



**CCTP LOT 4 - Sécurité et moyens de secours
Version modifiée le 20/05/2026**

**MARCHÉ PUBLIC DE SERVICES
ACCORD CADRE A MARCHES SUBSEQUENTS**

**MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUE ET TRAVAUX
SUR LE PATRIMOINE D'EXPLOITATION DE LA CDC
Lot 4 : Sécurité et moyens de secours**

SOMMAIRE

1	OBJET DU MARCHÉ DE MAINTENANCE	6
2	PÉRIMÈTRE DE L'ACCORD CADRE	7
3	PARTIES CONTRACTANTES	7
3.1	MAITRISE D'OUVRAGE	7
3.2	TITULAIRE	7
4	CONTEXTE PARTICULIER	7
5	ORGANISATION DES SERVICES DE LA CDC	8
5.1	ORGANIGRAMME SIMPLIFIÉ DES DIRECTION ET DÉPARTEMENTS DE CDC INTERVENANTS SUR LE MARCHÉ	9
6	MODIFICATION DES CONDITIONS D'EXPLOITATIONS	10
7	PRINCIPE DE CONTINUITÉ DE SERVICE	10
8	OBLIGATIONS DE RÉSULTATS ET DE MOYENS	11
9	PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES PRESTATIONS ATTENDUES	13
9.1	PÉRIMÈTRE TECHNIQUE	14
9.1.1	LES SYSTÈMES DE SÉCURITÉ INCENDIE (S.S.I.) COMPRENANT	14
9.1.2	LES UNITÉS DE GESTION CENTRALISÉE DES ISSUES DE SECOURS	14
9.1.3	LES MOYENS DE SECOURS, COMPRENANT :	15
9.1.4	LES MOYENS DE DÉSENFUMAGE ET DE COMPARTIMENTAGE :	15
9.2	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	15
9.3	DEVOIR D'ALERTE	16
9.4	LIMITES DES PRESTATIONS	16
10	DÉFINITION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE	16
10.1	RAPPEL NORMATIF SUR LA MAINTENANCE	16
10.2	PRESTATIONS À LA CHARGE DU TITULAIRE	19
10.3	PRINCIPAUX TEXTES ET RÈGLEMENTS APPLICABLES (NON LIMITATIF) :	19
11	MODALITÉS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	22
11.1	CONDITIONS D'EXÉCUTION	22
11.2	PHASAGE DU MARCHÉ	22
11.3	RÉUNION DE DÉMARRAGE	23
11.4	PHASE DE DÉMARRAGE	23

