes, uniquement sur demande écrite du Pouvoir Adjudicateur, peuvent être relatifs :

- A de gros entretiens, réparations ou opérations de maintenance de niveaux 5 cf article 2.1.3
- A des travaux neufs ou de modification.

Les travaux peuvent inclure fournitures et prestations, mais sont traités en un seul ensemble indissociable.

Quand bien même le Titulaire en aurait déterminé la nécessité, ils font systématiquement l'objet d'une demande de prix ou demande de travaux, de la part du Pouvoir Adjudicateur. Selon l'importance des travaux, cette demande de prix peut être établie sous la forme d'une consultation dont les pièces techniques seraient alors élaborées par le Pouvoir Adjudicateur avec l'aide gracieuse du Titulaire. Dans ce cas, le Titulaire se référera aux conditions administratives et techniques du dossier, dont le contenu prévaudra sur celui du marché.

Les prescriptions d'exécution (études, exécution, suivi, achèvement et réception des travaux) seront spécifiées au cas par cas, en accompagnement de chacun des ordres de service.

La demande de prix ou demande de travaux, comportera entre autre :

- La nature des prestations à effectuer.
- La date de la demande et la date de réponse souhaitée, considérée si elle n'est pas clairement exprimée comme le sixième jour ouvré succédant à la demande.

Le Titulaire prend en charge les démarches d'investigation et de recherche nécessaires, établit le devis et transmet au Pouvoir Adjudicateur une note explicative de faisabilité (réglementation, exploitation vis à vis des autres procédés, délais) et son devis global selon les conditions définies. Le Titulaire se doit, sous réserve que les frais engagés restent à sa charge, d'attendre l'ordre de service relatif dûment signifié par le Pouvoir Adjudicateur et qui sera contresigné par le Titulaire, avant d'engager ses travaux. Le Titulaire est alors responsable des travaux, soit des études, des approvisionnements et de la réalisation jusqu'à réception signifiée par le Pouvoir Adjudicateur.

10.3.2. Etudes et documents

Le Titulaire a à sa charge, la réalisation des études et documents suivants :

- A la remise du devis :
 - Un cadre de décomposition du prix global et forfaitaire, rempli et faisant apparaître distinctement les prix unitaires des fournitures, quantités prévues, les temps unitaires et coûts de main d'œuvre (en référence à la DPGF).
 - La durée de validité du devis.

- Une notice descriptive précisant en particulier les matériaux et matériels essentiels proposés, les dispositions constructives envisagées.
- Le délai prévisionnel d'exécution des travaux.
- Etudes d'exécution et de réalisation :
 - Les éléments spécifiés au stade du devis permettent au Titulaire d'avoir une connaissance détaillée de l'installation à réaliser, sans pour autant avoir eu à en assurer, immédiatement par elle-même, les calculs.
 - Les spécifications pourront donner ainsi la détermination des caractéristiques des installations à mettre en œuvre ou l'organisation des principaux composants et leur dimensionnement.
 - Le Titulaire réalisera son propre dossier détaillé de réalisation comportant les plans d'atelier, les détails de mise en œuvre, de même que les schémas détaillés et de régulation. Il appartient au Titulaire d'établir et de vérifier les calculs détaillés, amenant aux choix des puissances, capacités de production et des stockages, ..., afin de répondre à la demande spécifique des besoins du bâtiment ou des installations.
 - Conjointement à l'avancement des calculs d'exécution et des plans de principe complets définis par un planning, le Titulaire retenu exécute les plans de détails d'exécution dont le planning de réalisation est visé par le Pouvoir Adjudicateur.
- Avant travaux :
 - Liste complète des matériels, appareillages et des fournitures diverses que le Titulaire envisage de mettre en œuvre pour l'exécution des travaux avec les caractéristiques détaillées et les coordonnées des constructeurs retenus pour chacun des matériaux et matériels.
 - La documentation technique complète sur le matériel proposé, caractéristiques de fonctionnement, courbes caractéristiques,...
 - Un planning des travaux détaillés par phase y compris pour la dépose des équipements.
 - Le délai total d'exécution, détaillé par phase : études, approvisionnements, mise en œuvre, mise au point, réception.
 - Les éventuelles coupures ou arrêts d'installation nécessaires.
 - Les notes de calculs et plans de détails de mise en œuvre tenant compte des dispositions techniques prévues, des règles de l'art, des règlements de sécurité et des recommandations des constructeurs.
 - Les plans de détail d'exécution complets des travaux comportant tous renseignements utiles à son intelligence et à sa vérification.
 - Les notes de calcul pourront être fournies en minutes, pour être restituées au Titulaire après contrôle.
 - Le cas échéant, dans un délai de huit jours après retour du projet d'exécution accompagné de toutes observations du Pouvoir Adjudicateur, établissement d'un nouveau plan d'exécution rectifié pour tenir compte des observations.
 - Cette énumération n'est pas limitative, le Pouvoir Adjudicateur pouvant à tout moment demander au Titulaire tous plans de détails et d'exécution ou schéma de détails.

