



ÉCONOMAT DES ARMÉES
DIRECTION GÉNÉRALE
Direction des achats

Marché n° 2026-0489 /EdA-DA

**PRESTATIONS MULTISERVICES &
MULTITECHNIQUES POUR LES SITES DE
LA PREFECTURE DE POLICE DE PARIS
BASÉS EN ILE-DE-FRANCE**

-

**PHASE CANDIDATURE
CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL**

LOT 2 - PRESTATIONS MULTITECHNIQUES

Annexes :

- Annexe 1 - FICHE ID_CRA_MESNIL_AMELOT
- Annexe 2 - FICHE ID_CRA_PALAISEAU
- Annexe 3 - FICHE ID_CRA_PARIS
- Annexe 4 - FICHE ID_CRA_PLAISIR
- Annexe 5 - FICHE ID_CRS_PONDORLY
- Annexe 6 - FICHE ID_CRS_TGI_MESNIL_AMELOT
- Annexe 7 - FICHE ID_LRA_BOBIGNY
- Annexe 8 - FICHE ID_LRA_CHOISY
- Annexe 9 - FICHE ID_LRA_NANTERRE
- Annexe 10 - FICHE ID_LRA_SAVIGNY
- Annexe 11 - FICHE ID_ZA_ORLY
- Annexe 12 - FICHE ID_ZAPI_ROISSY

SOMMAIRE

ARTICLE 1. GENERALITES	4
1.1 Désignation	4
1.2 Objet du marché	4
1.2.1 Spécificités des Centres et Locaux de Rétention Administrative (CRA et LRA) :	4
1.2.2 Spécificités Cantonnement de CRS	5
1.3 Normes, règlements et documents de référence	5
1.3.1 Règlement de Sécurité	5
1.3.2 Hygiène et Règlement Sanitaire	5
1.3.3 Code du Travail	5
1.3.4 Normes de terminologie	5
1.3.5 Textes et documents de référence	5
1.3.6 Permis de feu	5
ARTICLE 2. OBLIGATIONS DU TITULAIRE	6
2.1 Objectif général	6
2.2 Obligation de résultats	6
2.3 Engagement de moyens minimums	6
2.4 Garanties	7
2.4.1 Pièces détachées	7
2.4.2 Travaux	7
2.4.3 Garanties des meilleurs prix	7
ARTICLE 3. PERSONNEL DU TITULAIRE	8
3.1 Personnel sur site	8
3.1.1 Permanence d'exploitation	8
3.1.2 Compétence du personnel de maintenance et d'entretien	8
3.1.3 Locaux mis à disposition	9
3.2 Stabilité du personnel et vacance de poste	9
3.3 Effectifs et fiches signalétiques	9
3.4 Vêtement de travail	9
ARTICLE 4. PERIMETRE DES PRESTATIONS RELEVANT DU FORFAIT	11
4.1 Prise en charge des installations	11
4.2 Conduite et surveillance des installations	12
4.2.1 Généralités	12
4.2.2 Maintenance des systèmes spécifiques de pilotage et de régulation	12
4.3 Maintenance préventive	12
4.3.1 Dispositions générales	12
4.3.2 Gamme et maintenance	13
4.3.3 Maintenance préventive systématique	13
4.3.4 Maintenance préventive conditionnelle et prévisionnelle	13
4.3.5 Contrôles obligatoires et autres contrôles	13
4.3.6 Neutralisation du cantonnement CRS	14
4.4 Maintenance corrective	14
4.4.1 Dispositions Particulières en Période de Garanties	14
4.4.2 Dépannages	14
4.4.3 Réparations / remises en état	15
4.4.4 Réparations à caractère prioritaire	16
4.5 Pièces détachées, fournitures et consommables	16
4.6 Service opérationnel 24/24 H ET 7/7 J	16
4.6.1 Service de réception et de traitement des demandes utilisateurs	16

4.6.2	Service d'astreinte	17
4.7	Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)	17
4.7.1	Généralités	17
4.7.2	Maintenance préventive	17
4.7.3	Maintenance corrective	18
4.7.4	Historique	18
4.8	Gestion des stocks	18
4.8.1	Généralités	18
4.8.2	Définition et constitution du stock	18
4.8.3	Approvisionnement	19
4.9	Programme pluriannuel de travaux	19
4.10	Administration générale et Coordination	19
4.10.1	Gestion de l'énergie et des fluides	20
4.10.2	Assistance, information et suivi de la conformité	20
4.10.3	Gestion de la documentation	20
4.11	Prestations diverses	21
4.11.1	Nettoyage des installations et des locaux techniques	21
4.11.2	Outils et moyens de levage	21
4.11.3	Instruments de mesure et de contrôle	21
4.12	Suivi de l'exécution des travaux	21
ARTICLE 5.	PERIMETRE DES PRESTATIONS NE RELEVANT PAS DU FORFAIT	23
5.1	Généralités	23
5.2	Prestations sur bons de commande	23
ARTICLE 6.	CONDITIONS D'EXECUTION DU MARCHE	24
6.1	Contrôle effectué par le Pouvoir Adjudicateur	24
6.2	Délais de réalisation	24
6.3	Délais de production des documents	24
6.4	Information DU POUVOIR ADJUDICATEUR et au correspondant logistique des sites	24
6.4.1	Intervention nécessitant une coupure de l'énergie	24
6.4.2	Interruption dans la production d'énergie ou des fluides	25
6.5	précautions particulières	25
6.5.1	Signalisation des chantiers	25
6.5.2	Protection des locaux de process	25
6.6	Acheminement du matériel et des produits	25
6.7	Stockage du matériel et des produits	25
6.8	sujétions pour MANUTENTION ET DEMONTAGE	25
6.9	Accès au site et aux installations	25
6.9.1	Conditions d'accès aux sites	25
6.9.2	Contrainte du personnel pour la sécurité et la sûreté	26
6.9.3	Moyen d'accès	26
6.10	Plan de prévention	26
6.11	Connaissance des bâtiments et des installations	26
6.12	modification du patrimoine	26
ARTICLE 7.	REPORTING	27
7.1	Réunions de pilotage	27
7.2	Comptes rendus et rapports	27
7.3	Généralités	27
7.3.1	Planning des opérations de maintenance préventive	27
7.3.2	Comptes rendus d'incident	27
7.3.3	Compte rendu d'activité mensuel	27
7.3.4	Rapport d'activité annuel	27
7.3.5	Rapport de relevés et de mesures	28

ARTICLE 1. GENERALITES

1.1 DESIGNATION

- L'« acheteur » est le pouvoir adjudicateur et désigne l'Econamat des Armées (EdA) qui conclut le marché avec le titulaire pour chacun des lots concernés ;
- Le « titulaire » est l'opérateur économique qui conclut le marché avec l'acheteur. En cas de groupement d'opérateurs économiques, le « titulaire » désigne le groupement, représenté par son mandataire ;
- Le « Client » ou « Prescripteur » désigne la Préfecture de Police ;
- Les « utilisateurs » est le terme pour désigner les Services de Police ;
- Les « sites » représentent l'ensemble immobilier constituant les zones de rétention, les locaux des fonctionnaires de Police, les locaux de services généraux, les espaces extérieurs et le cas échéant les annexes de Tribunal Judiciaire.

1.2 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet les prestations relatives au multitechnique pour les besoins des sites rattachés à la Préfecture de Police de Paris et basés en Ile-De-France.

Il s'agit de structures dédiées principalement à la lutte contre l'immigration irrégulière, à savoir :

- **Les Centres de Rétention Administrative (CRA) de PARIS, MESNIL AMELOT, PALAISEAU PLAISIR ;**
- **Les Locaux de Rétention Administrative (LRA) de NANTERRE, BOBIGNY, CHOISY LE ROI, SAVIGNY SUR ORGE ;**
- **Les zones d'Attente pour Passagers en Instance (ZAPI) de ROISSY (dont annexe du Tribunal Judiciaire de BOBIGNY), ORLY ;**
- **Les Cantonnements CRS de PONDORLY, MESNIL AMELOT (dont Tribunal Judiciaire de MESNIL AMELOT).**

Dans le cadre des prestations, le titulaire doit assurer la maintenance préventive et corrective, dans les domaines suivants :

- Energie : suivi et gestion (ex : relevée des compteurs, contrôle poste gaz, électrovanne...) ;
- Chauffage, ventilation, climatisation, plomberie, désenfumage ;
- Electricité courant fort et courant faible ;
- Sécurité incendie ;
- Plomberie ;
- Maintenance diverse (ascenseurs, portes et portails, serrurerie, second œuvre, matériels de cuisine, contrôle réglementaire, GTB & supervision, assainissement, VRD EU/EP).

L'adresse des sites est indiquée à l'annexe 4 du CCAP.

Sont exclus au titre du présent marché :

- Les fournitures de fluides
- , d'énergie et de combustibles nécessaires à la bonne marche des installations ;
- L'ensemble des réseaux et équipements téléphoniques et informatiques ;
- Maintenance et fournitures du combustible des cuves enterrées propriété d'ANTAR GAZ pour les cuisines des CRS (pour les cantonnements CRS de Mesnil-Amelot et Pondorly).

1.2.1 SPECIFICITES DES CENTRES ET LOCAUX DE RETENTION ADMINISTRATIVE (CRA ET LRA) :

Le placement en rétention s'effectue dans des locaux surveillés de privation de liberté, qui ne relèvent pas de l'administration pénitentiaire : les centres de rétention administrative (CRA). La rétention administrative est la possibilité donnée à l'administration de maintenir, pour une durée limitée par la loi, les étrangers qui font l'objet d'une procédure d'éloignement ou d'une interdiction du territoire français, et qui ne peuvent quitter immédiatement la France. Le présent marché s'exécute dans le respect des textes relatifs à la rétention administrative : articles R. 744-5, R. 744-6 et R. 744-12 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (ci-après le CESEDA).

1.2.2 SPECIFICITES CANTONNEMENT DE CRS

Les cantonnements CRS de MESNIL AMELOT et PONDORLY sont des structures hôtelières qui ont vocation à accueillir des compagnies républicaines de sécurité lors de leurs déplacements en Île-de-France. Les bâtiments sont classés ERT (avec locaux à sommeil) et sont occupés 7j/7 et 24h/24.

1.3 NORMES, REGLEMENTS ET DOCUMENTS DE REFERENCE

Toutes les normes et règlements en vigueur concernant les prestations objet du présent marché s'appliquent intégralement, qu'il s'agisse d'opérations réalisées au titre de la partie forfaitaire du marché ou d'opérations hors forfait. L'attention du Titulaire est particulièrement attirée sur le respect des règlements ci-après.

1.3.1 RÈGLEMENT DE SÉCURITÉ

Le Règlement de Sécurité est celui en vigueur à la date du permis de construire de chacune des implantations, éventuellement modifié ou complété en fonction de l'évolution de la réglementation

1.3.2 HYGIÈNE ET RÈGLEMENT SANITAIRE

Le Règlement Sanitaire du département d'implantation du site s'applique intégralement à l'opération.

1.3.3 CODE DU TRAVAIL

Le Titulaire applique intégralement les dispositions du Code du travail dans sa dernière version. Le Titulaire doit donc prendre en charge toutes les obligations qui lui incombent, et notamment les dispositions du livre II dans sa dernière version. L'attention du Titulaire est attirée sur les dispositions à prendre lors d'interventions de quelque nature qu'elles soient dans des locaux occupés. Pour ce qui concerne l'acoustique, le Titulaire doit maintenir les installations au minimum aux niveaux de bruit imposés par la réglementation.

1.3.4 NORMES DE TERMINOLOGIE

La terminologie employée découle des normes AFNOR NF EN 13306.

1.3.5 TEXTES ET DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Les textes et documents de référence sont précisés dans le CCTP.