11.4.2	PÉRIODE DE MISE EN PLACE DES PRESTATIONS	23
11.5	PHASE D'EXPLOITATION	27
11.6	PHASE DE RÉVERSIBILITÉ	27
11.6.1	DURÉE DE LA PHASE DE RÉVERSIBILITÉ	27
11.6.2	PRESTATIONS ATTENDUES AU TITRE DE LA RÉVERSIBILITÉ	27
11.6.3	RECouvreMENT AVEC LE TITULAIRE ENTRANT	27
11.6.4	ETATS DES LIEUX DE SORTIE	28
11.6.5	CLÔTURE DE LA PHASE DE RÉVERSIBILITÉ	29
12	MOYENS MIS EN ŒUVRE PAR LE TITULAIRE	29
12.1	LOCAUX MIS À DISPOSITION DU TITULAIRE	29
12.2	MOYENS HUMAINS	31
12.2.1	INTERVENTIONS EN HEURES NON OUVRÉES	32
12.3	EQUIPE MISE EN PLACE	32
12.4	PRÉSENCE EXCEPTIONNELLE DU PERSONNEL	32
12.4.1	COMPOSITION MINIMALE DES MOYENS HUMAIN	33
12.4.2	CHEF DE SITE	34
12.4.3	ÉQUIPE D'EXÉCUTION	36
12.4.4	CELLULE MÉTHODES/QUALITÉ	37
12.5	INFORMATION DE LA MAITRISE D'OUVRAGE	38
12.6	RÈGLES ET CONDUITE	39
12.7	CONFIDENTIALITÉ	39
12.7.1	STABILITÉ DU PERSONNEL ET REMPLACEMENT	40
12.7.2	QUALIFICATION DES SOUS-TRAITANTS	40
12.8	CONGÉS ET ABSENCES	40
13	MOYENS TECHNIQUES	40
13.1	MOYENS D'ACCÈS EN HAUTEUR	42
14	HORAIRES, DÉLAIS D'INTERVENTION ET ASTREINTE	43
14.1	HEURES OUVRÉES	43
14.2	DÉLAIS D'INTERVENTION, DE REMISE EN SERVICE ET DE REMISE EN ÉTAT	43
14.2.1	DÉLAIS D'INTERVENTION	43
14.2.2	DÉLAIS DE REMISE EN SERVICE PROVISOIRE OU PALLIATIF	43
14.2.3	DÉLAIS DE REMISE EN ÉTAT DÉFINITIF	43
14.2.4	CRITICITÉ	44
14.3	DÉLAIS CONTRACTUELS	44
14.4	MISE EN PLACE DE MESURES CONSERVATOIRES	44
14.5	ASTREINTE DÉDIÉE	45
14.5.1	DOSSIER D'ASTREINTE	46
15	GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTÉE PAR ORDINATEUR (GMAO)	46
15.1	OUTIL INFORMATIQUE MIS À DISPOSITION	46
15.1.1	GMAO PLANON	46
15.2	UTILISATION DE LA GMAO	47
15.3	GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTION	48
15.4	SYSTÈME D'IDENTIFICATION DES MATÉRIELS	49

15.5	GTB	49
16	CONSOMMABLES, FOURNITURES, PIÈCES DE RECHANGE.	49
16.1	CONSOMMABLES	49
16.2	FOURNITURES	50
16.3	PIÈCES DE RECHANGE	50
16.4	GESTION DES STOCKS	51
17	HYGIENE – SECURITE - ENVIRONNEMENT	52
17.1	OBLIGATIONS GÉNÉRALES	52
17.1.1	FORMATION / INFORMATION	52
17.1.2	RÈGLEMENTS INTÉRIEURS, ACCÈS ET CONSIGNES	53
17.1.3	SIGNALISATION DES INTERVENTIONS ET PROPRETÉ	53
17.1.4	PROTECTION DES OUVRAGES	53
17.2	PLAN DE PRÉVENTION	53
17.2.1	HABILITATIONS	54
17.2.2	PERMIS FEU	54
17.3	RISQUE AMIANTE & PLOMB	54
17.4	CONSIGNATIONS ET DÉCONSIGNATIONS	55
17.5	ARRÊT IMMÉDIAT DES PRESTATIONS	55
17.6	RÉUNION DE COORDINATION	55
17.7	PRODUITS ET DÉCHETS	55
17.7.1	STOCKAGE DE PRODUITS	55
17.7.2	ÉLIMINATION DES DÉCHETS ORDINAIRES	55
17.7.3	ÉLIMINATION DES DÉCHETS DANGEREUX	56
18	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	57
18.1	CONTENU DES PRESTATIONS MINIMALES DES PRIX ANNUALISÉS	57
18.1.1	PILOTAGE DU CONTRAT	57
18.1.2	PILOTAGE DES PRESTATIONS	57
18.1.3	PILOTAGE DES PRESTATIONS SOUS-TRAITÉES	58
18.1.4	DEVOIR DE CONSEIL DU TITULAIRE	59
18.1.5	OBLIGATION DE CONTINUITÉ DU SERVICE ET D'ACTIVITÉ	59
18.1.6	GESTION DE CRISE	60
19	GESTION DOCUMENTAIRE	60
20	REPORTING ET SUIVI D'EXPLOITATION	61
20.1	POINTS INFORMELS ET OCCASIONNELS	62
20.2	POINTS HEBDOMADAIRES D'EXPLOITATION	62
20.3	RAPPORT D'EXPLOITATION	62
20.4	RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL	63
20.5	AUTRES RÉUNIONS OU SOLLICITATIONS OCCASIONNELLES	63
20.6	SUIVI D'ACTIVITÉ	64
20.7	CONTRÔLES	65
20.7.1	PARTICIPATION AUX CONTRÔLES DE LA CDC	65

