



UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1
DIRECTION DU PATRIMOINE
43, BOULEVARD DU 11 NOVEMBRE 1918
69 622 VILLEURBANNE CEDEX

**ACCORD-CADRE D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE DES
INSTALLATIONS CHAUFFAGE VENTILATION CLIMATISATION
DE L'UNIVERSITE LYON 1**

MARCHE N° 26001S

LOT 4 : CHAUDIERES MURALES – LOGEMENT DE FONCTION

C.C.T.P
Cahier des Clauses Techniques Particulières

SOMMAIRE

TITRE 1	CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GENERALES	3
1.1	<i>Présentation des sites</i>	<i>3</i>
1.2	<i>Objet du Marche</i>	<i>4</i>
1.3	<i>Prestations à réaliser par le titulaire.....</i>	<i>5</i>
1.4	<i>Mise en œuvre du marche</i>	<i>7</i>
1.5	<i>Contrôle des prestations</i>	<i>9</i>
TITRE 2 :	MODALITES ET CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS	10
2.1	<i>ORGANISATION DU TITULAIRE</i>	<i>10</i>
2.2	<i>OBLIGATIONS DU PERSONNEL DU TITULAIRE ET DE SES SOUS-TRAITANTS</i>	<i>11</i>
2.3	<i>HYGIENE – SECURITE- ENVIRONNEMENT</i>	<i>12</i>
2.4	<i>MOYENS MATERIELS.....</i>	<i>13</i>
TITRE 3	NATURE DES PRESTATIONS FORFAITAIRES ET CONDITIONS A GARANTIR	15
3.1	<i>GARANTIE DE RESULTATS- GENERALITES</i>	<i>15</i>
3.2	<i>GESTION TECHNIQUE ET ADMINISTRATIVE DU MARCHE.....</i>	<i>15</i>
3.3	<i>MAINTENANCE PREVENTIVE.....</i>	<i>20</i>
3.4	<i>CONTROLE REGLEMENTAIRE ET SUIVI DES OBSERVATIONS.....</i>	<i>22</i>
3.5	<i>GESTION DE MAINTENANCE ASSISTEE PAR ORDINATEUR (GMAO)</i>	<i>23</i>
3.6	<i>FOURNITURE ET POSE DES PIECES DE RECHANGES D’UN MONTANT UNITAIRE INFERIEUR OU EGAL A 150€HT ..</i>	<i>24</i>
3.7	<i>REPORTING TRIMESTRIEL DES COMMANDES</i>	<i>Erreur ! Signet non défini.5</i>
3.8	<i>INFORMATION COMPLEMENTAIRE</i>	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
TITRE 4 ANNEXES.....		255
ANNEXE 1 :	<i>LISTE NON EXHAUSTIVE DES PRINCIPAUX EQUIPEMENTS</i>	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
ANNEXE 2 :	<i>GAMMES DE MAINTENANCE MINIMALES A REALISER POUR LES PRINCIPAUX EQUIPEMENTS....</i>	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>

TITRE 1 CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GENERALES

1.1 PRESENTATION DES SITES

1.1.1 Présentation générale

L'université Claude Bernard Lyon 1 (UCBL) est une Université scientifique, technologique et de santé qui accueille annuellement près de 40 000 étudiants. Elle représente le tiers des étudiants des 13 établissements de la COMUE Université de Lyon (UdL).

C'est la première université de France en santé avec environ 16 000 étudiants en médecine, maïeutique, pharmacie, odontologie et sciences paramédicales.

Le secteur Sciences comptabilise près de 14 000 étudiants auxquels s'ajoutent 5 200 étudiants de l'IUT. L'UCBL est l'établissement de rattachement de l'Institut national supérieur du professorat et de l'éducation (INSPE) qui assure la formation d'environ 1 400 étudiants aux métiers de l'enseignement.

Enfin, près de 1 500 doctorants sont inscrits chaque année dans 12 Ecoles Doctorales rattachées à l'UCBL.

L'université Claude Bernard Lyon 1 est une université multidisciplinaire.

Elle comprend actuellement 67 unités de recherche contractualisées qui couvrent de nombreux domaines scientifiques principalement : Biologie/médecine/santé (22 unités), physique (3 unités), chimie (9 unités), mathématiques (1 unités), Sciences et technologies de l'information et de la communication (6 unités), Sciences de l'ingénieur (7 unités), sciences de la Terre et de l'Univers (2 unités), sciences humaines et humanités y compris et sciences des activités sportives (5), Sciences de la Société (2), sciences agronomique et écologique (5).

L'Université Claude Bernard Lyon 1 compte 2 759 enseignants chercheurs et enseignants dont 700 exercent également en milieu hospitalier (données 2013). Près de 1 800 personnels de Bibliothèque, Ingénieurs, Administratifs, Techniques, et personnels de Santé et de Service (BIATSS), assurent les missions de soutien et d'appui à l'enseignement et à la recherche de l'université.

1.1.2 Ensemble Patrimonial

Le patrimoine immobilier de l'UCBL1, constitué par les sites figurant dans la liste ci-après.

Site	Code Site
Domaine scientifique de la Doua-VILLEURBANNE	D
Domaine de Gerland-Lyon 7eme	G
Observatoire de Lyon- SAINT-GENIS-LAVAL	O
Domaine de Rockefeller-LYON 8ème	R
Domaine de La Buire-LYON 8ème	B
LYON Sud- Oullins	LYS
Site de l'IUT- LA DOUA	IUT D
Site de l'IUT- BOURG-EN-BRESSE	IUT B
Site de l'IUT- GRATTE-CIEL	IUT GC
INSPE site de LYON 4ème	INSPE C
INSPE site de SAINT-ETIENNE	INSPE S
INSPE site de BOURG-EN-BRESSE	INSPE B

1.1.3 Organisation des sites

Les horaires de travail des services de maintenance immobilière sont du lundi au vendredi inclus de 7 heures 30 à 17 heures.

Le Titulaire organise l'ensemble des interventions programmables dans ces plages horaires.

1.2 OBJET DU MARCHE

1.2.1 Généralités

Le présent CCTP définit les prescriptions techniques relatives à l'exploitation, la maintenance préventive et corrective **des chaudières individuelles gaz et fioul installées** dans les logements de fonction de l'Université.

Le marché a pour objet d'assurer la sécurité, la continuité de fonctionnement et le rendement optimal des équipements.

Le marché concerne **les chaudières individuelles gaz et fioul** implantées dans différents logements du patrimoine universitaire.

Chaque équipement est à usage domestique individuel pour le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire.

Le titulaire assure les prestations de maintenance telles que définies dans le présent CCTP pour lesquelles il a une obligation de résultats et entretiens réglementaires.

Les objectifs de ces prestations sont, de façon générale, vis à vis de l'Université et des occupants du site, de :

- Mettre en place une organisation de maintenance méthodique et rigoureuse ;
- Réaliser les opérations de maintenance, conformément aux règles de l'art et aux meilleures pratiques, afin d'assurer la disponibilité, la fiabilité et la durabilité des équipements et installations ;
- Assurer l'atteinte des performances des installations et équipements ;
- Permettre à l'Université d'exercer son activité et ses missions dans les conditions de sécurité ;
- Fournir aux usagers de bonnes conditions de confort ;
- S'engager à une continuité de service et fournir les prestations nécessaires à l'usage des lieux et au maintien en fonction ;
- Optimiser le fonctionnement des installations et des équipements afin de répondre parfaitement aux exigences des utilisateurs, aux contraintes d'environnement et d'utilisation ;
- Assurer la traçabilité de l'ensemble des prestations exécutées, des indicateurs de performances (paramètres de fonctionnement, nombre de défaillances, etc. ...) ;
- Assister l'Université dans le cadre de ses obligations réglementaires : mise en place de la traçabilité, accompagnement des organismes de contrôles et levées des réserves, etc.. ;
- Assister l'Université dans le suivi des garanties pour les installations et équipements objet du présent marché ;

La responsabilité du titulaire est directement engagée pour l'ensemble des équipements et installations à sa charge.