1.3.6 PERMIS DE FEU

Par extension à l'arrêté du 19 mars 1993, pris en application de l'article R. 237-8 du Code du travail, tous les travaux par point chaud réalisés sur le site font l'objet d'un permis de feu établis par le Titulaire et validé par les Utilisateurs, que ceux-ci soient à l'initiative du Titulaire ou des Utilisateurs.

ARTICLE 2. OBLIGATIONS DU TITULAIRE

2.1 OBJECTIF GENERAL

Les prestations ont pour objectif général de garantir, **avec obligations de résultats** :

- Le confort des utilisateurs par l'apport d'un service de qualité aux occupants et par une parfaite réactivité, le tout en adéquation avec leurs besoins ;
- Au Pouvoir Adjudicateur le meilleur compromis performances, disponibilités, coûts et cela en garantissant la sécurité des biens ou des personnes et la pérennité des installations.

L'axe de développement des prestations doit permettre de tenir les objectifs suivants :

- Assurer la sécurité opérationnelle tant pour les biens et les personnes que pour l'environnement dans le strict respect de la réglementation ;
- Assurer un service de qualité aux occupants au coût optimal ;
- Garantir la disponibilité et la durée de vie prévisionnelle des biens au coût optimal ;
- Optimiser les consommations énergétiques.

2.2 OBLIGATION DE RESULTATS

Le Titulaire a une obligation de résultats, qu'il s'agisse des prestations forfaitaires ou des travaux qui lui sont éventuellement commandés.

L'obligation de résultats porte sur :

- L'obtention des seuils d'acceptabilité définis au présent marché ;
- Le respect de la réglementation ;
- Le respect des procédures et des consignes générales et particulières ;
- La maintenance préventive de toutes les installations confiées au Titulaire ainsi que leur état général, notamment en fin de marché ;
- Le fonctionnement permanent et sans panne des divers équipements centraux (production, supervision, alarmes, etc.) confiés au Titulaire, pendant les périodes d'utilisation ;
- Les dispositions permettant au Pouvoir Adjudicateur de déclencher ou d'effectuer les approvisionnements des pièces détachées et matériels en temps utile ;
- Le respect des délais d'intervention (dépannages et remises en état) ;
- Le respect des dispositions relatives au service opérationnel 24/24 (demandes des utilisateurs et alarmes techniques) ;
- Le contrôle des consommations d'énergie et la limitation de celles-ci, de manière compatible avec les installations mises à disposition ;
- La gestion du stock de pièces détachées.

Plus particulièrement, il est précisé au Titulaire que :

- Dans le cadre des Centres de Rétention Administrative, le maintien des personnes retenues est conditionné au respect des conditions d'accueil et de leur dignité. Toute défaillance est susceptible de se solder par une remise en liberté si l'administration n'est pas en mesure de remplir ses obligations.
- Dans le cadre du cantonnement de CRS :
 - o Lors de leurs missions (de quelques jours à quelques semaines) les fonctionnaires de police logent sur le cantonnement en dehors de leurs heures de travail. Le Titulaire est à ce titre garant pour le compte de l'Administration du respect des conditions minimales de confort avec **obligation de résultats** (notamment en termes de chauffage, ventilation ou d'accès à l'eau chaude sanitaire).
 - o En cas d'indisponibilité ou de non-conformité des installations, les fonctionnaires sont susceptibles de prononcer un refus de cantonnement. Le cas échéant, l'Administration est tenue de les reloger à l'hôtel. Le Titulaire endosse une **obligation de résultats** sur le maintien opérationnel en exploitation du cantonnement.

2.3 ENGAGEMENT DE MOYENS MINIMUMS

Le Titulaire satisfait à un engagement de moyens minimums portant sur :

- Les moyens humains qualifiés et présents sur le site durant la permanence d'exploitation ; une équipe de techniciens qualifiés aux profils complémentaires (l'équipe dispose de compétences renforcées en serrurerie, électricité, CVC plomberie et second œuvre), mobiles entre les sites.
- Les moyens matériels (outillages, appareils de mesure, moyens de déplacement, moyens d'élévation, équipements de protection individuel et collective) ;
- Les ressources applicatives (, moyens informatiques et accès WEB) ;
- Ses fonctions supports (services centraux, service d'astreinte, gestion de la qualité, etc.).

Il appartient au Titulaire de disposer et de mettre en œuvre les moyens en personnel et en matériels y compris logiciels et véhicules qu'il estime nécessaires à l'exécution des prestations qui lui sont demandées dans le cadre du marché. Il mobilise de ce fait des intervenants ayant les compétences requises (expérience, qualifications, habilitations, certifications), au fur-et-à mesure des besoins.

Le seul respect des engagements de moyens minimums ne se substitue pas aux obligations de résultat.

2.4 GARANTIES

2.4.1 PIÈCES DÉTACHÉES

Toute pièce ou matériel qui relève du marché du Titulaire bénéficie d'une garantie pièces et main d'œuvre d'une durée de **DEUX (02) ans**. Les garanties s'appliquent intégralement à partir du jour de la réception des travaux par le Pouvoir Adjudicateur. A défaut de procès-verbal de réception, c'est la date de mise en œuvre qui s'applique.

2.4.2 TRAVAUX

Toute opération de travaux ou d'amélioration fait l'objet d'une garantie de parfait achèvement **d'UN (01) an** et de bon fonctionnement **DEUX (2) ans**. Les travaux sur les ouvrages indissociables du bâti font l'objet d'une garantie décennale. Les garanties s'appliquent intégralement à compter du jour de la réception des travaux par le Pouvoir Adjudicateur.

2.4.3 GARANTIES DES MEILLEURS PRIX

Le Titulaire garantit au Pouvoir Adjudicateur le meilleur prix sur l'ensemble des pièces détachées et des fournitures approvisionnées pour la maintenance des installations du site qu'il s'agisse des pièces détachées incluses ou exclues de la partie forfaitaire du marché. A ce titre, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit, notamment pour les opérations conséquentes, de réclamer au Titulaire la preuve d'une mise en concurrence préalable à l'établissement de tout devis hors forfait.

ARTICLE 3. PERSONNEL DU TITULAIRE

3.1 PERSONNEL SUR SITE

3.1.1 PERMANENCE D'EXPLOITATION

La présence du personnel du Titulaire sur site est organisée de façon à ce qu'une permanence d'exploitation soit assurée au minimum :

- De 9 heures à 17 heures 5 jours/7, hors jours fériés pour les prestations techniques sur les sites principaux (CRA PARIS et MESNIL-AMELOT). Cette permanence est assurée par des techniciens dédiés et employés à plein temps, justifiant d'une forte connaissance des installations et des usages.
 - Une permanence ou une astreinte le weekend pour intervention sous **2 Heures** weekend, soirées et jours fériés.
- La mobilité des techniciens est organisée d'un site à l'autre selon les compétences attendues sur chaque site. Sauf validation expresse du pouvoir adjudicateur, et hors période de congés, il est attendu la présence à minima d'un technicien par site chaque jour ouvré.
- Leurs remplacements systématiques (lors des périodes de congés) ne sont pas imposés par le Pouvoir Adjudicateur dès lors qu'un minimum de deux (2) techniciens soit toujours disponible et dans la mesure où le Titulaire répond aux attentes du marché (obligation de résultat et respect des délais d'intervention). En période de congés, une dérogation (ponctuelle, limitée et argumentée) à la présence minimale sur sites peut être accordée par le Pouvoir Adjudicateur en lien avec les Utilisateurs ; cette présence ne pouvant toutefois être inférieure à trois (3) vacations par semaine. Le cas échéant, une vigilance renforcée de l'adjoint technique du chef de site compense l'allègement du dispositif.

Le Titulaire soumet au Pouvoir Adjudicateur et aux Utilisateurs, lors de la remise de son offre et à chaque modification, une organisation de sa permanence technique. Cette organisation doit faire apparaître les opérations d'entretien et de maintenance préventive ainsi que le suivi opérationnel et réactif des demandes d'intervention (DI) en maintenance corrective, notamment liée à l'activité des CRA (dégorgements, relamping, refixation de concertina, etc.).

L'objectif étant de traiter les opérations d'urgence en priorité tout en garantissant le suivi et l'entretien des installations. Suivant le plan de charge et afin de répondre aux engagements, le Titulaire complète son dispositif en y intégrant ponctuellement un ou plusieurs autres techniciens. Un suivi fin permet au Pouvoir Adjudicateur de connaître instantanément (via la GMAO) la composition de la permanence technique (techniciens multitechniques dédiés et techniciens spécialisés, en précisant la nature de la spécialisation) de la journée en cours et des journées passées. Cette présence minimum est susceptible d'être modifiée par le Pouvoir Adjudicateur au cours du marché (réduction ou augmentation de la plage horaire, extension de la permanence au samedi et dimanche).

Pendant l'ensemble des plages de permanence (soit 7j/7 de 6h30 à 23h30), le Pouvoir Adjudicateur doit être en mesure de pouvoir saisir, facilement et à tout moment, un responsable du Titulaire. Ce dispositif est assimilable à une « astreinte de coordination ».

3.1.2 COMPETENCE DU PERSONNEL DE MAINTENANCE ET D'ENTRETIEN

La qualification des agents techniques permanent ou intervenant doit être en adéquation avec la complexité des installations de Police dont le Titulaire a la charge. Des compétences renforcées et complémentaires (serrurerie, électricité, CVC plomberie et 2nd œuvre) sont attendues pour l'équipe technique. Les agents du Titulaire doit posséder l'ensemble des habilitations requises pour l'exercice de leurs interventions et notamment les habilitations relatives aux installations électriques. **Les agents de maintenance affectés sur site à titre permanent ont pour principale vocation de réaliser les tâches incluses dans les prestations forfaitaires dues par le Titulaire au titre du présent marché. La main d'œuvre n'est pas comptabilisée sur le devis lorsqu'ils interviennent sur des interventions hors forfait faisant l'objet de facturations spécifiques.** Les Utilisateurs peuvent, sans avoir à justifier de leur décision, interdire à tout agent l'accès à une ou plusieurs implantations.

3.1.3 LOCAUX MIS À DISPOSITION

Des locaux de bureaux, de stockage et d'atelier est mis à disposition du Titulaire sur sites des CRA et du Cantonnement. Le CRA met à disposition du personnel du titulaire une salle de repos commune aux prestataires, des vestiaires et des sanitaires pour hommes et pour femmes communs aux prestataires.

Si les installations mises à disposition du titulaire viennent à ne plus être conformes à la réglementation, le titulaire est tenu d'en informer par écrit et sans délai le pouvoir adjudicateur.

Il appartient au pouvoir adjudicateur de prendre aussitôt les dispositions nécessaires en vue de leur mise en conformité. Ces locaux et les équipements qui les composent font l'objet d'un état des lieux lors de l'entrée dans les locaux. En fin de marché, le Titulaire est tenu de remettre les locaux et les équipements mis à sa disposition en parfait état d'entretien. Toute installation complémentaire ou adaptation que le Titulaire désire réaliser dans ces locaux fait l'objet d'un accord préalable du Pouvoir Adjudicateur.

Les frais correspondants étant à la charge du Titulaire. Les frais d'ameublement, de téléphone et de photocopie sont à la charge du Titulaire.

3.2 STABILITE DU PERSONNEL ET VACANCE DE POSTE

Dans le cadre des prestations forfaitaires, le Titulaire s'engage à garantir une stabilité du personnel affecté au présent au marché (chef de sites, Adjoint, agents maintenance/entretien/accueil/restauration).

Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour que les remplacements s'effectuent dans de parfaites conditions (connaissance des installations, des prestations, des consignes, etc.) et ne perturbent pas le bon fonctionnement du site. Le pouvoir adjudicateur et les utilisateurs se réservent le droit de :

- Effectuer une enquête administrative avant la prise de fonction de l'agent ;
- Rencontrer les agents proposés par le titulaire et affectés aux prestations avant leur prise de fonction durant le temps de mise en service ;
- Demander le remplacement temporaire (ex. en cas d'absence) de tout membre du personnel, à tout moment et sans apporter de justification, qu'il fasse partie du personnel d'exécution ou d'encadrement du titulaire par un personnel remplaçant issu de la liste nominative transmise par le titulaire. Ces remplacements sont effectués dans des délais conformes aux exigences de sûreté du CRA, à savoir dans un délai de deux (2) heures à compter de l'horaire contractuel de début de la prestation ;
- Demander le remplacement définitif (ex. en cas de manquements) de tout membre du personnel, à tout moment et sans apporter de justification, qu'il fasse partie du personnel d'exécution ou d'encadrement du titulaire. Ces remplacements définitifs sont effectués dans des délais conformes aux exigences de sûreté du CRA, à savoir dans un délai d'un (1) jour après la décision de remplacement ;
- Refuser l'accès des lieux en tout ou partie de tout membre du personnel, à tout moment et sans apporter de justification, qu'il fasse partie du personnel d'exécution ou d'encadrement du titulaire.

Les utilisateurs peuvent en particulier récuser tout agent, avec effet immédiat, en cas d'abandon de poste, d'ivresse, d'usage de stupéfiants ou tout manquement grave à la discipline ou de faute grave.

3.3 EFFECTIFS ET FICHES SIGNALETIQUES

Le Titulaire est tenu de communiquer aux Utilisateurs **une liste de son personnel permanent sur site et personnel d'astreinte**, admis à intervenir dans les locaux du Pouvoir Adjudicateur. Cette liste intègre un vivier de personnel de remplacement pour faire face aux absences ou événements majeurs. Il remet pour chacun d'eux une fiche signalétique indiquant ses noms, âge, adresse, postes occupés précédemment, expérience professionnelle, habilitations particulières et fonctions assurées dans le cadre du présent marché. Ce fichier est tenu à jour et consultable à tout moment par le Pouvoir Adjudicateur. Les changements ou mouvements de personnel sont signalés au **minimum QUATRE (04) semaines** à l'avance. Ce personnel doit être agréé par le Pouvoir Adjudicateur et/ou les Utilisateurs qui peuvent, sans avoir à justifier de leur décision, demander le remplacement d'un intervenant.

3.4 VETEMENT DE TRAVAIL



Pour le CRA Paris + Pondorly et le site du Mesnil Amelot

Il est précisé que le personnel du Titulaire intervenant sur site doit être vêtu de manière uniforme (blouse ou combinaison de même couleur) et identifiable facilement (le nom de l'entreprise devra figurer de manière apparente sur les vêtements).

Conformément à la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, s'agissant de l'exécution d'un service public, le Titulaire est tenu de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public, à prendre les mesures nécessaires à cet effet et à veiller à ce que leurs salariés ou les personnes sur lesquelles ils exercent une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction, lorsqu'ils participent à l'exécution du service public, s'abstiennent notamment de manifester leurs opinions politiques ou religieuses, traitent de façon égale toutes les personnes et respectent leur liberté de conscience et leur dignité (cf. art. 1-I).

Les Utilisateurs se réservent le droit d'interdire l'accès au site à un agent non revêtu de son vêtement de travail, ou s'il présente une tenue négligée ou des signes religieux ostentatoires, ou s'il fait preuve d'un comportement inadapté. Ce type de recours ne dédouane en aucun cas les obligations de résultats du Titulaire, qui reste responsable de l'exécution des prestations confiées.

ARTICLE 4. PERIMETRE DES PRESTATIONS RELEVANT DU FORFAIT

Les prestations ci-après sont incluses dans le montant forfaitaire du marché quel que soit le corps d'état ou le poste sauf dispositions particulières mentionnées dans le CCTP.

Les prestations comprennent notamment :

- Assistance et conseil / veille réglementaire et technologique ;
- Coordination et contrôle des prestations ;
- Reporting d'activité et de qualité ;
- Conduite et surveillance des installations ;
- Présence d'agents sur site ;
- Réception et traitement des demandes utilisateurs ;
- Astreinte d'exploitation ;
- Fourniture des consommables ;
- Gestion des stocks ;
- Gestion de l'énergie et des fluides ;
- Prestations diverses.

Spécifique aux prestations techniques :

- Maintenance préventive systématique et conditionnelle ;
- Maintenance corrective (dépannages et réparations, main d'œuvre + petit matériel) ;
- Visites d'entretiens périodiques réglementairement obligatoires ;
- Assistance aux contrôles périodiques réglementaires ;
- Réception et traitement des alarmes techniques ;
- Fourniture, mise en œuvre, exploitation et maintenance d'un système de GMAO ;
- Fourniture des pièces détachées dans la limite du seuil défini au présent CCTP ;
- Elaboration d'un programme pluriannuel de travaux ;
- Mesure et contrôle des grandeurs physiques.

Cette liste n'a pas un caractère exhaustif.

4.1 PRISE EN CHARGE DES INSTALLATIONS

Le Titulaire effectue, dans un délai de **DEUX (02) mois** à compter de la prise d'effet du marché, un inventaire physique initial complet des installations et des équipements dont il doit assurer la conduite, la surveillance et la maintenance au titre des prestations forfaitaires. Cet inventaire initial comprend :

- Le recensement physique de l'ensemble des installations et des équipements ;
- L'initialisation de l'ensemble des données signalétiques (désignation, marque, type, caractéristiques, localisation, âge, etc.) et des données techniques (paramètres des installations) dans la base de données GMAO ;
- Un état des stocks, des pièces détachées, des consommables, des matériels appartenant au Pouvoir Adjudicateur est établi et transmis au Pouvoir Adjudicateur ;
- Toute autre information jugée utile par le Titulaire ou le Pouvoir Adjudicateur.

A l'issue de l'inventaire initial, le Titulaire dispose d'un délai de **DIX (10) jours** pour signaler - par écrit - au Pouvoir Adjudicateur d'éventuelles réserves constituant une sujétion pour l'obtention des objectifs de résultats qui lui sont assignés. Au-delà de ce délai, il ne peut se prévaloir d'une quelconque anomalie pour élever une réclamation ou ne pas satisfaire à ses obligations. Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit d'écarter, avec justification à l'appui, d'éventuelles réserves qui lui semblent infondées. Cette disposition prendra la forme d'un rapport, comprenant :

- Pour les équipements stratégiques, la liste complète des équipements (y compris ceux conformes) avec en regard, la description des anomalies constatées, ou la mention «sans réserve» ;
Les réserves doivent être documentées et mettre en exergue les sujétions pour l'obtention des objectifs de résultats. Il est entendu par stratégique, tout équipement central de production et tout équipement de distribution principale de fluides et d'énergies, ou tout élément qui par son indisposition pourrait remettre en cause la tenue des missions confiées au Titulaire.
- Pour les équipements non stratégiques, la liste des équipements sur lesquels le Titulaire souhaite émettre une réserve, avec les commentaires correspondants.

La forme du rapport et l'outil utilisé pour le constituer (traitement de texte ou base de données) sont soumis au Pouvoir Adjudicateur, pour approbation, avant mise en œuvre.

4.2 CONDUITE ET SURVEILLANCE DES INSTALLATIONS

4.2.1 GÉNÉRALITÉS

Ces opérations ont pour objet d'assurer le bon fonctionnement des équipements pour répondre aux critères de sécurité, de confort et d'optimisation de l'énergie, et plus généralement de répondre en tous points aux fonctions pour lesquelles les équipements ont été destinés.

Le Titulaire met en place l'organisation nécessaire pour assurer la conduite et la surveillance des installations (notamment par l'organisation de rondes techniques). Elle porte notamment sur la mise en service et l'arrêt des installations, par programmation ou manuellement, la surveillance des défauts, alarmes et la recherche du fonctionnement optimal.

En cas de défaillance des programmes automatiques, le Titulaire prend toutes dispositions afin de revenir à un niveau normal d'exploitation (mise en marche forcée des équipements, intervention au niveau des armoires électriques, rondes régulières, etc.) en conformité avec les spécificités techniques des installations. En cas d'ajout individuel d'informations ou de télécommandes, le Titulaire a à sa charge le paramétrage de la programmation. Pour l'exécution des tâches décrites ci-dessus, le personnel du Titulaire doit être parfaitement formé aux systèmes en place. Le Titulaire, pendant toute la durée du marché, s'engage à fournir les compétences techniques et informatiques pour garantir une exploitation optimale des systèmes automatisés. Le Pouvoir Adjudicateur peut demander au Titulaire de justifier de cette formation. Le Titulaire signale immédiatement, par écrit ou verbalement en cas d'urgence, au Pouvoir Adjudicateur et aux Utilisateurs, les anomalies perturbantes, immédiatement, à court ou moyen terme, les conditions de fonctionnement normal des installations ou des process ou bien encore affectant l'activité d'un groupe d'utilisateurs. Toute information transmise verbalement doit être confirmée par écrit. Le Titulaire agit de même pour les signes précurseurs de défaillance qu'il peut détecter au cours de ses visites ou de ses opérations de maintenance. Il indique les conséquences que pourrait entraîner la non-intervention des Utilisateurs, et les travaux nécessaires à leur prévention. Il doit simultanément prendre toutes les décisions qui s'imposent, accompagnées des mesures conservatoires correspondantes. Le Titulaire doit surveiller périodiquement l'état des divers matériels, équipements, composants, mécanismes et dispositifs des installations dont il a la charge et informer les Utilisateurs de tous désordres constatés. Le Titulaire a également en charge de proposer, en temps voulu, les modifications, améliorations ou extensions qu'il estimerait nécessaires pour assurer une gestion plus économique et efficiente des équipements dont il a la charge. Le Titulaire doit donc, pendant toute la durée du marché, rechercher toutes les solutions qui permettent d'optimiser la conduite et la surveillance des installations ou les prestations réalisées, en concertation avec le Pouvoir Adjudicateur.

4.2.2 MAINTENANCE DES SYSTÈMES SPÉCIFIQUES DE PILOTAGE ET DE RÉGULATION

Le Titulaire a en charge, dans le cadre de la partie forfaitaire du marché, la maintenance des systèmes de pilotage, d'asservissement, de supervision et de régulation ; cette prestation couvre les matériels (y compris les capteurs et les automatismes) et les progiciels mis en œuvre.

4.3 MAINTENANCE PREVENTIVE

4.3.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le Titulaire doit l'intégralité de la maintenance préventive et donc garantir au Pouvoir Adjudicateur la bonne conservation des installations dès la date d'effet du marché et jusqu'à la fin de celui-ci. La maintenance préventive comporte notamment :

- L'inspection et le contrôle des installations suivant le planning de maintenance préventive établi ;
- Les relevés ou campagnes de mesure des consommations, des différentes grandeurs physiques des installations, l'analyse des eaux, la qualité de l'air dans les locaux, le niveau sonore dans les locaux etc. ;
- Les visites planifiées par unité technique ou géographique qui consistent en un examen détaillé des différents éléments et pouvant impliquer certaines actions de maintenance spécifiques ; *Au cours des visites, le Titulaire effectue également les opérations systématiques de graissage, resserrage, réglage, paramétrage etc. chaque fois que nécessaire.*
- Les opérations nécessaires pour réduire les risques de panne ou pour maintenir dans le temps les performances des matériels ou équipements, à un niveau optimal proche de celui des performances d'origine, et en tout cas, conforme aux résultats attendus.

La maintenance préventive permet notamment de provoquer les interventions "non programmées" des spécialistes lors de la mise en évidence de risques de défaillances. Les conditions de réalisation sont soumises à l'accord des Utilisateurs

qui peuvent imposer des dates et des heures d'intervention. Le respect du planning de maintenance préventive systématique est vérifié régulièrement par le Pouvoir Adjudicateur. Le Titulaire assure également le bon état de propreté et d'aspect (peinture, dépoussiérage, etc.) des équipements et des locaux techniques. Le Titulaire doit se conformer au moins aux notices techniques des différents constructeurs, notamment lorsque les tâches sont liées à la durée de fonctionnement des équipements ainsi qu'aux notions de garanties constructeurs.