20.8	SUIVI DE LA GARANTIE DES INSTALLATIONS	65
20.9	CONTRÔLES PÉRIODIQUES RÉGLEMENTAIRES	66
21	PRESTATIONS DE MAINTENANCE TECHNIQUE	68
21.1	GÉNÉRALITÉS	68
21.2	MAINTENANCE PRÉVENTIVE	68
21.2.1	GESTION DU PLAN DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE	68
21.3	MAINTENANCE CORRECTIVE	70
21.4	PRESTATIONS TECHNIQUES ATTENDUES	72
21.4.1	VISITES ANNUELLES RÉGLEMENTAIRES SSI	72
21.4.2	CONTENU	72
21.4.3	PRESTATIONS ATTENDUES POUR L'ENTRETIEN ET LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE	73
21.5	AUTRES PRESTATIONS COMPRISES DANS LES PRIX ANNUALISÉS	79
21.5.1	ASSISTANCE AUX ENTREPRISES	80
21.5.2	FORMATION DES EXPLOITANTS ET EXPERTISE TECHNIQUE	80
22	PRESTATIONS UNITAIRES	81
22.1	TRAVAUX À BONS DE COMMANDE	82
22.2	MODALITÉS D'EXÉCUTION DES TRAVAUX	82
22.2.1	ENCADREMENT	83
22.2.2	DOCUMENTS À REMETTRE AVANT LE DÉBUT DES TRAVAUX	83
22.2.3	EXÉCUTION DES TRAVAUX	83
22.2.4	ACHÈVEMENT DES TRAVAUX	85
22.2.5	COMPTE GLOBAL D'EXÉCUTION DES TRAVAUX	85
22.2.6	MISES À JOUR DOCUMENTAIRES	85
22.3	PRIX UNITAIRES	86
22.3.1	CONSISTANCE DU BPU	86
22.3.2	PRESTATIONS INCLUSES	86
22.3.3	CHOIX DES MATÉRIELS	87
23	ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL ET SOCIÉTAL – DÉMARCHE RSE	88
23.1	DÉMARCHE HQE	88
23.2	ECONOMIE CIRCULAIRE	88
23.3	DÉCHETS	88
23.4	GESTION DES ÉNERGIES ET DES FLUIDES	89
23.5	CONFORT ACOUSTIQUE	89
23.6	CONFORT OLFACTIF	89
23.7	RAPPORT RSE	90
24	GLOSSAIRE	91
25	ANNEXES AU CCTP	93

PREAMBULE

La Caisse des dépôts (CDC) souhaite confier à un prestataire extérieur la maintenance des systèmes de Sécurité Incendie et moyens de secours de l'ensemble de son patrimoine immobilier.

Ce prestataire de service est spécialisé dans les domaines objets du marché. Il déclare à ce titre avoir acquis une compétence, une expérience et un savoir-faire importants dans ces domaines.

1 Objet du marché de maintenance

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ses annexes définissent les conditions de réalisation des prestations du marché pour le lot n°4 concernant la maintenance des systèmes de sécurité incendie, moyens de secours et désenfumage mécanique des immeubles de la CAISSE DES DEPOTS.

Les missions consistent en un ensemble de prestations d'entretien, de maintenance, de travaux, de services sur les installations techniques nécessaires au maintien en sécurité incendie des immeubles de la CAISSE DES DEPOTS.

Il est précisé que la conduite et l'exploitation des installations n'entrent pas dans le cadre de ce marché. Le Titulaire s'obligeant cependant à coordonner ses prestations avec les différents services, exploitants ou intervenants de la CAISSE DES DEPOTS.

L'exécution du Marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent CCTP définissant l'ensemble des prestations à réaliser et les ouvrages à entretenir.