Avant la fin des travaux :

- Les plans complets de récolement conformes à l'exécution et précisant, en particulier, les marques de tous les équipements et matériels installés, avec la position exacte des organes susceptibles d'être manœuvrés, accompagnés de tous plans de détail ou schémas nécessaires.
- La documentation technique des appareils installés faisant en particulier apparaître l'adresse du constructeur où il est possible de s'approvisionner en pièces de rechange, les type et référence de chaque matériel, les consignes d'entretien et d'exploitation.

- Les fiches d'essais des performances, y compris les essais permettant de s'assurer du maintien des performances des installations existantes en relation fonctionnelle avec les nouvelles installations.
- Les résultats des essais et vérifications prévus par les documents d'essais de fonctionnement de l'AQC.
- Une notice complète d'exploitation spécifiant les règles de sécurité, les manœuvres à effectuer, les différents points de consigne, la périodicité des visites d'entretien et donnant toutes informations nécessaires pour permettre une prise en charge de l'installation sans aléas.
- La copie des certificats de garanties données par les constructeurs.
- Les états descriptifs, procès-verbaux d'épreuve ou autres pour les équipements soumis à des contrôles réglementaires.
- La copie des certificats d'agréments de classement vis-à-vis de la résistance au feu des matériaux ou équipements soumis à ces formalités ou vis à vis de toute autre disposition réglementaire.
- Le dossier des interventions ultérieures relatif à l'ensemble des travaux effectués.

10.3.3. Exécution des travaux

Le Titulaire doit commencer les travaux d'installation dès qu'il en a reçu l'ordre écrit du Pouvoir Adjudicateur, et les poursuivre sans interruption jusqu'à achèvement, et en tous cas, selon les prévisions du planning de ce dernier. Il doit maintenir sur son chantier, un effectif compatible avec l'avancement normal des travaux, et le respect des délais d'exécution.

Il doit se plier aux exigences du chantier. A ce sujet, il suit à la lettre les instructions qui lui sont données par le Pouvoir Adjudicateur et le coordonnateur de Sécurité / Prévention.

En cours d'exécution des travaux, l'entrepreneur ne peut apporter aucune modification à son projet sans y être autorisé par écrit.

Sauf dérogation particulière, l'exécution des travaux est soumise aux dispositions techniques relevant des notes de calcul effectuées, des règles et normes applicables, dont tous Documents Techniques Unifiés, en vigueur à la signature de l'ordre de service, ainsi que des documents de référence du Pouvoir Adjudicateur. L'exécution reste, dans tous les cas de figure pouvant se présenter, sous l'entière responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire aura à sa charge l'ensemble des frais d'installation de chantier ainsi que de l'ensemble des mesures provisoires et conservatoires, du démarrage des travaux jusqu'à leur réception.

Avant la mise en route et au cours des travaux, le Titulaire doit appeler l'attention du Pouvoir Adjudicateur sur les inconvénients, les vices ou malfaçons qui pourraient résulter des erreurs ou omissions qu'il est amené à constater dans les documents qui lui ont été remis dans les ordres qu'il a reçus. Les conséquences de toute erreur, omission ou non-conformité vis à vis de la réglementation non signalée officiellement par le Titulaire seront entièrement à sa charge.

Le Pouvoir Adjudicateur procédera durant l'exécution des prestations à toutes visites et vérifications qu'il jugera nécessaires notamment en ce qui concerne la conformité des prestations avec le devis du Titulaire, leur bonne exécution et leur conformité aux règles de l'art.

Toute pièce endommagée durant le transport, le stockage ou la mise en place sera refusée par le Pouvoir Adjudicateur et son remplacement sera à la charge du Titulaire.

Dans le cas où le chantier représente plusieurs corps d'état, la coordination est assurée par le Titulaire.