4.3.2 GAMME ET MAINTENANCE

Les gammes de maintenance sont à considérer comme un programme de maintenance ou d'entretien minimum. Ces programmes ne sauraient en aucun cas être considérés comme exhaustifs, le Titulaire ayant à sa charge de réaliser l'ensemble des opérations de maintenance nécessaire à la parfaite conservation des installations conformément aux notices d'entretien des constructeurs, à la réglementation en vigueur et aux règles de l'art.

Le Titulaire est tenu de remettre au Pouvoir Adjudicateur, au plus tard six (6) mois après la date d'effet du marché, une gamme de maintenance précise pour chaque type d'équipement du marché.

Lors des prises en charge ultérieures, le Titulaire est tenu de remettre au plus tard deux (2) mois avant la date d'effet, une gamme de maintenance pour chaque type d'équipement concerné par la prise en charge. La nature, la périodicité et les qualifications requises pour chaque opération préventive sont répertoriées dans la GMAO par le Titulaire.

4.3.3 MAINTENANCE PRÉVENTIVE SYSTÉMATIQUE

Pendant la durée du marché, le Titulaire effectue les tâches de maintenance préventive systématique, conformément à la définition de la norme NF X60-000 et NF EN 13306 hors 5^{ème} niveau. Il doit également effectuer les graissages et nettoyages, comprenant les petites fournitures telles que cosse, visseries et l'utilisation d'ingrédients courants tels que huiles, graisses, chiffons.

4.3.4 MAINTENANCE PRÉVENTIVE CONDITIONNELLE ET PRÉVISIONNELLE

Le Titulaire doit l'ensemble des tâches de maintenance préventive conditionnelle et prévisionnelle conformément à la norme NF X60-000 hors 5^{ème} niveau, nécessaires à la bonne marche des installations, y compris celles qui n'auraient pu être programmées à l'origine.

Les interventions à exécuter au titre de la maintenance préventive conditionnelle et prévisionnelle résultent essentiellement des constats faits lors des vérifications et contrôles liés à la maintenance préventive systématique décrite ci-avant. Les interventions peuvent aussi résulter de temps ou cycles de fonctionnement déterminés et programmés.

4.3.5 CONTRÔLES OBLIGATOIRES ET AUTRES CONTRÔLES

Le Titulaire doit les contrôles obligatoires prévus par la réglementation en vigueur ou définis au présent CCTP. Il s'agit:

- Des contrôles prévus à chaque corps d'état ou poste ;
- Des contrôles des grandeurs physiques (électriques ou mécaniques) qui peuvent être relevées sur les installations ;
- Des essais d'alarmes techniques locales ou centralisées ;
- Des contrôles des niveaux de bruit émis par les appareils, en périodes diurnes et nocturnes aussi souvent que nécessaire ;
- De tous les contrôles prévus par la réglementation ou recommandés par les fabricants, constructeurs, associations diverses ou organismes publics ;
- De tous les contrôles prévus au titre du classement d'Établissement Recevant du Public, de la classe d'habitation ou d'Établissement Recevant des Travailleurs.

La fréquence de ces contrôles doit correspondre d'une part au minimum réglementaire et, d'autre part, au minimum technique permettant d'assurer aux installations un fonctionnement sans défaut. Ces contrôles sont entièrement à la charge du Titulaire. Toutefois, ils ne se substituent pas aux contrôles réglementaires devant être effectués par un organisme agréé par l'Etat, ces contrôles réglementaires étant à la charge du Titulaire. Il appartient au Titulaire d'informer en temps utile le Pouvoir Adjudicateur des dates auxquelles les contrôles réglementaires doivent être effectués et de porter le résultat des différents contrôles et vérifications sur les documents réglementaires (registres de sécurité, livrets de chaufferie, etc...).

4.3.6 NEUTRALISATION DU CANTONNEMENT CRS

L'organisation de la Direction Zonale des CRS prévoit une neutralisation annuelle du cantonnement pouvant aller de 2 à 3 semaines (habituellement en août). Durant cette période, le cantonnement n'accueille aucune compagnie, afin de pouvoir procéder :

- Aux grosses opérations de maintenance préventive « invasives » non réalisables en site occupé (ex : poste HT, production ECS, etc.) ;
- Aux remises en état ou travaux d'amélioration.

Le Titulaire tient compte de cette spécificité pour la programmation de ses interventions lourdes en basse fréquence, afin de ne pas impacter l'opérationnel du site en période d'ouverture.

4.4 MAINTENANCE CORRECTIVE

Le Titulaire réalise sur les installations objet du marché, sauf disposition contraire au CCTP, l'ensemble des prestations de maintenance corrective de niveau 1 à 4 selon la norme NF X60-000- palliative (dépannages) et curative (réparations définitive) - et des mises en sécurités. **La main d'œuvre est prise en compte au titre du forfait dès lors qu'elle est réalisée par l'équipe de permanence du Titulaire dans ses heures de présence.** La main d'œuvre réalisée par les intervenants spécialisés (sous-traitants) et les renforts du Titulaire, ou en dehors des permanences, est hors forfait.

4.4.1 DISPOSITIONS PARTICULIERES EN PERIODE DE GARANTIES

Ces dispositions s'appliquent à l'ensemble des garanties (Parfait achèvement, Bon fonctionnement, décennale) dont bénéficie le Prescripteur.

Le Titulaire pendant les périodes de garantie au titre des marchés de travaux, doit la mise en sécurité des installations en panne et informer immédiatement le Pouvoir Adjudicateur et les Utilisateurs.

Cette information doit s'effectuer sous la forme d'un rapport d'incident dans lequel figure :

- Equipement en panne ;
- Nature de la panne au dysfonctionnement et date ;
- Cause(s) probable(s) ;
- Conséquences sur l'exploitation du site ;
- Moyen(s) palliatif(s) possible(s).

Le Titulaire assiste ensuite le Pouvoir Adjudicateur et le Prescripteur pour la mise en jeux des garanties :

- En notifiant sans délai au Pouvoir Adjudicateur les actions à entreprendre (constructeurs ou installateurs) ;
- En évaluant les dégâts ;
- En participant à la rédaction de l'ensemble des argumentaires et dossiers techniques ;
- En participant à toutes les réunions.

4.4.2 DÉPANNAGES

Le Titulaire doit l'ensemble des interventions de dépannage. Ces dépannages, réparations ou interventions sont réalisés sur demande du Pouvoir Adjudicateur ou à l'initiative du Titulaire qui constaterait une anomalie. L'organisation des interventions de dépannage prendra en compte la notion d'urgence. A ce titre, les demandes d'interventions sont qualifiées selon deux niveaux de priorité, à savoir :

- **INCIDENT URGENT** : il s'agit d'incidents, de désordres ou de pannes pouvant mettre en cause la sécurité des biens ou des personnes, ou pouvant perturber durablement le bon fonctionnement des process ou bien encore affecter durablement l'activité d'un groupe d'utilisateurs ou empêchant l'exploitation sur site dans le cadre des règlements statutaires des utilisateurs.
- **INCIDENT NON URGENT** : il s'agit d'incidents, de désordres ou de pannes ne mettant pas en cause la sécurité des biens ou des personnes ou n'occasionnant pas de gêne importante pour le fonctionnement normal des process ou l'activité d'un groupe d'utilisateurs, ou n'empêchant l'exploitation sur site dans le cadre des règlements statutaires des utilisateurs.

Lorsque nécessaire, et en complément des définitions ci-dessus, les Utilisateurs communiquent au chef de site une hiérarchisation du degré d'urgence des demandes d'intervention. Les dispositions à appliquer en matière de délai d'intervention pour dépannage varient en fonction du niveau de priorité et selon qu'il s'agit d'une demande pendant les heures de présence sur site ou en dehors des heures de présence sur site du personnel du Titulaire. Le délai d'intervention pour dépannage est le délai imparti au Titulaire pour établir un premier diagnostic établissant le niveau d'urgence et de technicité des actions à mettre en oeuvre, prendre les dispositions nécessaires pour la mise en oeuvre d'une intervention adaptée et se rendre sur les lieux. Le délai de dépannage est le délai imparti au Titulaire, à compter de l'arrivée sur les lieux d'un agent du Titulaire, pour rétablir le fonctionnement de tout ou partie d'une installation.

4.4.2.1 Interventions de dépannage pendant la présence sur site du personnel du Titulaire

Durant les périodes de présence sur site du personnel du Titulaire, le délai d'intervention pour dépannage d'un incident qualifié « **Incident urgent** » doit être immédiat : **moins de quinze (15) minutes** suivant la demande du Pouvoir Adjudicateur. L'intervention de dépannage d'un incident qualifié « **Incident non urgent** » doit intervenir **au cours de la vacation du personnel du Titulaire** pendant laquelle est notifié l'incident, sauf stipulation particulière du Pouvoir Adjudicateur qui autorise un délai supplémentaire.

Pour les incidents non urgents notifiés dans la dernière heure de vacation du personnel du Titulaire, les interventions peuvent être réalisées, après accord des Utilisateurs, lors de la vacation suivant la demande.

Il est rappelé que le personnel du Titulaire est tenu d'exploiter et traiter les alarmes techniques des systèmes de supervision sur site : l'intervention de dépannage correspondant à une alarme doit être réalisée dans l'heure qui suit la constatation du défaut (sauf cas d'urgence : délai immédiat).

En fin de vacation du personnel du Titulaire, l'ensemble des interventions de dépannage consécutif aux alarmes techniques doit être réalisé même si cela conduit le personnel du Titulaire à augmenter la durée de sa vacation. Cette augmentation de durée n'entraîne aucun surcoût pour le Pouvoir Adjudicateur.

4.4.2.2 Interventions de dépannage en dehors des présences sur site du personnel du Titulaire

En dehors des heures de présence sur site du personnel du Titulaire, ce dernier intervient sur astreinte pour les interventions « urgentes » selon les modalités définies au chapitre 4.6.2 « Service d'astreinte » ci-après. Les interventions « non urgentes » sont traitées lors de la permanence suivante.

4.4.3 RÉPARATIONS / REMISES EN ÉTAT

Pour les réparations, les coûts de la main d'oeuvre sont inclus dans la partie forfaitaire du marché (hors sous-traitance, renforts ou astreinte). Sauf spécification dans le CCTP, sont facturées dans les conditions prévues au CCAP :

- Les pièces détachées (hors pièce inférieure à 150 (cent cinquante) €HT).

Le Titulaire s'engage à formuler, si nécessaire, toute suggestion en vue d'assurer la remise en état des installations et/ou un fonctionnement régulier des installations.

Délais de remise en état – règle générale

Lorsque, à la suite d'une opération de dépannage, une intervention de réparation définitive est nécessaire, le délai d'intervention pour effectuer la réparation définitive est sous l'entière responsabilité du Titulaire. Toutefois, le Titulaire doit étudier en coordination avec le Pouvoir Adjudicateur, toute solution provisoire permettant d'assurer le fonctionnement minimum de l'installation considérée. Tout prolongement du délai de réparation définitive doit être dûment justifié et soumis à l'approbation du Pouvoir Adjudicateur. Si une remise en état nécessite le retour de matériel chez le constructeur ou le réparateur, le Titulaire ne saurait être tenu pour responsable des retards ou des troubles qui en découleraient.