En ce qui concerne les équipements et installations hors périmètre, mais ayant un lien fonctionnel avec les installations objet du marché, le titulaire s'engage, a minima, à conseiller l'Université.

La réalisation complète des objectifs, décrits dans le présent document, constitue une obligation essentielle du titulaire.

Dans les cas où les objectifs ne seraient pas totalement atteints, le versement de la rémunération sera diminué des pénalités ou réfections prévues au CCAP.

Le choix des moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs définis, et leur utilisation, relèvent exclusivement du titulaire.

L'ensemble des prescriptions mentionnées dans le présent document constitue un minimum requis, le titulaire est invité à proposer les compléments qu'il juge utile dans le cadre de l'obligation de résultats à laquelle il doit répondre.

1.2.2 Installations et Ouvrages pris en charge par le Titulaire

Le titulaire est chargé :

Chaudière individuelle :

- De la maintenance préventive et corrective des chaudières murales gaz (puissance < 35 kW).
- De la maintenance préventive et corrective de la chaudière fioul (puissance <35 kW)
- De la vérification annuelle réglementaire conformément à l'arrêté du 15 septembre 2009 relatif à l'entretien des chaudières.
- Du ramonage annuel des conduits de fumées.
- De la remise d'une attestation d'entretien à chaque intervention.
- Du suivi du fonctionnement et de la sécurité des appareils (combustion, étanchéité, tirage, ventilation).

Certains équipements nécessitent des moyens d'accès spécifiques, ces moyens sont à la charge du Titulaire.

1.2.3 Limites de prestation - Ouvrages non pris en charge par le Titulaire

Les exclusions ci-après définissent de manière explicite les limites du périmètre d'intervention du titulaire.

Elles s'appliquent indépendamment de la technologie mise en œuvre, de la configuration des installations ou de leur localisation.

Tout équipement, installation ou prestation ne répondant pas strictement aux critères du présent marché est réputé exclu, même s'il est physiquement ou fonctionnellement lié aux installations prises en charge.

Le titulaire ne pourra se prévaloir d'aucune ambiguïté ou omission pour refuser une intervention relevant clairement de son périmètre ou, à l'inverse, pour revendiquer la prise en charge d'équipements expressément exclus.

Sont exclus du périmètre du présent lot :

- Les chaufferies collectives et productions centralisées
- Les réseaux de chauffage, d'ECS ou de ventilation commune à plusieurs logements ou bâtiments
- Les installations desservant des locaux tertiaires, d'enseignement ou techniques
- Les systèmes de climatisation, quelle que soit leur puissance
- Les installations de ventilation collective
- Les équipements relevant d'un usage autre que strictement résidentiel
- Toute installation mutualisée ou raccordée à un réseau collectif

1.3 PRESTATIONS A REALISER PAR LE TITULAIRE

1.3.1 Prestations forfaitaires

Pour les installations listées ci-avant, le Titulaire assure, sous sa responsabilité et dans les conditions définies dans le présent marché, les prestations suivantes, et ce dans le cadre du forfait :

- Entretien annuel complet.
- Nettoyage du corps de chauffe et brûleur.
- Contrôle et réglage de combustion (CO, CO₂, rendement, tirage).
- Vérification des organes de sécurité (soupape, veilleuse, thermocouple, pressostat, vase d'expansion).
- Vérification de la conformité des ventilations hautes/basses.
- Ramonage conduit de fumée.
- Remise du rapport d'intervention et attestation.
- Suivi d'éventuelles non-conformités et préconisations écrites.
- La traçabilité de toutes ses interventions.
- La gestion technique et administrative du marché (cf. 3.2 du présent CCTP),
- La maintenance préventive de niveau 1 à 3 (selon la terminologie définie par la norme NF EN 13306 / NFX 60 000) et à minima les opérations des gammes de maintenance jointes en annexe n° 2 du présent CCTP, incluant l'ensemble des consommables et ingrédients nécessaires à ces opérations,
- Une astreinte sous 12h (hors dimanche) pour toute urgence, et toutes prises de mesures conservatoires, telle qu'indiquée
- Tout dépannage,
- La réalisation des prestations spécifiques,
- La fourniture des moyens nécessaires à la bonne réalisation des prestations : outillages, moyens d'accès et équipements de sécurité du personnel, etc...
- La remise en état à la suite de toute dégradation consécutive à une intervention de son personnel,
- Le suivi des garanties des installations techniques du site liées aux équipements pris en compte dans le présent marché, et des installations effectuées par le Titulaire.
- La fourniture et la pose des pièces de rechange « pour toute valeur < 150€ » (dépose, fourniture et pose à l'identique) ;

Le Titulaire est soumis à une obligation de résultat sur :

- La disponibilité des équipements,
- La conformité aux valeurs nominales de fonctionnement (pression, température, débit),
- Le maintien des performances thermiques.

Le Titulaire met en œuvre, de sa propre initiative et sous sa seule responsabilité, pour les installations et équipements visés ci-avant, tous les moyens qu'il juge utiles pour l'accomplissement de ses missions.

D'une manière générale, le Titulaire doit garantir les conditions de fonctionnement, d'utilisation et d'exploitation définies dans les Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE) et les Dossiers d'Intervention Ulérieure sur les Ouvrages Exécutés (DIUOE) des marchés de travaux des installations et ouvrages concernés et dans les manuels d'entretien des constructeurs.

Il est précisé que les actions de maintenance préventive systématique ou conditionnelle et les essais ne doivent pas perturber le fonctionnement des sites.

Les équipements intégrés en cours d'année feront l'objet d'un devis détaillé établi par le titulaire, soumis à validation du Maître d'Ouvrage. Leur intégration contractuelle sera formalisée par avenant à la date anniversaire du marché, sans interruption de la continuité de service.

En cas de diagnostic jugé inexact, incohérent ou incomplet, et en l'absence de réponse satisfaisante du titulaire dans un délai compatible avec les exigences du marché, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de refuser la proposition. À défaut d'accord, la prestation ne sera pas réalisée au titre du présent marché, sans que le titulaire puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

1.3.2 Prestations hors forfait

Les modalités de réalisation des prestations hors forfait sont définies dans le CCAP.

Les prestations concernées sont notamment :

- Fourniture et remplacement de pièces détachées hors consommables (ventilateur, carte électronique, échangeur, etc.).
- Réparation lourde ou remplacement complet d'un appareil.
- Intervention à la suite de sinistre, vandalisme, ou mauvaise utilisation.
- La main d'œuvre pour les interventions correctives n'entrant pas dans le cadre forfaitaire ;
- Les travaux de mise en conformité des équipements avec les règlements applicables, excepté les travaux liés à un défaut de maintenance préventive ;
- Les interventions consécutives à un acte de malveillance ou à une utilisation anormale des équipements, autres que celles imputables au Titulaire, ainsi qu'à celles consécutives à une catastrophe naturelle.
- Les assistances à expertise dans le cadre de procédure de nature juridique ou de nature technique.
- Pour toute prestation préventive ou curative hors BPU, en cas de proposition tarifaire jugée anormalement élevée ou incohérente, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de refuser ladite proposition et de ne pas y donner suite. À défaut d'accord entre les parties, la prestation concernée pourra être exclue du périmètre du présent marché.

1.4 MISE EN ŒUVRE DU MARCHÉ

1.4.1 Au démarrage du marché

Dès le démarrage du marché, le Titulaire met en œuvre l'ensemble des prestations décrites dans le présent CCTP.