Le Titulaire se doit de les compléter au besoin pour respecter la réglementation et atteindre **LES OBLIGATIONS DE RESULTATS ET DE MOYENS MINIMAUX**.

Il appartient au Titulaire de mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires en fréquence (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle etc.) et intensité (type de méthode, etc.) pour assurer la sécurité des personnes et des biens.

Les descriptions des prestations à réaliser faites dans le CCTP constituent le minimum à réaliser afin de garantir le maintien en activité des bâtiments et garantir les niveaux de services définis, le Titulaire est invité à proposer les compléments qu'il juge utiles dans le cadre de l'obligation de résultats à laquelle il doit répondre.

2 Périmètre de l'accord cadre

Le périmètre géographique à couvrir par le présent marché est définie en annexe (cf. Fiches des sites).

3 Parties contractantes

3.1 Maitrise d'ouvrage

La CAISSE DES DEPOTS et CONSIGNATIONS (ci-après désignée par « **CDC** ») est, suivant les sites, propriétaire ou locataire du patrimoine immobilier d'exploitation objet du présent marché

La Maitrise d'ouvrage interne de la CDC est portée au sein du DOT Direction des opérations et du pilotage de la transformation opérationnelle.

Le département SDI210 est en charge du suivi et du contrôle du lot Ile de France et certains sites hors IDF.

Pour la mise en place du marché, le suivi d'exploitation et la sortie du marché, la CDC peut être amenée à se faire assister par un Assistant à Maitrise d'Ouvrage pour des missions d'assistance et de conseils, le pilotage du contrat et le suivi du prestataire. Cette société peut assurer le contrôle de la qualité des prestations et la recherche d'améliorations en relation avec le TITULAIRE qui est tenu de collaborer.

3.2 Titulaire

Le(s) prestataire(s), ou le(s) groupement(s) représentés par leur mandataire, qui seront attributaires du présent marché sont dénommés « Titulaire ».

4 Contexte particulier

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) concernent la description des prestations d'exploitation et de maintenance des systèmes de Sécurité Incendie et moyens de secours pour l'ensemble immobilier de la Caisse des dépôts. Ces prestations sont confiées à un même Titulaire.

Le Titulaire devra assurer une qualité de service conforme aux standards du secteur bancaire, en raison du caractère sensible des bâtiments et de la réglementation ERP (2 cat type L,N,PS). Il devra garantir un haut niveau de professionnalisme et la capacité de ses équipes à intervenir efficacement dans les zones sensibles. Les interventions devront répondre aux impératifs de réactivité et d'excellence opérationnelle attendus.

Le périmètre d'intervention du Titulaire concernent des installations techniques situées en locaux techniques, des équipements situés dans des zones de bureau, et des équipements dédiés aux espaces de restauration collective. La CDC attache une importance élevée à la qualité du confort des occupants et de la continuité de service.

Le Titulaire devra adapter son organisation et planifier ses interventions afin de ne pas gêner l'activité des occupants. A ce titre, Les opérations de maintenance, les essais, les travaux ne doivent pas troubler le fonctionnement des locaux.

Toute action du Titulaire qui entraine une interruption d'activité au sein des différents services de la CDC (exemple : évacuation des locaux notamment les bureaux et les zones de restaurations) fait l'objet d'une pénalité.

De même, le Titulaire devra être réactif à toute sollicitation des différents services de la CDC, en tenant compte des enjeux de nécessité de la disponibilité des installations et de la prise en compte de la criticité des espaces concernés.

5 Organisation des services de la CDC

La Maitrise d'ouvrage interne de la CDC est assurée par la Direction de l'immobilier de l'environnement de travail **SDPI**.