Pour tout remplacement de matériel non détenu normalement en stock (stock de sécurité), le Titulaire dispose d'un délai de QUATRE (04) heures ouvrées pour prendre toutes les dispositions nécessaires auprès des fabricants, fournisseurs ou réparateurs de matériels en vue d'un approvisionnement le plus rapide possible. Il indique par écrit au Pouvoir Adjudicateur, à l'issue de ce délai, toute information utile et notamment le délai prévisionnel d'approvisionnement et le coût des matériels. La remise en état doit intervenir au plus tard dans la vacation suivant la livraison chez le Titulaire ou chez le Pouvoir Adjudicateur. Les indisponibilités consécutives à un incident imprévisible et reconnu comme tel par le Pouvoir Adjudicateur ne sont pas comptabilisées dans le calcul des pénalités. La responsabilité du Titulaire est pleine et entière en cas de remise en état induite par un défaut d'entretien de la part du Titulaire. Dans ce cas, toutes les conséquences découlant de ce défaut sont à la charge du Titulaire.

Délais de remise en état des équipements stratégiques

Les équipements considérés comme stratégiques sont susceptibles d'être assujettis à des délais de remise en état particuliers. Les éventuels équipements stratégiques et les délais de remise en état associés sont définis dans le CCTP. Lorsqu'il s'agit d'un équipement lié à la sécurité des biens ou des personnes, l'intervention est programmée et réalisée dans les QUARANTE-HUIT (48) heures.

Remise en service provisoire

Pour certaines installations de production ou de distribution des fluides et énergies considérées comme stratégiques pour le fonctionnement du site, le Titulaire doit être en mesure de mettre en place des équipements provisoires

permettant d'assurer le fonctionnement minimum de l'installation concernée. La mise à disposition d'installation de remplacement doit faire préalablement l'objet d'un devis détaillé de la part du Titulaire.

4.4.4 RÉPARATIONS À CARACTÈRE PRIORITAIRE

Dans les cas d'urgence dûment motivés, mettant en cause la sécurité des biens ou des personnes, le Titulaire procède d'autorité aux manœuvres de sécurité, remises en état, réparations ou mises hors service qui s'avèreraient nécessaires. Son intervention doit être immédiate, faute de quoi sa responsabilité est engagée en cas d'aggravation de la situation. Dans la mesure du possible, le Pouvoir Adjudicateur en est prévenu immédiatement avant l'intervention, ou à défaut dans les meilleurs délais.

4.5 PIÈCES DÉTACHÉES, FOURNITURES ET CONSOMMABLES

Dans le cadre de la partie forfaitaire du marché, le Titulaire doit la fourniture de tous les produits, petites fournitures et consommables (sans limite de cout) tels que :

- Filtres de l'ensemble des réseaux aérauliques ;
- Filtres de l'ensemble des réseaux hydrauliques (primaire et secondaire) ;
- Joints, chiffons, huiles, graisses, lubrifiants de contact, lubrifiants techniques ;
- Produits de nettoyage et de dégorgement ;
- Produits antigel pour les circuits hydrauliques ;
- Produits chimiques pour les traitements des eaux ;
- Produits antitartre et anticorrosion pour les circuits hydrauliques ;
- Fluides frigorigènes ;
- Relamping éclairage intérieur, extérieur et de sécurité (ampoule tous culots, LEDs, halogènes, sodium, starter, ballast etc.)
- Composants d'armoires électriques (fusibles, contacteurs et relais, sectionneurs, voyants de signalisation y compris ampoules, composants de câblage,) ;
- Piles des automates ;
- Petites fournitures pour l'étiquetage et le repérage de l'ensemble des installations techniques du site ;
- Visserie diverse ;
- Soudure.

Cette liste n'a pas un caractère exhaustif, le Titulaire devant dans le cadre de son forfait l'ensemble des consommables nécessaires à la maintenance des installations et aux prestations de services. **Le Titulaire doit également les petites pièces détachées nécessaires à la maintenance préventive et à la maintenance corrective des installations objet du présent marché, dans la limite de (sauf disposition contraire au CCTP) :**

- **150 (cent cinquante) € hors taxes**

Le prix de référence est le prix facturé par le fournisseur, c'est-à-dire le prix avant application du coefficient de marge. Ce montant unitaire correspond exclusivement au prix par pièce et non par conditionnement. La liste des pièces détachées avec leurs caractéristiques est établie par le Titulaire et sous sa responsabilité.

4.6 SERVICE OPERATIONNEL 24/24 H ET 7/7 J

Le Titulaire doit assurer **24 heures / 24 et 7 jours sur 7** un service opérationnel qui consiste en :

- La réception et la qualification des demandes de toute nature des utilisateurs et des alarmes techniques ;
- La mise en œuvre des actions, de toute nature, correspondantes.

L'organisation et les contraintes du service opérationnel varient en fonction des plages horaires :

- Pendant les heures de permanence : le personnel du Titulaire sur site est en mesure de réceptionner et traiter l'ensemble des demandes des utilisateurs, et traiter l'ensemble des alarmes techniques.
- En dehors des heures de permanence : le Titulaire assure un service d'astreinte en mesure de réceptionner et traiter l'ensemble des demandes urgentes du Pouvoir Adjudicateur ou du service d'astreinte du Prescripteur et/ou des Utilisateurs et traiter les reports des alarmes de synthèse.

4.6.1 SERVICE DE RÉCEPTION ET DE TRAITEMENT DES DEMANDES UTILISATEURS

Le Titulaire inclut dans la GMAO un service de réception et de traitement des demandes des utilisateurs, permettant la traçabilité des demandes et des actions.

En complément, et pour des raisons opérationnelles sur les demandes complexes ou urgentes, les Utilisateurs peuvent établir une communication directe (face-à-face ou téléphone) avec le Titulaire, sans que cette possibilité ne les dispense d'une rétro-saisie sur la GMAO.

De même, pour les interventions ayant un impact direct sur l'exploitation des sites, le Titulaire effectue un reporting complémentaire, au fil de l'eau, et un lien direct avec le représentant des services utilisateurs.

4.6.2 SERVICE D'ASTREINTE

En dehors des heures de permanence sur site du Titulaire, celui-ci assure **7 jours / 7** un service d'astreinte, avec un numéro de téléphone unique, chargé de prendre les mesures correctives (a minima mise en sécurité ; si possible réarmement en marche dégradée, ou non, et réparation palliative ou corrective) en cas d'incident urgent sur les installations.

Les principes de traçabilité des demandes et des actions pour le service d'astreinte, sont identiques à ceux définis pour le service de réception et de traitement des demandes utilisateurs.

Aucune dérogation à ce dispositif et à ces contraintes n'est accordée au Titulaire. Le personnel d'astreinte du Titulaire dépêché sur site doit disposer des qualifications, des habilitations, de l'outillage et des moyens en adéquation avec l'objet de l'intervention. Les Utilisateurs ou le Pouvoir Adjudicateur doivent pouvoir joindre à tout moment le responsable de l'astreinte du Titulaire. Le délai d'intervention en dehors des heures de permanence sur site est de DEUX (02) heures.

4.7 GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTEE PAR ORDINATEUR (GMAO)

4.7.1 GÉNÉRALITÉS

Le Pouvoir Adjudicateur met à disposition du Titulaire un système de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) : solution SamFM Prime. Le Titulaire a l'obligation d'utiliser ce système pour :

- La gestion des opérations de maintenance préventives et correctives et des prestations de services ;
- La gestion des pièces détachées ;
- La production des rapports de suivi et d'analyse de son activité.

Le système, de type « Full-Web », est hébergé et administré par le Pouvoir Adjudicateur, qui garantit la sécurité des données et leur accessibilité multi-opérateurs. Le Pouvoir Adjudicateur fournit les accès au Titulaire et aux Utilisateurs.

Le Titulaire doit:

- Utiliser et/ou s'interfacer avec le système mis à disposition, en respectant les protocoles techniques et les exigences du Pouvoir Adjudicateur (connexion, sauvegardes, export des données, etc.).
- Initialiser et maintenir à jour l'ensemble des données le concernant (équipements, installations, gammes de maintenance, etc.) dans la GMAO, selon les formats et les délais imposés par le Pouvoir Adjudicateur.
- Exporter les données dans un format compatible avec les outils standards du marché (ex : Excel), sur demande du Pouvoir Adjudicateur ou selon les modalités définies par ce dernier.
- Garantir la conformité des données saisies avec les exigences du Pouvoir Adjudicateur, qui reste propriétaire de l'intégralité des données introduites ou produites par le système.

En fin de marché, le Titulaire remet au Pouvoir Adjudicateur une sauvegarde complète des données liées à ses prestations, 1 (un) mois avant la fin du marché.

Le Titulaire dispose d'un délai maximum de quatre (4) mois à compter de la date d'effet du marché pour :

- Utiliser et/ou s'interfacer avec la GMAO du Pouvoir Adjudicateur ;
- Intégrer et initialiser l'ensemble des données nécessaires à une exploitation optimale du système.

4.7.2 MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Le Titulaire intègre dans la GMAO du Pouvoir Adjudicateur l'ensemble des gammes de maintenance préventive et le planning d'intervention, préalablement validés par ce dernier.

Une « intervention » est émise pour chaque intervention de maintenance préventive, contenant notamment:

- La désignation et code du bâtiment ;
- La désignation du matériel (installation, équipement, éléments, etc.) ;
- La date programmée et durée prévisible de l'intervention ;
- La date et durée réelles de l'intervention ;
- La qualification et nom de l'intervenant ;
- Le contenu détaillé de l'intervention (opérations, remplacement de pièces, etc.) ;
- Toute information complémentaire permettant de qualifier l'intervention ;
- Les défaillances prévisibles et une préconisation de traitement.

La saisie « en retour » du compte-rendu d'intervention avec l'ensemble des travaux exécutés doit intervenir au plus tard le jour ouvré suivant la date d'intervention. Pour les cantonnements, toutes les demandes d'intervention service sont systématiquement transmises aux Utilisateurs (CRS).

4.7.3 MAINTENANCE CORRECTIVE

Une « demande de service » sont émise pour chaque intervention corrective soit par l'Utilisateur, soit par le Pouvoir Adjudicateur, soit par le Titulaire. Les demandes de service contiennent au minimum les informations suivantes :

- Désignation et code du bâtiment ;
- Désignation du matériel (installation, équipement, éléments, etc.) ;
- Nature et cause de la panne.

Lorsque la demande est émise par le Titulaire, il indique également :

- La Date et heure d'arrêt / remise en route ;
- La date et durée de l'intervention ;
- La durée d'indisponibilité ;
- L'intervenant (interne ou externe au Titulaire) ;
- Le détail des mesures palliatives, puis des réparations définitives ;
- La liste des pièces défectueuses réparées ou remplacées ;
- Les défaillances prévisibles et une préconisation de traitement.

La saisie « en retour » du compte-rendu d'intervention avec l'ensemble des travaux exécutés doit intervenir au plus tard le jour ouvré suivant la date d'intervention. Pour les cantonnements, toutes les demandes d'intervention service sont systématiquement transmises aux Utilisateurs (CRS).

4.7.4 HISTORIQUE

La GMAO produit les états de synthèse définis par le Pouvoir Adjudicateur, tels que :

- Les Inventaires des équipements (marque, date de mise en service, localisation, caractéristiques techniques);
- L'historique des interventions avec possibilité d'analyser les opérations de maintenance par type (ronde technique, préventif systématique, préventif conditionnel, préventif réglementaire, préventif réglementaire, correctif, correctif urgent, dépannage), les délais d'intervention, la conformité, etc. ;
- L'historique des gros travaux ;
- Les bilans et statistiques des temps d'indisponibilité par appareil, par bâtiment ;
- Les écarts entre opérations programmées et opérations réalisées.

Ces documents sont transmis systématiquement au Pouvoir Adjudicateur selon une périodicité définie par ce dernier (au maximum mensuelle). Le Titulaire doit également être en mesure de produire, sur demande, tout état de synthèse spécifique.

Le Titulaire analyse les états de synthèse et propose au Pouvoir Adjudicateur toute action d'optimisation de ses prestations ou de la conduite de la maintenance.