La prise en charge des installations constitue une phase obligatoire et préalable au démarrage effectif des prestations de maintenance.

Elle sera remise au fur et à mesure et ne dépassera 6 mois à la date de notification du marché. Elle sera réalisée par bâtiment et elle comprendra :

- **L'identification du bâtiment et sa photo**
- **L'étage**
- **L'identification interne à l'UCBL**
- Type d'équipement et sa photo
- Marque
- Modèle
- Numéro de série
- Et les équipements connexes à son bon foncièrement

La liste du matériel à remplacer, à déposer et le devis correspondant. ATTENTION, les pièces dont le cout

unitaire est inférieur à 150€HT non mentionnés sera par défaut considéré comme fonctionnel par le client.

Elle sera accompagnée de la macro d'import pour intégration à la GMAO client.

Cette phase a pour objet de permettre au titulaire d'acquérir une connaissance exhaustive, technique et fonctionnelle des installations relevant de son périmètre contractuel, d'en évaluer l'état initial et d'identifier les éventuelles non-conformités, dysfonctionnements ou besoins d'actions correctives.

La prestation de prise en charge est réputée comprise dans le marché et devra être chiffrée forfaitairement à hauteur de 7 % du montant total du marché pour la première année. Ce montant est ferme et non révisable.

À ce titre, la prise en charge comprendra notamment, sans que cette liste soit limitative :

- La visite détaillée de l'ensemble des installations concernées ;
- L'analyse documentaire (plans, schémas, DOE, notices constructeurs, historiques de maintenance disponibles) ;
- Le relevé des caractéristiques techniques des équipements ;
- L'état des lieux contradictoire du fonctionnement des installations ;
- L'identification des anomalies, non-conformités ou dysfonctionnements apparents ;
- La vérification des dispositifs de sécurité et de régulation ;
- L'établissement d'un inventaire exhaustif des équipements pris en charge.

À l'issue de cette phase, le titulaire remettra un rapport de prise en charge formalisé, servant de référence pour l'exécution du marché, avec entre autres :

- Un rapport par bâtiment
- Une macro d'import SAM FM complétée

Le délai pour réaliser les prestations demandées et remettre l'ensemble des documents attendus est de **3 mois maximum à compter de la date de prise d'effet du marché.**

À défaut de réserves dûment justifiées et validées par le Maître d'Ouvrage dans ce rapport, les installations seront réputées conformes et pleinement prises en charge par le titulaire, qui en assumera la responsabilité dans le cadre de son obligation de résultat.

Après la prise en charge, tout équipement non mentionné comme cassé ou hors service et dont le montant est compris au forfait, devra être remplacé par le titulaire sur demande du MOA (sonde, thermomètre, purgeur, etc...).

Aucune réclamation ultérieure liée à l'état initial des installations ne pourra être recevable dès lors que la prise en charge aura été formalisée et validée.

Le Titulaire déclare être parfaitement informé de la constitution des locaux et de la consistance des matériels ou équipements qu'il accepte de prendre en charge et dont il assure la maintenance technique. Les caractéristiques des appareils et équipements à entretenir, leur nombre, sont mentionnés dans l'annexe 1 du présent CCTP. Ces renseignements ne sont donnés qu'à titre indicatif.

1.4.2 Au terme du marché

Le Titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution du marché, les matériels et équipements en bon état et en fonctionnement.

Sur la base de l'inventaire réalisé lors de la prise en charge, un état des lieux contradictoire pourra être organisé sur tout ou partie des installations, 6 mois avant la fin du présent marché, par l'Université.

Le Titulaire devra obligatoirement être présent lors de cet état des lieux et participer à la visite des

installations et à la vérification du bon fonctionnement de l'ensemble des équipements concernés par le présent marché.

De plus, le Titulaire doit remettre à l'Université, 3 mois avant la fin du marché :

- L'ensemble des documents (notices techniques, DOE, ...) remis au démarrage du marché,
- L'ensemble des documents constituant la documentation technique,
- Les procédures de fonctionnement et les paramétrages des installations,

Les frais et temps passé par le Titulaire pendant ces périodes, sont réputés inclus dans le montant global forfaitaire du marché.

1.5 CONTROLE DES PRESTATIONS

L'Université, ou son représentant désigné, pourra réaliser des contrôles des prestations du Titulaire. Pour cela, le Titulaire doit mettre en place les moyens nécessaires pour que le Chargé d'Affaire et le technicien référent :

- Participent à ces contrôles,
- Traitent les remarques émises et remédier aux défauts constatés, dans les délais définis par l'Université.

Par ailleurs, des enquêtes de satisfaction pourront être réalisées par l'Université ou son représentant désigné. Ces enquêtes permettent d'établir une note. Cette note se détermine de la manière suivante : pour chaque contrôle effectué auprès des utilisateurs, une note est attribuée selon formule suivante :

$$\text{note}_{\text{enquête}} = \frac{\sum \text{éléments contrôlés} \times \text{note obtenue}}{\sum \text{éléments contrôlés} \times \text{note maximale}}$$

Si la valeur de cette note est inférieure à 85%, une pénalité est appliquée au Titulaire par % d'écart avec la valeur de référence.

A titre d'information, les éléments de contrôle porteront notamment sur :

- La présence et ponctualité des personnels
- Le respect de la planification,
- La tenue et comportement des personnels,
- La prise en compte des remarques formulées et qualités des échanges avec les usagers,
- La propreté des locaux après intervention,
- La qualité des rapports d'intervention (diagnostic, travaux réalisés, états d'attentes).

Pour chaque élément contrôlé une note sera attribuée selon la cotation suivante :

- 2 : satisfaisant,
- 1 : moyennement satisfaisant (avec observations),
- 0 : non satisfaisant.

TITRE 2 : MODALITES ET CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

2.1 ORGANISATION DU TITULAIRE

Le Titulaire mettra en place une équipe en parfaite adéquation avec la nature et le volume des prestations à exécuter.

L'organigramme fonctionnel et opérationnel de l'équipe intervenant sur les bâtiments, d'une part, et de l'agence ou de la représentation locale prenant en charge le marché, d'autre part, est conforme à celui remis dans le cadre de l'offre.

L'organisation du personnel d'exécution, détaillée dans la proposition du Titulaire, devient contractuelle en tant qu'organisation minimale pour la durée du marché, après validation par l'Université.

Le Titulaire peut modifier l'organigramme contractuel après accord de l'Université, demandé 15 jours avant la date d'entrée en vigueur du nouvel organigramme.

Le Titulaire doit prévoir une organisation afin de limiter le turn-over de ses effectifs dédiés au présent marché. Le Titulaire tient à jour un registre du personnel, qu'il remet à l'Université dès le démarrage du marché sous format numérique. Ce registre comprend la liste de tous les intervenants du Titulaire et de ses sous-traitants, y compris du personnel en astreinte, en précisant le nom, prénom, qualification, statuts et les types d'interventions susceptibles d'être réalisées (avec mention des habilitations).

Il comprend en outre un état prévisionnel des congés et des stages-formations du personnel dédié aux sites.

Le Titulaire assure la présence des personnels nécessaires au démarrage des systèmes pour que les sites soient pleinement opérationnels.

Le planning d'intervention est précisé par le Titulaire et validé par l'Université. De manière générale, le Titulaire prend ses dispositions pour réaliser les opérations sans occasionner de gêne.

Toutefois, les interventions pouvant occasionner une gêne aux usagers seront réalisées sur autorisation de l'Université ou de son représentant et sur demande du Titulaire.

2.1.1 *Personnel d'intervention du Titulaire*

Le personnel du Titulaire doit être parfaitement formé aux installations et ouvrages objet du présent marché et doit avoir l'ensemble des qualifications et habilitations nécessaires.