Le Titulaire est tenu à la fourniture de tout échantillon et à tout essai ou épreuve nécessités par les règles d'usage du Pouvoir Adjudicateur et par les règles et normes en vigueur. Il en supporte les frais afférents.

En cours de chantier, le Pouvoir Adjudicateur peut être amené à transmettre au Titulaire les ordres d'exécution visant :

- A la démolition ou la correction des ouvrages qui ne sont pas exécutés conformément aux dispositions du marché, de l'ordre de service ou du devis.
- Au retrait ou remplacement des fournitures et approvisionnements défectueux.
- A prendre les mesures nécessaires pour assurer la bonne exécution des travaux et le respect du calendrier d'exécution.

Si le Titulaire estime que les ordres d'exécution qui lui sont ainsi adressés sont contraires à ses obligations contractuelles ou les excèdent, il devra formuler ses réserves dans un délai de deux jours à dater de la réception de l'ordre. Passé ce délai, le Pouvoir Adjudicateur pourra, aux frais exclusifs du Titulaire, entreprendre toutes les démarches nécessaires à la bonne fin d'exécution des travaux.

10.3.4. Achèvement des travaux

La date d'achèvement des travaux est la date à laquelle toutes les prestations ont été réalisées par le Titulaire, permettant de rendre l'installation propre à l'usage pour lequel elle a été conçue. La réception technique sera donc engagée à l'achèvement de l'ensemble des travaux de chaque corps d'état associé au chantier. Si la température de la saison ne s'y prête pas, les essais de puissance peuvent être remis jusqu'à la réception définitive.

Le procès-verbal de réception technique mentionne, le cas échéant, les omissions, imperfections ou malfaçons constatées. Le procès-verbal vaut notification au Titulaire pour les conclusions le concernant. Il vaut injonction d'exécuter ou terminer les travaux incomplets et de remédier aux imperfections, défauts ou malfaçons et dans le délai qui lui est imparti dans le procès-verbal. Faute d'indication dans le procès-verbal, le délai est fixé à quinze jours. Passé ce délai, le Pouvoir Adjudicateur pourra, de plein droit et sans mise en demeure préalable, faire procéder à l'exécution desdits travaux aux frais exclusifs du Titulaire. Le procès-verbal relatant les essais prévus constitue leur réception technique s'il ne présente pas de réserves.

La réception définitive est prononcée si les garanties et essais spécifiés ont été satisfaisants et si, pendant trois mois de fonctionnement effectif des appareils en hiver, ce fonctionnement n'a donné lieu à aucune observation à laquelle n'ait pu remédier le Titulaire. Toutefois, s'il ne reste en litige que des points de détails, peu nombreux et d'importance mineure, laissés au jugement du Pouvoir Adjudicateur, ne pouvant nuire au bon fonctionnement de l'installation, la réception peut être prononcée sous réserve de ces points de détails. La prise en charge (transfert de propriété) ne peut être prononcée que lorsque la réception des travaux sera prononcée.

10.3.5. Suivi périodique des travaux

Le Titulaire tiendra à jour un tableau de bord transmis de manière hebdomadaire au Pouvoir Adjudicateur, précisant l'avancement de l'ensemble des travaux (devis en cours, en attente d'OS, avancement chantier, fin prévisionnelle des travaux,...).

10.3.6. Travaux réalisés par une entreprise tierce

Pour tous travaux réalisés par une entreprise tierce désignée par le Pouvoir Adjudicateur, le Titulaire a l'obligation de participer à la prise en charge des travaux réalisés en présence du Pouvoir Adjudicateur. Il devra indiquer toutes les observations et réserves constatées lors de cette prise en charge.

Il est précisé que les observations effectuées après la prise en charge ne pourront pas être prises en considération par l'entreprise tierce, sauf en cas de constat de défaut de parfait achèvement et de dysfonctionnement au titre de la garantie et des assurances.

Dans le cas de prise en charge d'un nouvel équipement, cette prise en charge pourra donner lieu à un avenant entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire.

11. DOCUMENTS, NORMES ET REGLES APPLICABLES

Note d'utilisation : Cette liste regroupe les principales références applicables au périmètre du Lot 3 (équipements de cuisine). Elle n'est pas exhaustive. Les références sont à considérer dans leur version en vigueur à la date d'exécution des prestations (y compris leurs modifications/versions consolidées).