Un modèle de rapport de synthèse et d'analyse est soumis pour validation au Pouvoir Adjudicateur, qui peut imposer des restitutions ou analyses spécifiques.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit, pendant toute la durée du marché, d'exiger des restitutions, analyses spécifiques ou justificatifs relatifs aux prestations réalisées.

Le Titulaire dispose d'un délai maximum de quatre (4) mois à compter de la date d'effet du marché pour produire les premiers documents et rapports de synthèse, qui doivent être complets, synthétiques et aisément compréhensibles.

4.8 GESTION DES STOCKS

4.8.1 GÉNÉRALITÉS

Le Titulaire est responsable de la gestion des stocks qui comprend notamment l'approvisionnement, la réception, le stockage, la conservation, l'inventaire permanent et la gestion des documents justificatifs des entrées et des sorties des pièces détachées.

4.8.2 DÉFINITION ET CONSTITUTION DU STOCK

Le stock de consommables, pièces détachées et matériels doit d'une façon générale permettre :

- De réaliser la maintenance préventive et corrective courante ;
- De résoudre tout incident mettant en cause le bon fonctionnement du site ou la sécurité des biens ou des personnes pour lequel aucune solution palliative n'est possible ;
- De garantir la continuité de service.

Le Titulaire soumet au Pouvoir Adjudicateur la liste des pièces détachées et matériels devant être disponibles pour répondre aux obligations du présent marché, cette liste constitue le stock de sécurité.

Le Titulaire a la charge de dresser cette liste dans un délai maximum de **DEUX (02) mois** à compter de la date d'effet du marché. Cette liste précise la nature, la référence, le nombre minimal, le prix unitaire et le délai d'approvisionnement pour chacune des pièces détachées et matériels constituant le stock de sécurité. Le stock de sécurité doit être agréé par le Pouvoir Adjudicateur. Le Titulaire ne peut se prévaloir, ni pour éluder les obligations du marché, ni pour élever aucune réclamation, d'une pièce manquante dans le stock de sécurité, notamment pour justifier un manquement aux obligations du présent marché.

4.8.3 APPROVISIONNEMENT

L'approvisionnement des consommables et des pièces détachées incluses au forfait du marché est réalisé par le Titulaire sous son entière responsabilité.

Le Titulaire prend toutes les dispositions permettant au Pouvoir Adjudicateur de déclencher ou d'effectuer les approvisionnements des pièces détachées et matériels n'entrant pas dans le cadre du forfait du marché. La reconstitution du stock fait l'objet d'une proposition par site (sur une fréquence maximum mensuelle) de rachat de fournitures.

Lors d'éventuelles interventions sensibles pour lesquelles les pièces détachées ne sont pas/plus en stock, le Titulaire s'engage (avec l'accord du Pouvoir Adjudicateur), à se réapprovisionner sans délai.

La GMAO permet le suivi en temps réel de l'état des stocks et des entrées et des sorties des pièces détachées et matériels.

4.9 PROGRAMME PLURIANNUEL DE TRAVAUX

Le Titulaire propose et tient à jour un programme pluriannuel de travaux (GER) sur une période glissante de **CINQ (05) ans**.

Ce programme doit être organisé par degré d'urgence et accompagné des devis détaillés pour les prévisions de travaux à moins d'un an. Lorsqu'ils sont validés par le Pouvoir Adjudicateur, ces travaux sont prioritairement confiés au Titulaire (en dépense contrôlée ou sur bordereau de prix), dès lors qu'ils rentrent dans le périmètre marché, qu'ils n'impactent pas la capacité du Titulaire à remplir ses missions forfaitaires et que la proposition technique et commerciale du Titulaire est jugée satisfaisante (le Pouvoir Adjudicateur se réservant toutefois le droit de recourir à d'autres marchés si l'opportunité s'en trouve avérée).

4.10 ADMINISTRATION GENERALE ET COORDINATION

L'EdA est en charge des fonctions d'administration générale et de coordination entre les fonctions multiservice et multitechnique, mais au sein de chaque fonction, c'est le titulaire de chaque lot qui assure l'administration et la coordination de son domaine. Ces fonctions concernent notamment :

- L'ensemble des tâches concourant à la mise en œuvre et au suivi des actions nécessaires à l'exécution des prestations (technique ou services) ;
- L'ensemble des tâches de gestion concourant à la conduite, l'exploitation et la maintenance, de l'infrastructure technique des sites, de manière à limiter et pallier les effets du vieillissement et assurer une disponibilité optimale des équipements techniques ;
- L'ensemble des tâches de gestion concourant aux prestations de services.

L'ensemble de ces fonctions doit être réalisé en veillant, à tout moment, à limiter les coûts à court, moyen et long terme des prestations des postes techniques et postes de services dont le Titulaire a la charge.

Les principales fonctions liées à l'administration et à la coordination sont les suivantes :

- Coordination générale de la maintenance technique ;
- Gestion des permanences et astreintes d'exploitation ;
- Gestion de l'énergie et des fluides ;
- Gestion des clés ;
- Gestion des obligations réglementaires ;
- Gestion des stocks ;

- Fourniture et mise en œuvre des moyens de communication (téléphone portable, tablettes, etc.) ;
- Fourniture, mise en œuvre, exploitation et maintenance d'un système de GMAO ;
- Assistance, information et suivi de la conformité à la réglementation ;
- Assistance pour la mise en jeu des garanties ;
- Actions de sauvegarde en cas de sinistres ;
- Relation avec les utilisateurs et la gestion des demandes utilisateurs ;
- Relation avec les entreprises extérieures intervenant pour le compte du Pouvoir Adjudicateur ;
- Tenue et actualisation de la documentation technique ;
- Consolidation et centralisation des informations techniques (documentation, plans, paramètres de régulation, ...) ;
- Elaboration, réalisation et consolidation des contrôles qualité ;
- Reporting (comptes rendus d'incidents, comptes rendus d'activités, bilans, ...) ;
- Tenue des réunions de synthèse et la réalisation des comptes-rendus ;
- Participation à l'organisation des procédures de report d'information et des systèmes de report d'alarme technique ; *pour ce faire, il réalise les différents scénarii d'action, en fonction des typologies d'incident et compile les schémas opérationnels sous forme de consignes destinées aux différents intervenants potentiels.*
- Toute autre tâche administrative ou technique justifiée par le caractère multi-technique du marché.

4.10.1 GESTION DE L'ÉNERGIE ET DES FLUIDES

Le Titulaire doit la totalité des relevés des consommations d'énergie et de fluides de l'infrastructure technique des sites, lorsque les comptages ou les sous-comptages existent.

La périodicité des relevés est adaptée en fonctions des types de fluides et des implantations, de manière à maîtriser toute dérive potentielle dans des délais tels, qu'il n'y ait pas d'incidence économique sensible pour le Pouvoir Adjudicateur.

Dans tous les cas, la périodicité **est à minima mensuelle**. Le Titulaire présente tous **les mois**, les contrôles de cohérence nécessaires au suivi des consommations et notamment :

- Relevés des consommations et puissances ;
- Evolution des consommations ;
- Ratios par Degré Jour Unifié (DJU), nombres d'occupants, suivant pertinence ;
- Cohérence des comptages et des sommes des sous comptages ;

Sur la base de cette analyse, le Titulaire préconise des recommandations :

- Pour optimiser les marchés de fourniture ;
- Pour corriger les éventuelles dérives (interventions techniques nécessaires, coût estimatif, retour sur investissement).

Les procédures et outils correspondants sont opérationnels **TROIS (03) mois à compter de la date d'effet du marché**.

4.10.2 ASSISTANCE, INFORMATION ET SUIVI DE LA CONFORMITÉ

Outre les vérifications réglementaires que le Titulaire fait réaliser au titre du forfait, il doit l'assistance au Pouvoir Adjudicateur pour tout autre contrôle ponctuel/exceptionnel (contre-visite à la demande du Pouvoir Adjudicateur, commission de sécurité etc.). Par ailleurs, pendant l'exécution du marché, si les installations ou les services cessent d'être conformes à la législation en vigueur, le Titulaire a l'obligation d'en aviser le Pouvoir Adjudicateur dès qu'il en a connaissance. Le Titulaire doit donc informer le Pouvoir Adjudicateur de l'évolution de la réglementation concernant les équipements et missions qu'il a en charge, afin que ce dernier puisse prévoir, en temps voulu, les financements nécessaires aux modifications à apporter sur les installations ou prestations.

4.10.3 GESTION DE LA DOCUMENTATION

De manière générale, le Titulaire classe et archive sur site l'ensemble des documents produits dans le cadre du marché dans des registres prévus à cet effet. Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de demander au Titulaire de produire une copie et/ou de remettre, le cas échéant, sur un support informatique tout ou partie des documents produits.

Le Titulaire est responsable de la tenue et de l'actualisation de l'ensemble de la documentation liée aux installations objet du présent marché, qu'il s'agisse de pièces graphiques ou écrites, qui lui est remis par le Pouvoir Adjudicateur lors des prises en charge initiales ou des prises en charge ultérieures des installations. Les prestations à la charge du Titulaire comprennent notamment :

- Une analyse qualitative de la documentation comprenant, le cas échéant, des recommandations justifiées pour l'amélioration de la documentation et in fine de la qualité des prestations objet du présent marché ;
- La mise à jour de la documentation, après toute modification des installations à la charge du Titulaire,

l'actualisation respecte au minimum le fond et la forme de la documentation d'origine.

Cette documentation porte notamment sur :

- Les pièces techniques (plans, notices, DOE, dossiers techniques, etc.) ;
- Les procédures et notes d'organisation particulières ;
- L'ensemble des documents nécessaires aux opérations de maintenance et d'entretien (planning, fiches d'interventions, rapports, constats d'anomalie, ...).

Les dossiers techniques sont tenus à minima en 2 exemplaires :

- Un exemplaire tenu par le Titulaire dans des conditions de conservation adaptées ;
- Un exemplaire dans les locaux techniques.

4.11 PRESTATIONS DIVERSES

4.11.1 NETTOYAGE DES INSTALLATIONS ET DES LOCAUX TECHNIQUES

Le Titulaire assure le maintien en parfait état de propreté des installations objet du présent marché et des locaux techniques hébergeant ces installations.

Ces dispositions visent à assurer la bonne conservation dans le temps des locaux et du matériel existant.

Le Titulaire doit donc la fourniture et l'utilisation de tout équipement de nettoyage adapté.

Après une intervention de maintenance, si cette dernière a entraîné des souillures dans divers locaux autres que les locaux techniques, le Titulaire doit assurer à sa charge exclusive l'ensemble des opérations de nettoyage (murs, sols, plafonds, etc.).

L'intervention de nettoyage doit être immédiate. Dans le cadre d'une éventuelle oxydation, le Titulaire assure le décapage et la remise en peinture des éléments de serrurerie (châssis, fenêtres, portes, grillages, etc.), des corps de pompe et des panoplies hydroliques (notamment d'eau glacée suite à condensation).

4.11.2 OUTILLAGES ET MOYENS DE LEVAGE

Le Titulaire fournit à ses équipes, et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire, courant ou spécialisé, ainsi que tous les moyens de levage nécessaires à l'exécution des prestations (nacelles, échafaudage, etc.). Dans le cas où des outillages spéciaux sont 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 l'équipement, par le Titulaire.

4.11.3 INSTRUMENTS DE MESURE ET DE CONTRÔLE

Le Titulaire vérifie l'exactitude et le bon fonctionnement, l'entretien et les réparations éventuelles des appareils de mesure et de contrôle des grandeurs physiques fixes existant sur les installations, notamment les appareils tels que ampèremètres, voltmètres, wattmètres, fréquencemètres, thermomètres, manomètres, pressostats, sondes, capteurs divers et compteurs.

En outre, le Titulaire exploite les appareils fixes existant sur les installations.