A cet effet, le Titulaire prévoit une organisation avec des profils experts dans chaque domaine d'intervention : cette organisation est décrite de manière précise et détaillée dans l'offre remise.

Les stages de formation et mise à niveau nécessaires à la bonne réalisation des prestations sont à la charge du Titulaire et inclus au forfait de rémunération.

Ce personnel a les compétences pour établir les premiers éléments de diagnostic et est capable, éventuellement de faire intervenir des agents qualifiés indispensables non présents sur le Site.

2.1.2 *Technicien Référent :*

Un technicien référent doit être identifié.

Il devra avoir un niveau et une expérience de plusieurs années comme technicien de maintenance, sur des ouvrages de taille et de complexité équivalentes à celle du présent marché.

Ce technicien est l'interlocuteur pour les questions techniques. Il doit être disponible et joignable facilement pendant les heures d'activité normale du site.

Il doit notamment :

- Connaître les documents constituant le présent marché,

- Contrôler le respect des règlements de sécurité et de sûreté et des consignes données par l'Université,
- Organiser les prestations en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention (exemple : plan de maintenance) et notamment gérer, coordonner et vérifier les actions des intervenants du Titulaire et des sous-traitants,
- Assurer l'échange, la diffusion et la traçabilité de l'information et des prestations,
- Assister et conseiller l'Université.

2.1.3 Intervenants du Titulaire :

Les intervenants possèdent les qualifications et les compétences requises pour réaliser l'ensemble des prestations décrites dans le présent document. Ils :

- Interviennent sous la direction du Chargé d'Affaire ou du Technicien Référent,
- Participent en tant que de besoin, aux essais réalisés par tout organisme extérieur mandaté par l'Université,

L'Université devra être à même de connaître nominativement à chaque instant les représentants du Titulaire, le responsable d'astreinte et les membres des équipes en service.

2.1.4 Mise à disposition de l'astreinte : Gestion de la plateforme de contact

La plateforme d'appel est opérationnelle du lundi au samedi de 8h à 17h, hors jour férié. Chaque appel fait l'objet d'un enregistrement avec horodatage et attribution d'un numéro de ticket. Un accusé de réception est transmis immédiatement au demandeur par SMS ou email.

Les demandes sont qualifiées selon leur niveau de criticité. Le suivi est assuré via un portail en ligne accessible au donneur d'ordre, permettant de visualiser en temps réel l'état des tickets, les délais résiduels et l'historique des interventions. Un rapport mensuel synthétise les indicateurs clés : volume d'appels, temps de traitement et respect des délais d'escalade.

Le montant de cette prestation sera engagé annuellement, selon le montant renseigné à la DPGF

2.1.5 Astreinte

À la suite de la réception d'une demande d'intervention (via appel téléphonique, transmission de mail de l'Université ou réception d'un appel d'un occupant), le Titulaire met à disposition un intervenant qualifié, sur le site, dans un délai maximum de **douze heures**, hors dimanche.

Les interventions d'astreinte, sont considérées comme incluses dans les prestations forfaitisées d'astreinte.

Les occupants des logements de fonction sont tenus de signaler directement toute panne ou dysfonctionnement des installations de chauffage individuel au titulaire du présent lot. Ce signalement doit être effectué par téléphone ou par tout autre moyen de contact communiqué par l'entreprise. L'entreprise de maintenance interviendra conformément aux conditions définies dans le présent contrat, en respectant les délais d'intervention spécifiés pour les urgences et les interventions standard. Les occupants ne sont pas autorisés à effectuer eux-mêmes des réparations sur les équipements et doivent attendre l'intervention du personnel qualifié pour toute manipulation, afin de garantir la sécurité et le respect des garanties des installations.

2.1.6 Logements de fonction

Le titulaire devra programmer ses interventions directement avec les occupants des logements de fonction, et s'organiser en fonction des différents plannings de présence.

2.2 OBLIGATIONS DU PERSONNEL DU TITULAIRE ET DE SES SOUS-TRAITANTS

Les points suivants s'appliquent indistinctement au personnel du Titulaire et au personnel de ses sous-traitants.

Les agents ou techniciens sont désignés par le Titulaire avec l'agrément préalable de l'Université.

L'Université se réserve le droit à tout moment et sans avoir à en justifier de demander le remplacement de tout membre du personnel du Titulaire, ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

Le Titulaire doit transmettre, au RSEM, 1 semaine après la notification du marché la liste du personnel d'intervention et de remplacement, accompagnée des cartes PRO-BTP et des habilitations nécessaires. Cette liste est mise à jour à chaque changement du personnel, selon les modalités de diffusion qui seront définies en début de marché.

Pendant leur présence sur les sites, les agents du Titulaire sont joignables en permanence ; les moyens de communications sont à la charge du Titulaire (compatible avec l'organisation et le fonctionnement de l'Université).

Les agents présents doivent être en possession des habilitations nécessaires pour intervenir sur les équipements et doivent pouvoir intervenir sur l'ensemble des équipements en ayant recours à un minimum d'agents extérieurs. Ils sont munis des moyens nécessaires pour procéder aux interventions immédiates et contacter l'Université sans délai.

Le Titulaire s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations portées à sa connaissance dans le cadre de l'exécution du présent marché. Il s'engage à faire respecter la même obligation par son personnel et par ses sous-traitants. L'ensemble des intervenants sous la responsabilité du Titulaire devra porter un badge et une tenue l'identifiant en tant que tel. Les tenues seront propres et correctes. L'Université pourra refuser l'accès aux personnes ne respectant pas ces conditions. En cas de litige, l'Université sera la seule arbitre.

Chaque intervenant doit être équipé des EPI obligatoires (équipements de protection individuels), à savoir :

- Gants et Vêtements de travail suivant les règles en vigueur,
- Chaussures de protection,
- Casques et lunettes de sécurité,
- Protections auditives
- Protections contre les chutes,
- Etc...

2.3 HYGIENE – SECURITE- ENVIRONNEMENT

2.3.1 Généralités

Le Titulaire a la responsabilité des conditions d'hygiène et de sécurité liées à ses activités.

Il prendra toutes dispositions pour que l'exécution de ses prestations n'induisse aucun risque sur la sécurité du site.

En concertation avec l'Université, il prendra toutes les mesures de prévention et de protection fixées par les règles, règlements et normes relatives à la fois au Code du travail et à la réglementation ERP.

2.3.2 Accès au site - dispositions particulières relatives aux moyens d'accès

Le Titulaire a accès aux installations selon les instructions définies par l'Université au démarrage du marché.

2.3.3 Gestion des déchets liés à l'activité du Titulaire

Le Titulaire assure régulièrement le conditionnement, l'enlèvement et la destruction de tous les déchets, matériaux, équipements et matériels usagés que son activité génère dans le cadre du présent marché.

L'Université ne tolère pas un stock de déchets sur site, les déchets doivent être évacués au fur et à mesure par le Titulaire.

Le conditionnement, l'enlèvement et la destruction devront respecter les normes et réglementation en vigueur durant toute la période d'exécution du marché, notamment celles relatives à l'environnement. Le Titulaire devra systématiquement transmettre à l'Université, les documents de traçabilité du processus de traitement des déchets (Certificats de destruction, Agréments de transport, Bordereaux de suivi des déchets, etc..).

2.3.4 Nettoyage et Maintien en l'état des locaux et matériels

Le Titulaire s'engage à maintenir en parfait état de propreté et de rangement :

- Les installations, les locaux techniques et les galeries techniques dans lesquels il intervient,
- Les locaux mis à sa disposition par l'Université pour l'exercice de sa mission.