Les documents techniques de référence du Pouvoir adjudicateur dont le Titulaire aura pris connaissance pour la prise d'effet du marché sont notamment les suivants :

- Règlement intérieur du site, registre de sécurité, rapports des organismes de contrôle.
- Plans architecte, dossiers d'exécution des ouvrages pour les corps d'état techniques concernés, schémas de principe, descriptifs techniques, notices d'utilisation, etc.
- Dossiers DIUO, carnets de santé des bâtiments, etc.
- Chartes et procédures du Pouvoir adjudicateur (sécurité, environnement, etc.).

Le Titulaire s'engage à respecter l'ensemble des textes, normes et règlements en vigueur concernant son activité et les équipements de cuisine relevant du Lot 3, dont notamment :

11.1. TEXTES ET CODES GÉNÉRAUX APPLICABLES

Code de la commande publique (CCP).

Cahiers des clauses administratives générales (CCAG) - version 2021, si expressément visés par les documents contractuels :

CCAG Marchés publics de fournitures courantes et de services (Arrêté du 30 mars 2021, NOR ECOM2106868A).

Code du travail (prévention des risques, utilisation des équipements de travail, interventions d'entreprises extérieures, aération/assainissement, bruit, risque chimique, etc.).

Code de la construction et de l'habitation (CCH) et Code de la santé publique (CSP), pour les exigences applicables aux bâtiments et à l'hygiène/santé.

Code de l'environnement (déchets, substances dangereuses, fluides frigorigènes, ICPE le cas échéant).

Règlement sanitaire départemental (RSD) applicable localement.

11.2. HYGIÈNE ALIMENTAIRE ET SÉCURITÉ SANITAIRE

Règlement (CE) n° 178/2002 (principes généraux de la législation alimentaire, sécurité des denrées).

Règlement (CE) n° 852/2004 (hygiène des denrées alimentaires - exigences générales, HACCP).

Arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant (selon activité).

Règlement (CE) n° 1935/2004 (matériaux et objets destinés à entrer en contact avec des denrées alimentaires), lorsque applicable aux équipements et à leurs composants remplacés.

11.3. PRODUITS DE NETTOYAGE/DÉSINFECTION

Règlement (CE) n° 1907/2006 (REACH) : enregistrement, évaluation, autorisation et restrictions des substances chimiques (FDS, restrictions, etc.).

Règlement (CE) n° 1272/2008 (CLP) : classification, étiquetage et emballage des substances et mélanges.

Règlement (UE) n° 528/2012 (produits biocides) : mise à disposition sur le marché et utilisation des désinfectants/biocides.

Règlement (CE) n° 648/2004 (détergents), lorsque applicable aux produits utilisés.

11.4. SÉCURITÉ INCENDIE

Règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) : Arrêté du 25 juin 1980 modifié, notamment les dispositions relatives aux « grandes cuisines / offices / îlots de cuisson » (chapitre GC) si applicable.

Instructions techniques liées au règlement ERP, lorsque applicables au site (ex. IT 246 à IT 249, IT 263).

Règles professionnelles et normes applicables aux équipements/systèmes de protection incendie associés aux cuisines (extraction, dispositifs fixes de lutte contre l'incendie, etc.).

11.5. VENTILATION / EXTRACTION DES FUMÉES DE CUISSON

NF EN 16282-1 (juillet 2017) : exigences générales et méthode de calcul des débits d'air (ventilation cuisines professionnelles).

NF EN 16282-2 (décembre 2016) : hottes de ventilation - conception et exigences de sécurité.

NF EN 16282-3+A1 (mai 2021) : plafonds de ventilation - conception et exigences de sécurité.

NF EN 16282-7+A1 (mai 2021) : installation et utilisation de systèmes fixes de lutte contre l'incendie dans les systèmes de ventilation de cuisines professionnelles.

NF EN 16282-8 (juillet 2017) : installations de traitement des fumées de cuisson - exigences et essais.

11.6. ÉLECTRICITÉ - PRÉVENTION DU RISQUE ÉLECTRIQUE

NF C 18-510 (janvier 2012) et amendements en vigueur : opérations sur les ouvrages et installations électriques - prévention du risque électrique (habilitation, consignation, etc.).

NF C 15-100 (installations électriques basse tension) : appliquer la série NF C 15-100 en vigueur (ex. NF C 15-100-1, août 2024, et documents associés), selon les textes d'application.