Le Titulaire dispose par ailleurs, sur site de l'ensemble des appareils de mesure et de contrôle portables susceptibles d'être utilisés de façon courante dans le cadre de l'exécution du présent marché, notamment : voltmètre, ampèremètre, ohmmètre, pince ampèremétrique, thermomètre, wattmètre, contrôleur d'isolement, luxmètre, thermomètre, anémomètre, hygromètre et manomètre.

Le Titulaire dispose sous **vingt-quatre (24) heures** des appareils mesure et de contrôle suivant : mégohmmètre, fréquencemètre, déprimomètre, tachymètre, sonomètre, pyromètre infra-rouge, analyseur de perturbations électriques et tellurohmètre (liste non exhaustive).

Les appareils des deux catégories ci-dessus sont à mesure instantanée.

Le Titulaire assure également de sa propre initiative ou sur demande du Pouvoir Adjudicateur, dans le cadre de la partie forfaitaire de son marché, la mise à disposition d'appareils enregistreurs de même nature que ceux précités, sans limitation de nombre et **sous quarante-huit (48) heures**. Ces appareils sont vérifiés ou étalonnés selon les prescriptions du constructeur, le Titulaire devant être en mesure de produire à tout moment sur simple demande du Pouvoir Adjudicateur les justificatifs nécessaires.

4.12 SUIVI DE L'EXECUTION DES TRAVAUX

Dans le cas de travaux confiés à une entreprise extérieure au présent marché, le Titulaire s'engage à assurer une mission de conseil et de contrôle, à ce titre il établit un état des lieux au préalable du démarrage des chantiers, participe aux réunions de chantier, suit la réalisation des opérations et assiste le Pouvoir Adjudicateur aux contrôles de la conformité des travaux, et aux levées des réserves.



Les consignations ou mises à l'arrêt (y compris remises sous tension et redémarrages) sont – dès lors qu'elles ont lieu pendant les heures de permanence du personnel habilité – réalisées par le Titulaire au titre du forfait, dans le cadre de l'exploitation des équipements.

En cas d'intervention hors des horaires de permanence, toutes les consignations restent à sa charge et sont rémunérées en hors forfait selon le taux horaire du bordereau de prix (BP). Le Titulaire ne peut en aucun cas justifier le non-respect de ses obligations contractuelles ou prétendre exercer un droit de retrait quelconque suite à ces interventions, s'il n'en a pas alerté par écrit le Pouvoir Adjudicateur, avant réception de ladite intervention.

ARTICLE 5. PERIMETRE DES PRESTATIONS NE RELEVANT PAS DU FORFAIT

5.1 GENERALITES

Les fournitures – ainsi que certaines opérations hors forfait - relatives aux prestations de services et à certaines prestations techniques font l'objet d'une facturation hors forfait selon BP. Dans le cadre des prestations techniques, sauf dispositions contraires dans le CCTP, la facturation hors-forfait se fait en « dépense contrôlée » selon :

- Le tarif horaire prédéfini pour la main d'œuvre corrective en dehors des techniciens de permanence (renforts, ou astreinte),
- Le taux de marge prédéfini sur la fourniture de pièces pour les échanges de composants ou de sous-ensembles fonctionnels sur les installations objet du présent marché dont le montant unitaire est supérieur cent-cinquante (150) € HT à l'appui obligatoire des devis / factures / catalogues des fournisseurs.
- Le recours au hors-forfait en dépense contrôlée se limite :
- Aux interventions d'urgence sur des technicités particulières :
- Les mesures conservatoires,
- La réparation de matériels ou le remplacement partiel de leurs pièces,
- L'amélioration des équipements ou des installations,
- La mise en conformité des installations,
- La mise à disposition de productions de secours (GE, chaudière, GF, etc.),
- Aux interventions de maintenance préventive programmées en dehors des heures ouvrées,
- A la remise en service d'une installation n'ayant pu faire l'objet d'une réparation définitive en urgence du fait de la nécessité de remplacer une pièce non comprise au forfait ;
- Aux opérations de maintenance supérieures au niveau 4 (Gros Entretien Renouvellement),
- Aux différents travaux de remise en état et aux petites modifications nécessaires à l'amélioration dans l'exploitation d'un bâtiment.

Dans le cas de travaux neufs exécutés par d'autres entreprises que le Titulaire, le Pouvoir Adjudicateur procède à la réception de ces travaux en présence du Titulaire et ceci afin que le Titulaire soit parfaitement informé de la teneur de la réalisation et des conditions de conduite et d'entretien des nouvelles installations dont il a la charge selon les dispositions du présent marché.

A ce titre, le Titulaire doit participer, au titre de la partie forfaitaire du marché, à toutes opérations préalables à la réception jugées utiles par le Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire est autorisé à émettre les réserves qu'il juge opportunes.

Les prestations hors forfait commandées au Titulaire sont exécutées en application des dispositions du CCTP. Par mesure de standardisation, le Pouvoir Adjudicateur peut demander au Titulaire le remplacement d'équipements par des matériels de fonctionnalités similaires mais de marques et/ou de types différents. La liste de ces équipements est communiquée au Titulaire au fur et à mesure des besoins.

5.2 PRESTATIONS SUR BONS DE COMMANDE

En cas de prestations hors forfait, le Titulaire établit une proposition technique et financière détaillée selon BP ou critères de dépenses contrôlées (prix unitaire, coût horaire, coefficient de marge).

Cette proposition inclut toutes les prestations de dépose des équipements existants, de livraison, de manutention, de bardage sur chantier et d'installation du nouveau matériel, d'évacuation aux décharges publiques du matériel déposé, ainsi que tous les travaux annexes éventuels tels que la protection des parois dans les locaux traversés lors des manutentions, la dépose et repose des plaques de faux plafond, le raccordement sur les installations du nouveau matériel.

Cette liste n'est pas limitative, le Pouvoir Adjudicateur, lorsqu'il commande les travaux, n'ayant à prévoir aucune autre intervention sur les divers ouvrages concernés par les travaux. Lorsque les travaux sont terminés, un procès-verbal de réception ou un certificat de fin de travaux est établi.

Les prestations hors forfait sont décidées par le Pouvoir Adjudicateur et font l'objet de bons de commande.

Si les travaux, les fournitures ou les prestations sont nécessités par un défaut du Titulaire, celui-ci doit immédiatement et sans délai assurer les mesures correctives nécessaires, à ses frais, quelle qu'en soit l'importance.

ARTICLE 6. CONDITIONS D'EXECUTION DU MARCHE

6.1 CONTROLE EFFECTUE PAR LE POUVOIR ADJUDICATEUR

Le Pouvoir Adjudicateur peut faire procéder, à tout moment, par ses services techniques ou un organisme extérieur, à toute vérification et à tout contrôle des installations, sans pour autant dégager la responsabilité du Titulaire qui demeure pleine et entière.

Dans ces conditions, le Titulaire doit se conformer aux instructions des vérificateurs chargés de contrôler l'exécution du marché et leur transmettre tout document ou donnée, notamment issu de la GMAO, nécessaires à la réalisation de leur mission de vérification. A la suite de ces contrôles, le Titulaire peut proposer ou mettre en œuvre les dispositions qu'il estime devoir être prises en vue d'améliorer ses prestations ou le fonctionnement des installations. Dans ce dernier cas, il peut équiper les installations de tout dispositif de son choix à condition :

- D'avoir reçu l'accord du Pouvoir Adjudicateur ;
- De respecter les dispositions légales et réglementaires ;
- De prendre à son compte les frais relatifs à ces dispositions.

En fin de marché, ces dispositifs complémentaires restent la propriété du Titulaire.

Le Pouvoir Adjudicateur peut néanmoins convenir, avec le Titulaire, du rachat de ceux-ci à leur valeur résiduelle, à défaut la dépose des dispositifs et la remise dans l'état initial des installations est à la charge exclusive du Titulaire.

6.2 DELAIS DE REALISATION

D'une façon générale, les prestations sont toujours effectuées dans le plus court laps de temps possible, compte tenu des contraintes prévisibles, et réalisées de façon à apporter le minimum de gêne dans le fonctionnement des bâtiments.

6.3 DELAIS DE PRODUCTION DES DOCUMENTS

Les délais sont exprimés en jours ouvrés. Toute production de pièces, rapports, documents, etc. doit être réalisée dans un délai de dix (10) jours à compter du fait générateur. Exemple de fait générateur :

- La date de fin de mois pour l'émission d'une facture mensuelle ;
- La date de réunion pour la réalisation d'un compte-rendu.

Cette disposition vient en complément (délai de production des documents par défaut) des dispositions édictées dans les autres clauses du marché.

6.4 INFORMATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR ET AU CORRESPONDANT LOGISTIQUE DES SITES

Avant toute intervention, le Titulaire est tenu d'informer en temps utile le Pouvoir Adjudicateur et les Utilisateurs de tout événement susceptible de perturber le bon fonctionnement des process ou d'occasionner une gêne aux occupants et d'indiquer la durée de la perturbation.

Dans ce cas, le Titulaire ne peut intervenir (hors cas d'urgence) que sous réserve d'un accord préalable du Pouvoir Adjudicateur. Le délai normal d'information ne saurait être inférieur à cinq (5) jours ouvrés. Lorsqu'une intervention a lieu dans des zones sensibles, le Titulaire doit également informer le Pouvoir Adjudicateur et les Utilisateurs, afin de définir la date et la durée de l'intervention.

Le délai normal d'information du Pouvoir Adjudicateur ne saurait être inférieur à cinq (5) jours ouvrés. Lorsque le site dispose d'un groupe électrogène, le titulaire doit prendre en charge les frais inerrants, câble, jarretière, etc..., afin que le site soit toujours alimenté en cas de maintenance HT-BT annuelle.

6.4.1 INTERVENTION NECESSITANT UNE COUPURE DE L'ÉNERGIE

Les interventions nécessitant une coupure de l'énergie pouvant entraver le fonctionnement normal du site, doivent obligatoirement être effectuées au cours des périodes de faible activité du site (début d'après-midi) et après accord exprès du Pouvoir Adjudicateur.

Pour les coupures d'énergie nécessitant l'intervention des services d'ENEDIS, il est de la responsabilité du Titulaire d'effectuer toutes les démarches nécessaires auprès des services compétents. Tous les frais annexes, notamment le coût éventuel des prestations d'ENEDIS, sont inclus dans la partie forfaitaire du marché.

6.4.2 INTERRUPTION DANS LA PRODUCTION D'ÉNERGIE OU DES FLUIDES

Le Titulaire ne peut interrompre la production d'énergie ou de fluides (hors cas d'urgence) sans autorisation préalable du Pouvoir Adjudicateur. Les dates, horaires et durées de l'interruption sont déterminées par le Pouvoir Adjudicateur sur proposition du Titulaire.

En aucun cas, l'interruption dans la production d'énergie ou de fluides ne devra déborder du créneau horaire défini. L'information est communiquée au minimum cinq (5) jours avant l'interruption, dans les conditions précisées par le Pouvoir Adjudicateur lors des réunions techniques.

6.5 PRECAUTIONS PARTICULIERES

6.5.1 SIGNALISATION DES CHANTIERS

Chaque fois que cela s'avère nécessaire, le Titulaire, pour les chantiers dont il a la charge, doit à ses frais et après approbation du Pouvoir Adjudicateur, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers des bâtiments de la présence de chantiers ou de risques. En cas de carence du Titulaire, ou en cas de danger, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du Titulaire et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du Titulaire en cas d'accident.

6.5.2 PROTECTION DES LOCAUX DE PROCESS

Lorsque les opérations de maintenance se déroulent dans les locaux de process informatiques ou de production spécifique, toutes les précautions doivent être prises pour assurer la protection des équipements, qu'il s'agisse de machines, d'équipements, de mobiliers, d'éléments de décoration ou d'objets divers.