A la suite de toute intervention, le Titulaire remet en état les locaux et matériels concernés par son intervention.

2.3.5 Locaux et moyens mis à disposition

Sans objet.

2.3.6 Sécurité lors des interventions

La sécurité des biens et des personnes doit être garantie lors de toutes les phases d'intervention.

L'intervenant devra respecter strictement les règles de l'entreprise. Une analyse des risques sera transmise si l'intervention présente un danger. Elle sera accompagnée d'un devis pour corriger ces non-conformités.

La prise en charge fera état de ces manquements

2.4 MOYENS MATERIELS

2.4.1 Outillage

Le Titulaire fournit à son personnel, sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire courant ou spécialisé, les appareils de mesure et de contrôle et l'ensemble des moyens conformément à la réglementation en vigueur nécessaire à la bonne exécution de ses prestations notamment :

- Petit outillage courant ou spécialisé,
- Appareils de mesure et de contrôle, (ces appareils seront dûment étalonnés),
- Equipements de manutention,
- Echelles, échafaudage, plate-forme élévatrice, nacelles,
- Protection collective et individuelle.

Dans le cas où des outillages spéciaux seraient fournis par le constructeur ou l'installateur d'un équipement, ces outillages sont réputés faire partie intégrante de l'équipement considéré et doivent être maintenus au même titre que celui-ci.

Si ceux-ci ne sont pas à demeure, le Titulaire a à sa charge les moyens d'accès pour les travaux en hauteur, de manutention ainsi que les équipements de sécurité du personnel. Le Titulaire fait contrôler ces équipements en conformité avec les normes et réglementations en vigueur.

Le Titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant à l'Université hormis ceux qui sont mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché. Par exception, si de l'outillage et/ou des matériels appartenant à l'Université sont prêtés au Titulaire, celui-ci les met en œuvre sous sa propre responsabilité.

Les étalonnages et vérifications des appareils de mesure fixes ou mobiles fournis par le Titulaire sont à la charge du Titulaire.

2.4.2 Moyens de communication

Le Titulaire doit fournir à chaque membre de son personnel les moyens de communications permettant de le joindre à tout moment, en particulier pendant les périodes de présence sur site.

La procédure d'appel sera transmise par le Titulaire et validée par le RSEM en début de marché.

TITRE 3 NATURE DES PRESTATIONS FORFAITAIRES ET CONDITIONS A GARANTIR

3.1 GARANTIE DE RESULTATS- GENERALITES

D'une manière générale, le Titulaire garantit à l'Université les résultats fixés au présent marché notamment :

- La satisfaction des occupants par la qualité et la continuité de service, par le maintien des conditions d'ambiance (exemple : températures, débits, vitesses d'air, etc...,) et par la qualité ainsi que la pertinence de sa communication auprès des utilisateurs,
- La durabilité et les performances de fonctionnement des installations au niveau optimal, proche de celui des performances initiales pour le matériel neuf,
- Les conditions de fonctionnement définies dans les dossiers d'ouvrages exécutés, avec les spécifications techniques des constructeurs,
- Le maintien des installations en conformité avec les règlements de sécurité et les règles de l'art, les normes et DTU en vigueur,
- La garantie des délais d'intervention et de remise en état,
- Les résultats fixés au présent marché,
- La fiabilité et la pérennité des installations et équipements par la mise en œuvre d'un programme d'entretien préventif, inscrit dans un planning de maintenance soumis à validation de l'Université,
- La recherche permanente et optimale pour l'amélioration des résultats, par la mise en place et l'utilisation des ressources complémentaires,
- La propreté et le nettoyage des locaux techniques et des installations techniques,
- Le respect des règles de sécurité et notamment celles spécifiques à l'activité du site,
- La gestion des garanties des équipements concernés,
- La mise en place et la tenue à jour de toute la documentation liée aux prestations du marché (i.e. : comptes rendus d'intervention, carnets d'entretien, etc...)
- L'enregistrement réglementaire dans le registre de sécurité avec visa obligatoire de celui-ci,
- L'élaboration en collaboration avec l'Université et la mise à jour régulière du Plan de Prévention,
- La mise à jour des documents techniques après toutes modifications ou travaux effectués par ses techniciens ou sous-traitants,
- L'autonomie des intervenants,
- La mise en œuvre d'une relation de confiance avec les différents responsables de maintenance.

Les obligations de résultats sont définies en fonction de l'importance que représente l'indisponibilité de l'installation ou équipement, en dehors des arrêts nécessaires pour la maintenance préventive et les essais, préalablement validés par l'Université.

3.2 GESTION TECHNIQUE ET ADMINISTRATIVE DU MARCHE

Le Titulaire assure la gestion technique et administrative du marché. Le Chargé d'Affaires, dédié au marché en tant qu'interlocuteur unique de l'Université, s'engage à :

- Assurer une qualité de service en garantissant le respect des niveaux d'exigence des utilisateurs,
- Coordonner et gérer sous sa responsabilité, de façon autonome, exclusive et en toute transparence vis à vis de l'Université, l'action de toutes les personnes qui interviennent pour son compte (personnel propre, sous-traitants, etc...),
- Veiller au bon fonctionnement général des installations sous sa responsabilité,

- S'intégrer totalement dans un processus d'assurance qualité,
- Être une force de proposition permanente et s'engager dans un plan d'amélioration et d'optimisation continu,
- Assurer un devoir de conseil et d'assistance.

3.2.1 Réunions

L'organisation entre les intervenants devra s'articuler à partir des éléments ci-après.

Les réunions et points réguliers sont indiqués ci-après, avec leur fréquence et les interlocuteurs attendus.

	TITULAIRE			UNIVERSITE
	Responsable d'agence	Chargé d'Affaires	Technicien référent	
Point occasionnel Réunion à la demande de l'une des parties				
Réunion mensuelle (6 premiers mois du marché) puis Réunion Trimestrielle				
Réunion annuelle Bilan annuel, Revue et plan de progrès, Ajustements des Plans de maintenance	Si besoin	X	X	X

3.2.2 Réunion de lancement de marché :

À la suite de la notification du marché, l'Université organisera une réunion de lancement de marché, au cours de laquelle il sera notamment procédé à :

- La présentation des interlocuteurs en charge du marché avec la transmission de la liste des personnes pouvant intervenir sur le site, avec leurs qualifications/ habilitations ;
- Les modalités d'organisation de la prise en charge (planning détaillé des visites de sites, livrables proposés, etc..).
- La préparation du plan de prévention ;
- La mise au point du formalisme de gestion des demandes d'intervention (procédure d'appel, rapport d'intervention, etc...) et du modèle de main courante.

3.2.3 Réunion de fin de prise en charge :

À l'issue de la prise en charge des installations, 3 mois après la notification du marché, l'Université organisera une réunion au cours de laquelle le Titulaire présente, notamment :

- Le rapport de prise en charge,
- Les documents de suivi et de traçabilité mis en place par le Titulaire ;
- Le plan de prévention (version définitive).

Remarque : dans la période entre la réunion de lancement de marché et la réunion de fin de prise en charge, l'Université organise autant de réunions que nécessaire pour s'assurer de la mise en place organisationnelle du marché et de la prise en compte des installations.

3.2.4 Réunions de suivi annuel

Le Titulaire participe à la réunion de suivi annuelle.

Les représentants du Titulaire sont le responsable hiérarchique du Chargé d’Affaire, le Chargé d’Affaire et le technicien référent.

Le Titulaire rédige les comptes-rendus de réunion.

Au cours de cette réunion, le Titulaire présente et commente son activité de l’année écoulée, notamment :

- Les indicateurs et informations suivis et consolidés pour l’année écoulée
- Le planning de maintenance préventive de l’année à venir ;
- L’inventaire des installations à jour avec l’indication de l’état de l’obsolescence du matériel et des ouvrages ;
- Le plan de programmation du gros entretien et de renouvellement proposé sur les 3 années suivantes.