11.7. ÉQUIPEMENTS FRIGORIFIQUES

Règlement (UE) 2024/573 du 7 février 2024 relatif aux gaz à effet de serre fluorés (F-Gas) : exigences de confinement, récupération, certification, contrôles d'étanchéité, restrictions d'utilisation, etc.

Exigences nationales associées (Code de l'environnement) relatives à la manipulation, à la récupération et à la traçabilité des fluides frigorigènes.

11.8. NORMES AFNOR / EUROPÉENNES

NF EN 13306 (janvier 2018) : terminologie de la maintenance.

NF EN 13269 (juillet 2016) : lignes directrices pour la préparation des contrats de maintenance.

FD X60-100 (mars 2007) : préalables aux contrats de maintenance - inventaires et expertise d'états de biens.

X60-101 (décembre 1981) : règles de l'appel d'offres pour un contrat privé de maintenance (si utilisé en interne comme guide ; non applicable aux marchés publics).

12. GLOSSAIRE

Contrat :

Désigne l'ensemble des documents contractuels du marché qui lie le Titulaire au pouvoir adjudicateur

GER

Gros Entretien Renouvellement

GMAO

Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur

GTC

Gestion Technique Centralisé

Logiciel

Programme, ensemble d'instructions qui s'exécute sur un ordinateur

Durée de vie :

Durée pendant laquelle un bien a accompli la fonction qui lui a été assignée.

Maintenance :

Ensemble des actions permettant de maintenir ou de rétablir un bien dans un état spécifié ou en mesure d'assurer un service déterminé .

Maintenance corrective :

Cf. Article 2.1.1.2

Maintenance préventive :

Cf. Article 2.1.1.1

Maintenance curative :

Cf. Article 2.1.6

Niveau Normatif (1 à 5)

Classification des opérations de maintenance selon leur complexité (Norme AFNOR NFX 60-000). Le marché couvre les niveaux 1 (réglages simples) à 4 (travaux importants nécessitant une spécialisation), mais exclut le niveau 5 (rénovation/reconstruction lourde).

Pièce d'origine : Pièce répondant en tout point au cahier des charges du constructeur (caractéristiques techniques, tolérances, contrôles, etc.) montée sur le bien neuf et fournie par le constructeur pour les besoins de la maintenance.

Pièce équivalente :

Pièce de rechange répondant au même cahier des charges que la pièce d'origine, mais non fournie par le constructeur : elle est réputée interchangeable avec la pièce d'origine dont elle doit assurer toutes les fonctions. Il existe pour les besoins de la fabrication des " équivalences " constructeurs spécifiées dans le catalogue de pièces détachées qui doivent être considérées comme des pièces d'origine (voir ci-dessous).

Pièces équivalentes " Constructeurs " :

Pièces de rechange répondant à un même cahier des charges, provenant de fabricants différents mais fournies indifféremment les unes des autres par le constructeur ou le fournisseur du bien. Elles sont de ce fait à considérer comme des pièces d'origine.

Pièce interchangeable :

Pièce dont les caractéristiques d'interface permettent la substitution à une pièce d'origine en conservant ses fonctions essentielles.

Portail Web :

Interface informatique accessible par internet, mise à disposition et paramétrée par le Titulaire dès la prise en charge du marché. Cet outil, qui remplace la GMAO classique pour ce lot, constitue la plateforme unique d'échange et de traçabilité entre le Pouvoir Adjudicateur, le Restaurateur et le Titulaire.

TMBF (Temps Moyen de Bon Fonctionnement)

(Ou MTBF - Mean Time Between Failures). Indicateur de fiabilité représentant le temps moyen écoulé entre deux défaillances consécutives d'un système réparable. Utilisé pour justifier la constitution des stocks de première urgence.

13. LISTE DES ANNEXES

Annexes	Titres
Annexe 01	Liste des Équipements
Annexe 02	Seuil de Criticité
Annexe 03	KPI et pénalités
Annexe 04	DPGF Lot 1
Annexe 05	BPU Lot 1- DQE
Annexe 06	Listes des Rendus
Annexe 07	Liste des Rendus HQE - Exploitation
Annexe 08	Liste des KPI HQE - Exploitation



ANNEXE 1- LISTES DES EQUIPEMENTS



ANNEXE 2 – SEUIL DE CRITICITE



ANNEXE 3 – KPI ET PENALITES



ANNEXE 4 – DPGF LOT 3



ANNEXE 5 – BPU LOT 3



ANNEXE 6 – LISTE DES RENDUS



ANNEXE 8 – TABLEAU DU CCTP