Un état des lieux préalable à toute intervention peut être demandé par le Titulaire afin d'éviter les contestations ultérieures.

6.6 ACHEMINEMENT DU MATERIEL ET DES PRODUITS

L'acheminement du matériel et des produits nécessaires à l'exécution de prestations doit être effectué selon les itinéraires et les horaires autorisés par les Utilisateurs. Les engins éventuels de manutention utilisés doivent être munis de bandages caoutchoutés ou de pneumatiques. Le poids des engins doit être compatible avec la résistance des sols, planchers et terrasses.

6.7 STOCKAGE DU MATERIEL ET DES PRODUITS

Le stockage du matériel et des produits doit être effectué dans les locaux prévus à cet effet. Toute précaution doit être prise pour que les produits ne laissent aucune trace sur le sol. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit. L'entreposage doit s'effectuer dans le strict respect de la réglementation. Aucun matériel ou produit ne doit être abandonné en dehors des emplacements autorisés, sous peine de son évacuation sans préavis par le Pouvoir Adjudicateur et aux frais du Titulaire.

6.8 SUJETIONS POUR MANUTENTION ET DEMONTAGE

Le Titulaire est en charge, avec ses propres moyens, de toute manutention de pièces ou d'équipements à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments, en prenant soin de ne pas apporter de gêne aux utilisateurs. Le Titulaire prend en compte dans le cadre de son forfait la dépose, la repose et l'évacuation éventuelle de tout équipement ou pièces qui pourraient être nécessaires pour accéder à tout ou partie des installations objet de sa prestation.

6.9 ACCES AU SITE ET AUX INSTALLATIONS

6.9.1 CONDITIONS D'ACCÈS AUX SITES

L'accès du Titulaire aux locaux du Pouvoir Adjudicateur est subordonné à l'autorisation préalable du service de la sécurité et de la sûreté des Utilisateurs. Le délai d'instruction d'une demande d'autorisation est de 3 (trois) jours ouvrés. Le Titulaire doit fournir avant la date de ses prestations la photocopie des pièces d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport) pour l'ensemble du personnel appelé à intervenir sur le site. En cas de refus d'accès notifié au personnel du Titulaire pour des raisons de sécurité celui-ci doit présenter des remplaçants sans pouvoir demander d'indemnités. Le Titulaire doit également fournir avant la date de ses prestations la photocopie des cartes grises des véhicules amenés à pénétrer sur le site. L'accompagnement des sous-traitants, rendez-vous, fournisseurs fait

aussi l'objet d'un contrôle et d'une demande. Il faut à chaque périmètre aller voir les postes sécurités de chaque site. Toutes personnes qui ne se présentent pas au poste se voit refoulé et ses accès peuvent être supprimés temporairement ou définitivement pour des raisons de sûreté.

6.9.2 CONTRAINTES DU PERSONNEL POUR LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ

Le Titulaire doit se soumettre sans contrepartie, à toute directive des Utilisateurs portant sur la sécurité et la sûreté du site. Le Titulaire veille à ce que son personnel se conforme strictement aux conditions d'accès aux locaux et aux consignes de circulation dans les locaux telles que le représentant des Utilisateurs lui a communiquées. Toute personne doit se signaler immédiatement comme visiteurs au poste de sécurité en pénétrant sur zone.

6.9.3 MOYEN D'ACCES

Les Utilisateurs dotent le Titulaire des moyens (badges, clés, ...) d'accès aux locaux et aux installations concernés par les prestations en quantité suffisante.

Un inventaire précis des moyens d'accès est dressé, ceux-ci doivent être restitués à la fin du marché. En cas de perte ou de vol, le Titulaire avise le représentant des Utilisateurs du nombre d'exemplaires manquants, ceux-ci sont remplacés aux frais du Titulaire.

Le Titulaire demeure responsable des conséquences qui pourraient s'ensuivre de la perte d'un moyen d'accès ou de l'inobservation par son personnel des règles d'utilisation des moyens d'accès.

6.10 PLAN DE PREVENTION

Conformément aux dispositions du décret du 20 février 1992, un plan de prévention écrit est établi. Le Titulaire s'engage à réaliser le plan de prévention, avec ses sous-traitants et à le soumettre aux Utilisateurs avant le début des prestations. L'établissement du plan de prévention est précédé d'une inspection commune (Pouvoir Adjudicateur, Utilisateur, sous-traitants) des lieux d'exécution des prestations à l'issue de laquelle une analyse des risques est réalisée. Le Titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de ses agents en positions de travailleurs isolés. Le Titulaire communique aux Utilisateurs et au Pouvoir Adjudicateur le contenu précis des formations et informations communiquées à ses salariés en matière de prévention. En outre, le Titulaire doit signaler au Pouvoir Adjudicateur, dans un délai de vingt-quatre (24) heures, tout accident du travail dont serait victime un de ses salariés dans l'exécution des prestations objet du présent marché.

6.11 CONNAISSANCE DES BATIMENTS ET DES INSTALLATIONS

A la remise de son offre, le Titulaire est réputé être parfaitement informé de la constitution générale des bâtiments et des locaux et de la consistance des installations, des équipements et des surfaces dont il doit assurer la maintenance, l'entretien et la surveillance. Le Titulaire ne peut se prévaloir d'un oubli ou d'une méconnaissance quelconque pour ne pas assurer les prestations nécessaires à la conduite, à la surveillance ou à la maintenance des installations objet du présent marché. Les inventaires succincts (installations, locaux, surfaces, etc.) joints aux pièces du marché sont communiqués à titre indicatif. En conséquence, le Titulaire ne peut se prévaloir en aucune circonstance du manque d'information, de l'inexactitude ou de l'inexistence des informations communiquées dans les inventaires.

6.12 MODIFICATION DU PATRIMOINE

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de faire effectuer tous travaux, extension ou modification d'installations, d'équipements ou de locaux par l'entreprise qualifiée de son choix. Il avertit le Titulaire de ce type de travaux. Le Titulaire formule au titre du devoir de conseil les observations éventuelles relatives à ces modifications. La décision finale appartient au Pouvoir Adjudicateur. Après la réalisation des travaux, il intègre aux engagements du marché les installations nouvelles et/ou les installations modifiées.

ARTICLE 7. REPORTING

7.1 REUNIONS DE PILOTAGE

A compter de la date d'effet du marché, le responsable du marché du Titulaire assiste systématiquement aux réunions de pilotage organisées et planifiées par le Pouvoir Adjudicateur en vue de vérifier la conformité et la qualité des prestations exécutées par le Titulaire. La fréquence des réunions de pilotage est mensuelle. Au fur et à mesure de l'exécution des marchés, la fréquence des réunions de pilotage peut être adaptée en fonction des besoins du Pouvoir Adjudicateur. En outre, des réunions exceptionnelles peuvent être organisées à tout moment à l'initiative du Pouvoir Adjudicateur ou du Titulaire.

7.2 COMPTES RENDUS ET RAPPORTS

7.3 GÉNÉRALITÉS

L'ensemble des documents, supports du suivi de l'exécution du marché, sont soumis pour accord au Pouvoir Adjudicateur qui se réserve le droit pendant toute la durée du marché, sur simple demande écrite, de demander au Titulaire des modifications justifiées sans que cela puisse l'autoriser à demander des dédommagements. Le Pouvoir Adjudicateur peut exiger un format de restitution électronique spécifique.

7.3.1 PLANNING DES OPÉRATIONS DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Deux (2) semaines après la prise d'effet du marché, le Titulaire établit et remet au Pouvoir Adjudicateur et aux Utilisateurs un planning type des opérations de maintenance préventive. Le planning mentionne la semaine où est effectuée chaque opération et l'équipement ou le groupe d'équipements concerné par l'intervention. Le Titulaire rappelle chaque mois le programme des interventions de maintenance préventive ou corrective nécessitant la consignation de tout ou partie d'une installation. Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de demander, dans des délais raisonnables, au Titulaire des modifications justifiées des programmes sans que cela puisse autoriser le Titulaire à demander des dédommagements.

7.3.2 COMPTES RENDUS D'INCIDENT

Le Titulaire établit pour chaque incident majeur ou fait marquant un compte rendu décrivant les mesures prises pour assurer la continuité du fonctionnement du site, analysant les causes et proposant des actions pour en éviter la répétition. Le Titulaire dès qu'il a connaissance d'un incident mettant en cause la sécurité des biens ou des personnes, ou perturbant durablement le bon fonctionnement des process ou l'activité d'un groupe d'utilisateurs, prévient sans retard le représentant ou le service d'astreinte des Utilisateurs et du Pouvoir Adjudicateur.

7.3.3 COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ MENSUEL

Le Titulaire établit et remet chaque mois au Pouvoir Adjudicateur, avant le dix (10) du mois suivant le mois écoulé, un compte rendu d'activité du mois précédent. Il mentionne notamment le nombre d'incidents par poste, mesure l'indisponibilité des équipements, mesure les écarts aux conditions de fonctionnement des installations, et produit une analyse des délais d'intervention, dépannage et réparation définitive. Ces données sont produites sur la base des restitutions issues de la GMAO. Le Titulaire, outre la restitution des données, analyse sur le fond les données produites et met en œuvre ou propose toute action susceptible d'optimiser ses prestations et/ou la conduite, la surveillance et la maintenance de l'infrastructure technique. La restitution des données est organisée pour permettre un suivi dans le temps et effectuer toutes comparaisons utiles. Le rapport présente également l'état des stocks, le listing des fournitures, services et travaux hors forfaits du mois. Des indicateurs et ratios sont proposés pour appuyer ces volumes. Les menus du mois à venir sont soumis en annexe. Ce rapport d'activité est actualisable et évolutif de façon à permettre d'améliorer la qualité du suivi de la prestation. Le Titulaire établit un état de l'ensemble des documents produits pendant le mois écoulé.

7.3.4 RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL

Un rapport annuel portant sur l'année civile écoulée est réalisé par le Titulaire et remis au Pouvoir Adjudicateur, dans le mois qui suit la fin de l'exercice.

Ce document comprend pour l'exercice écoulé :

- Une consolidation de l'ensemble des rapports mensuels avec les commentaires qui conviennent à leur

- compréhension et une analyse des points hors norme ;
- Un rappel des principaux événements de l'année ;
- Le bilan financier des opérations hors forfait ;
- Une mise à jour de la liste exhaustive de l'ensemble des équipements assujettis au marché.

Pour l'exercice à venir, le Titulaire communique :

Des propositions d'objectifs (organisationnels, techniques, logistiques, etc.) ;

- Un ensemble de propositions visant à réaliser des économies d'énergie (description, évaluation du coût des installations et des économies attendues, calcul du temps de retour) ;
- Une prévision pluriannuelle sur trois (3) ans des gros travaux à envisager sur les installations objet du marché, précisant l'installation concernée, l'année, le contenu des travaux et le coût estimatif des travaux.

Le Pouvoir Adjudicateur peut à la lecture de ce rapport, demander tout complément d'information utile. Il peut également de manière contradictoire amender les objectifs de l'exercice à venir.

Ces propositions doivent être établies afin de permettre une analyse pour chacun des services utilisateurs et pour l'ensemble du site.

7.3.5 RAPPORT DE RELEVÉS ET DE MESURES

Pour tous les relevés ou campagnes de mesure, le Titulaire établit un rapport incluant les valeurs réelles et théoriques, ainsi que toute proposition visant à améliorer notamment la performance des installations. Il en est ainsi des relevés des consommations, des relevés des différentes grandeurs physiques des installations, l'analyse des eaux, la qualité de l'air dans les locaux, le niveau sonore dans les locaux. La restitution des données est organisée pour permettre un suivi dans le temps et effectuer toutes comparaisons utiles. Ce rapport doit être établi afin de permettre d'analyser les mesures réalisées pour chacun des services utilisateurs et celles réalisées pour l'ensemble du site.