3.2.5 Enregistrement des prestations

Le Titulaire doit enregistrer l’ensemble des prestations réalisées dans le cadre de ses obligations contractuelles, afin de répondre à l’ensemble des exigences imposées par la réglementation, d’une part, et d’assurer la traçabilité des interventions effectuées telle que demandée dans le présent CCTP.

À tout moment, le représentant doit pouvoir consulter l’ensemble des documents mentionnés dans le présent CCTP, renseignés au fur et à mesure par le Titulaire : leur copie numérique est transmise, selon les modalités définies en début de marché.

Présence sur site

Pour rappel, concernant les modalités d’accès à chacun des sites, le Titulaire se conforme aux instructions définies par l’Université au démarrage du marché.

Le Titulaire doit signaler son arrivée sur site et son départ du site auprès de l’intervenant désigné. Les modalités précises lui seront indiquées par site au démarrage du marché.

Le bon d’intervention :

Un bon d'intervention en maintenance est un document bien plus important qu'une simple formalité administrative, de ce fait il **devient contractuel**. Il assure la liaison entre la demande de service, le travail du technicien sur le terrain et la facturation. Il sert à la fois de guide pour le technicien, de preuve de la prestation pour le client et d'outil de traçabilité pour l'entreprise.

Pour la maintenance corrective :

- Le N° devis associé
- Le bâtiment concerné
- L’installation concernée
- La date d’intervention et la durée
- Le technicien intervenant
- La signature du client
- Constat initial : Ex : Pompe hydraulique bruyante, fuite d'huile. Diagnostic : joint d'étanchéité usé. Photo AVANT : fuite visible, pièce dégradée.
- Action réalisée : EX : Démontage, remplacement du joint (réf. xxx), nettoyage, remontage et test.
- Résultat final : Ex : Fuite colmatée, niveau sonore normal, pression rétablie. Photo APRÈS : installation propre et étanche, machine en fonctionnement.

- Conclusion : Ex : Intervention terminée. Équipement opérationnel.

Ce document sera obligatoire pour la facturation

Pour la maintenance préventive :

- Le bâtiment concerné
- L'installation concernée
- La date d'intervention et la durée
- Le technicien intervenant
- La signature du client
- La gamme de maintenance réalisée
- La photo avant et après
- La conclusion : Ex : Devis à réaliser

Ce document devra impérativement être renseigné dans la GMAO client

Rapports d'interventions :

En complément des documents d'enregistrement imposés par la réglementation, le Titulaire est tenu, lors de chaque visite ou intervention réalisée, de consigner dans un compte-rendu d'intervention pour chaque équipement (rapport enregistré dans l'outil GMAO) :

- La date et l'heure d'intervention,
- Le nom du site, du bâtiment et du local,
- La nature des prestations effectuées (opérations de maintenance préventives ou correctives réalisées, mesures effectuées, relevés des paramètres de fonctionnement/réglages et des consignes, etc...)
- Les pièces, consommables mises en œuvre/remplacées, le cas échéant,
- Les actions à mener à l'issue de l'intervention, le cas échéant.

Le Titulaire doit systématiquement informer l'Université du risque d'inefficacité des installations consécutif à toute cause justifiable ne relevant pas des engagements contractuels du Titulaire.

Rapport annuel d'activité

Le Titulaire transmet annuellement à l'Université, au plus tard le 30 du mois suivant la fin de l'année considérée, un rapport d'activité lui permettant de mesurer le respect des engagements, la qualité de la prestation et les progrès réalisés.

Suivant les exigences et les besoins de l'Université, le rapport d'activité doit comprendre au minimum les éléments présentés lors des réunions annuelles.

3.2.6 Présentation du devis type

- Le logo, les coordonnées du prestataires et l'adresse mail pour la réception de commandes
- Le numéro SIRET du prestataire.
- Le nom du client.
- Le N° de marché et N° du lot concerné
- La date d'émission et la date de validité est de 6 mois (hors revalorisation réalisé).
- Le détail de la panne est inscrit et le BI est joint.

- Les références/codes BPU pour chaque article sont affichés et conforme au BPU
- Le total HT et le total TTC
- Le délai d'intervention à réception de commande est mentionné.
- La durée de l'intervention avec le nombre d'agent est spécifiée

Lors d'une prestation sous traitée, le devis du sous-traitant est joint automatiquement et présenté comme suit :

$$\text{Prix ST} \times \text{Coef majorateur (défini au BPU)} = \text{montant total €HT}$$

La main d'œuvre est non comprise dans le coefficient majorateur. **La main d'œuvre pour une prestation sous traitée doit être dument renseignée et expliquée** (par ex : cas d'un accompagnement)

Lors d'une prestation avec un cout d'une fourniture unitaire supérieur à 150€HT, le devis du fournisseur est joint automatiquement et présenté comme suit :

$$\text{Prix Fourn.} \times \text{Coef majorateur (défini au BPU)} = \text{montant total €HT}$$

La main d'œuvre est non comprise dans le coefficient majorateur. Elle sera nécessaire pour la pose / dépose de la fourniture. **La main d'œuvre sera dument renseignée et expliquée.**

3.2.7 Dossier Exploitation-Maintenance

Les documents techniques existants (DOE, DIUO, notices...) sont présentés au Titulaire, pour consultation sur site, au démarrage du marché.

Cette documentation reste la propriété de l'Université et n'est utilisée par le Titulaire qu'aux strictes fins d'exécution des prestations décrites dans le présent document.

Si le Titulaire le souhaite, il pourra reproduire ces documents à ses frais à condition d'en prévenir préalablement l'Université. Les copies réalisées deviendront propriété de l'Université à l'expiration du marché.

Le Titulaire assure la mise à jour de l'ensemble des documents, en cas de modification des installations ou équipements consécutive à ses interventions.

Chaque fois que le Titulaire constate une erreur dans les documents mis à sa disposition, il doit en informer l'Université et indiquer les corrections, s'il y a lieu.

Dans le cadre de sa mission le Titulaire assure la gestion de la documentation technique nécessaire à l'exploitation et la maintenance, et à ce titre met en place un Dossier d'Exploitation – Maintenance (dans un format numérique et un format papier) qui comprend :

- **Le registre de maintenance :**

Le registre de maintenance comprend, au moins, les éléments suivants :

- La description des installations et ouvrages avec les fiches d'identité et de suivi des matériels : le Titulaire crée et met à jour ces documents en fonction des modifications, des remplacements ou des ajouts de matériels. Ces fiches comportent les valeurs de réglage des points de consigne ;
- Le planning de maintenance préventive (révision annuelle en accord avec le RSEM) ;
- Les documents d'enregistrement des prestations réalisées tels que demandés à l'article 3.2.2 du présent CCTP.

Le Titulaire a la charge d'établir et de mettre à jour l'ensemble des documents constituant le registre de maintenance. Cette mise à jour est annuelle.

Ce registre est consultable à tout moment par l'Université.

A l'expiration du marché, ce registre est restitué à l'Université.

○ **Les procédures et consignes d'intervention**

Ces documents comprennent les éléments suivants, renseignés et mis à jour par le Titulaire :

- Consignes de sécurité ;
- Habilitations nécessaires ;
- Consignes techniques.

Ces procédures et consignes sont portées par le Titulaire à la connaissance de l'ensemble de son personnel au fur et à mesure de leur élaboration et de leur mise à jour.

Ce Dossier est établi et remis à l'Université 6 mois après la notification du marché. Il est tenu à jour annuellement par le Titulaire.

3.3 MAINTENANCE PREVENTIVE

3.3.1 Maintenance préventive niveau 1 à 3

La maintenance préventive est effectuée selon des critères prédéterminés dans l'intention de réduire la possibilité de défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu et de maintenir, dans le temps, les performances de matériels ou équipements à un niveau optimal proche de celui des performances initiales. Les interventions qui en découlent peuvent être déclenchées de manière systématique ou conditionnelle. Le Titulaire réalise les opérations de maintenance préventive de niveau 1 à 3, selon la terminologie de la norme NF EN 13306 (anciennement FDX 60 000), pour tous les équipements et installations faisant partie du présent marché.

Les visites, interventions sont programmées suivant un planning annuel proposé par le Titulaire à l'issue de la prise en charge et soumis à validation de l'Université : ce planning doit respecter les gammes de maintenance minimales jointes en annexe n°2 du CCTP.

Niveau	Description	Intervenant
Niveau 1	Action simple Équipement facilement accessible Équipement de soutien intégré ⇒ Exemple : ronde de surveillance, ronde de vérification de l'état des biens, graissage et lubrification d'élément, manœuvre manuelle d'organe mécanique, tests de lampe sur pupitre, purge d'élément filtrant, vérification d'encrassement,	Technicien compétent Sur site
Niveau 2	Action avec procédure simple Équipement de soutien de mise en œuvre simple ⇒ Exemple : contrôle de paramètre sur équipement en fonctionnement, à l'aide d'appareils de mesures intégré au bien, remplacement de tresses, réglages simples (alignement de poulies), contrôle des organes de coupure (disjoncteur, fusible, etc...) et de sécurité, vérification des mises à la terre, nettoyage des chéneaux,	Technicien habilité Sur Site
Niveau 3	Opération avec procédure complexe Équipement de soutien de mise en œuvre complexe ⇒ Exemple : contrôle et réglage impliquant l'utilisation de matériel extérieur aux biens, visite de maintenance préventive complexe, intervention de maintenance préventive intrusive, relevé des paramètres techniques d'état de bien (analyse d'huile), repérage de fissures, contrôle d'étanchéité	Technicien spécialisé Sur site ou dans locaux de maintenance

A chaque visite, le personnel d'intervention du Titulaire mentionne sur les documents d'entretien l'essentiel des travaux effectués avec les pièces détachées remplacées ainsi que les valeurs mesurées (ex : intensité, tension, débits, températures, pressions, etc...). Il établit des comptes rendus d'intervention. Il atteste que les opérations ont été effectuées en mentionnant les dates, heures de début et de fin de ses interventions et il porte ses observations et les suites qu'il convient de leur donner.

Maintenance préventive systématique

La maintenance préventive systématique permet :

- D'éviter la détérioration d'un organe principal, par le remplacement d'un sous composant,
- De diminuer les risques d'avaries ainsi que les coûts résultant de l'indisponibilité de l'équipement,
- D'accroître la sécurité des biens et des personnes,
- D'effectuer dans des conditions idéales des tâches préparées à l'avance, et donc de gagner du temps. Le respect du planning de maintenance préventive systématique sera vérifié périodiquement. Le retard sera analysé dans le rapport d'activité. Le Titulaire précisera les actions correctives qu'il compte mettre en œuvre pour combler les éventuels retards constatés.

Maintenance préventive conditionnelle

La maintenance préventive conditionnelle est une maintenance préventive subordonnée à un type d'événement prédéterminé révélateur de l'état de dégradation d'un bien.

Elle permet de programmer en fonction de certains indicateurs (témoins d'usure, temps de fonctionnement, autodiagnostic) le remplacement d'éléments composant un équipement en limitant ainsi les coûts en temps et en pièces ainsi que les pertes de production dues aux arrêts des installations. 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, les interventions sont, soit exécutées immédiatement, soit planifiées en accord avec l'Université.

Pour les interventions nécessitant des consommables, ingrédients ou fournitures, le Titulaire est responsable de leur disponibilité lors de son intervention, afin de respecter ses obligations contractuelles

Maintenance du constructeur

Les installations, pour lesquelles le Titulaire ne dispose pas en interne des compétences ou qualifications nécessaires, ou pour des motifs réglementaires, le Titulaire peut faire appel pour l'exécution du présent marché à des entreprises sous-traitantes sous condition d'être déclarées et agréées par l'Université. Le Titulaire a l'obligation de faire appel aussi souvent que nécessaire aux experts, spécialistes et SAV de constructeurs, dès lors que la technicité et les contraintes de disponibilité l'exigent.

Il est demandé au Titulaire de se faire assister par les constructeurs afin notamment :

- D'utiliser des outils de diagnostics spécifiques et dédiés aux matériels installés ;
- De s'assurer de l'état des composants par rapport à leur fonction ;
- De contrôler et optimiser les paramètres de fonctionnement ;
- De disposer de pièces détachées non commercialisées (diminution des coûts) ;
- De bénéficier des corrections et des mises à jour des logiciels embarqués ;
- De conserver l'historisation et le suivi des modifications.

L'Université se réserve le droit de refuser l'accès d'un personnel d'une entreprise sous-traitante même si l'entreprise a fait l'objet d'un agrément.

Au cas où le Titulaire n'aurait pas intégré, par cette démarche, l'ensemble des compétences internes ou externes requises pour la bonne réalisation du marché, l'Université peut faire appel à un tiers extérieur, aux frais du titulaire. Dans un tel cas, le pilotage de ce tiers reste dû par le titulaire au titre de son marché

forfaitaire.

3.3.2 Planification de la maintenance

La planification des interventions de maintenance préventive est déterminée en commun entre les services de l'Université et le Titulaire sur proposition du Titulaire. Le programme de maintenance ainsi déterminé s'impose au Titulaire. L'unité de planification est la semaine. Pour chaque semaine, un planning quotidien est établi par le Titulaire.

Le Titulaire respecte les fréquences minimales définies dans l'annexe n° 2 au présent CCTP et les complète afin de répondre à ses obligations de résultats.

Si, pour quelque raison que ce soit, le Titulaire n'a pas effectué une intervention planifiée, cette dernière ne pourra être reprogrammée qu'avec l'accord de l'Université, au mieux de l'intérêt du service et de l'installation.

Afin d'éviter des incohérences, des impossibilités, des redondances (qui seront éliminées), et des replanifications fastidieuses, il est impératif que le programme de maintenance soit exécuté conformément aux prévisions.

Le programme de maintenance tient compte des dates des vérifications réglementaires réalisées par les organismes de contrôle de façon que les interventions de maintenance préventive soient réalisées avant les interventions des organismes de contrôle.

3.3.3 Prestation de maintenance préventive

Le Titulaire assure la maintenance préventive annuelle des chaudières murales gaz conformément à la réglementation en vigueur (arrêté du 15 septembre 2009) et aux préconisations des constructeurs.

L'entretien préventif comprend au minimum :

- Le contrôle du bon fonctionnement général de l'appareil et de la régulation ;
- Le nettoyage du corps de chauffe, du brûleur et des organes de combustion ;
- La vérification de l'étanchéité du circuit gaz et du conduit de fumée ;
- La mesure des paramètres de combustion (CO, CO₂, rendement, tirage) ;
- La vérification des dispositifs de sécurité et de ventilation (aérations hautes/basses) ;
- Le ramonage du conduit ;
- La remise d'une attestation d'entretien réglementaire.

Le Titulaire est tenu à une **obligation de résultat** : les chaudières doivent fonctionner en toute sécurité, atteindre leur rendement nominal et ne présenter aucune fuite de gaz ni anomalie de tirage. Toute non-conformité détectée doit être consignée et signalée au Maître d'Ouvrage.

3.4 CONTROLE REGLEMENTAIRE ET SUIVI DES OBSERVATIONS

3.4.1 Contrôles et vérifications périodiques réglementaires inclus dans les prestations forfaitaires

Les opérations de contrôles et de vérifications dont la réalisation est à assurer par l'exploitant, des techniciens compétents ou des « sociétés spécialisées » : le Titulaire a en charge toutes ces opérations dans le cadre des prestations forfaitaires (*ex : mesure des débits d'air selon l'arrêté d'octobre 1987, mesures de combustion, etc...*). A ce titre, le Titulaire assure :

- La planification, le suivi, le déclenchement et la réalisation des contrôles et vérifications,
- La consignation dans le document de visite des vérifications, essais et constats,

Le Titulaire doit informer l'Université des non-conformités qu'il relève et tenir à jour les consignes et documents requis.

Le Titulaire assure l'enregistrement des non-conformités dans l'outil GMAO pour les installations qui le concernent. Ainsi, le Titulaire crée une demande d'intervention par non-conformité afin d'assurer un suivi détaillé.

3.5 GESTION DE MAINTENANCE ASSISTEE PAR ORDINATEUR (GMAO)

La Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) a pour objectif de préparer, de planifier, de contrôler et d'assurer la traçabilité de toutes les interventions de maintenance, d'exploitation et de service réalisées sur les sites.

L'Université possède son propre outil de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (SAM FM) déployé en réseau.

Le Titulaire est tenu d'utiliser cet outil, avec le paramétrage propre à l'Université. Ainsi, pendant toute la durée du marché, le Titulaire enregistre dans la GMAO SamFM :

- Les rapports de maintenance préventive au fur et à mesure de la réalisation des opérations planifiées,
- Les rapports d'interventions à la suite d'une maintenance corrective (dépannage, réparation, y compris en astreinte),
- Les observations issues des rapports des organismes de contrôles et leur levée.

Le Titulaire s'assure que l'ensemble de ses intervenants puissent se connecter à l'outil SAMFM. A cet effet, il est responsable de fournir les moyens d'accès adéquates pour respecter les conditions indiquées par l'Université au démarrage du marché.

Le personnel du Titulaire et de ses éventuels sous-traitants est apte à utiliser l'outil SAMFM (saisie des comptes rendus des interventions, saisie des commentaires et des informations qui en découlent, saisie des fournitures et de coûts...). Les formations du personnel à l'outil SAMFM sont à la charge du Titulaire.

Les modalités d'accès à l'outil GMAO seront indiquées par l'Université au démarrage du marché.

En début de marché, le Titulaire doit compléter la fiche de demande d'autorisation d'accès, fournie par l'Université : cette fiche doit être établie pour chaque intervenant avec des informations personnelles.

Suivi avant la mise en place et le fonctionnement de la GMAO

Le mainteneur en attendant la bonne mise en place de la GMAO client devra fournir un suivi depuis sa plateforme. Un lien devra être fourni au client pour consulter le suivi et réaliser les extractions.

Déploiement de l'outil au cours des 6 premiers mois du marché

Dès le démarrage du marché, le Titulaire réalise l'ensemble des tâches décrites ci-après afin que l'utilisation de l'outil SAMFM par le Titulaire et ses intervenants soit effective au plus tard 6 mois après le démarrage du marché.

A l'issue de la phase de prise en charge, soit 3 mois après la date de démarrage du marché, le Titulaire doit :

- Remettre l'inventaire des installations : il remet le fichier inventaire dans le format tel qu'indiqué par l'Université. Ainsi pour chaque équipement, les champs tels qu'ils figurent dans le tableau suivant doivent être complétés :

Selon un menu prédéfini	Texte libre
-------------------------	-------------

• Métier • Famille d'équipement • Site • Bâtiment • Zone (étage) • Etat de santé • Criticité	• Local - nom d'usage • Equipement – nom d'usage • Service • Consignes particulières y compris marque/modèle
--	---

(Pour information, les champs « Code – Equipement » et « Libellé – Equipement » sont implémentés par l'Université)

- Compléter, le cas échéant, les gammes de maintenance,
- Définir les dates d'initialisation du planning de maintenance préventif édité par SAM FM et apporter les éventuelles observations,
- Transmettre, par bâtiment, le bilan des puissances des systèmes de climatisation relevés, afin d'identifier les bâtiments pour lesquels un contrôle par un organisme agréé est à prévoir.

Afin d'éviter les saisies multiples (par exemple pour établir les rapports d'activité), le Titulaire élabore les requêtes (extraction, import) pouvant permettre de renseigner les systèmes d'information propres au Titulaire à partir des données enregistrées dans l'outil GMAO.

Il est précisé, que pendant cette période initiale de 6 mois à compter de la date de démarrage des prestations, le Titulaire est tenu d'enregistrer l'ensemble des données liées aux prestations de maintenance sous format numérique exploitable (inventaire et planning de maintenance enregistrés dans un fichier de type Excel ; rapports de maintenance sous format type PDF, etc..). Ceci afin de permettre leur intégration ultérieure dans l'outil SAMFM.

Prévenance des utilisateurs

Le Titulaire a l'obligation de prévenir les occupants des locaux **au minimum 48 heures avant toute intervention planifiée**, via la GMAO ou par tout autre moyen validé par l'Université (affichage, courriel, message sur portail dédié).

Les interventions urgentes ou liées à la sécurité ne sont pas soumises à ce délai de prévenance, mais doivent être notifiées immédiatement après réalisation.

3.6 FOURNITURE ET POSE DES PIECES DE RECHANGES D'UN MONTANT UNITAIRE INFERIEUR OU EGAL A 150€HT

Cette prestation inclut à la charge du titulaire dans le cadre d'une réparation, la fourniture et la pose de toute pièce dont le montant unitaire d'achat est inférieur ou égal à 150 € HT, toute remise et rabais déduit.

Il est entendu que la main d'œuvre nécessaire à la dépose de la pièce à remplacer et la pose de la nouvelle pièce est incluse dans ce forfait. De même que les coûts liés à l'évacuation et le traitement des pièces usagées.

Pour rappel, la réparation correspond à toute intervention consistant en une remise en état de fonctionnement, faite in situ ou en atelier, parfois après dépannage, avec un caractère définitif.

Pour chaque intervention, le Titulaire devra indiquer les éléments suivants, remise au RSEM immédiatement :

- Les causes de l'incident, de la panne, ou du désordre,
- Les dispositions prises, tant provisoires que définitives,
- Dans le cas de travaux hors forfait, la description des travaux et/ou des solutions techniques envisageables, associés à une estimation financière.

3.7 REPORTING TRIMESTRIEL DES COMMANDES

Dans le cadre du forfait, le prestataire fournira au Client, chaque trimestre, un extrait des commandes passées sur le marché, comprenant les informations suivantes : désignation du chantier, bâtiment/zone, date et numéro du devis, montant HT du devis, référence commande, montant commande HT, et contact.

Ce reporting sera transmis dans les 10 jours ouvrés suivant la fin du trimestre, au format Excel ou CSV. Cette prestation est incluse dans le forfait, sans coût additionnel.

3.8 INFORMATION COMPLEMENTAIRE

L'université dispose d'un accord-cadre pour la réalisation de travaux dans les domaines de la plomberie, du chauffage, de la ventilation et de la climatisation. Le périmètre précis des prestations à exécuter dans le cadre de cet accord sera défini au cas par cas par le Maître d'Ouvrage (MOA), seule compétente pour déterminer l'étendue des interventions.

Titre 4 ANNEXES

ANNEXE 1 : LOCALISATION DES SITES

ANNEXE 2 : GAMMES DE MAINTENANCE MINIMALES A REALISER POUR LES PRINCIPAUX EQUIPEMENTS