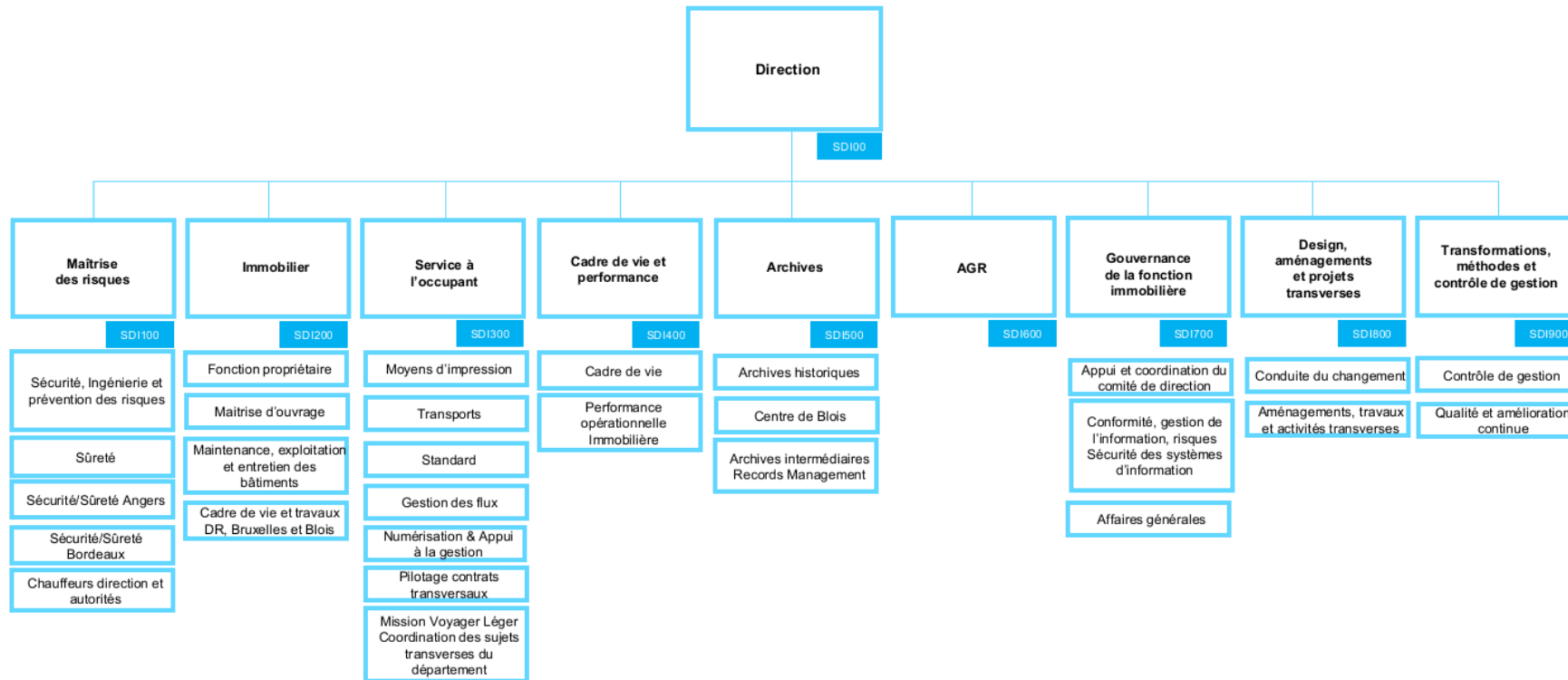
Au sein de la **SPDI**, différents départements interagissent pour assurer la gestion, le suivi et le contrôle du présent marché.

Départements	Responsabilités
SDI 100 : Département de la maîtrise des risques	SDI100 est notamment en charge de l'exploitation des systèmes de sécurité et de sûreté des sites, dont les accès.
SDI 200 : Département immobilier	La SDI200 a en charge de la maintenance et l'exploitation (SDI 210), la gestion de la fonction propriétaire (SDI 220), et la conduite des opérations d'investissements immobiliers (SDI 230)
Maintenance et exploitation (SDI 210)	SDI210 est le service des installations techniques gérant l'ensemble du patrimoine. Il assure le pilotage de la maintenance et de l'exploitation des principaux équipements techniques de production et de distribution en chauffage, ventilation, climatisation, courant fort y compris HTA, plomberie, automatismes, GTB etc.
Fonction propriétaire (SDI 220),	SDI220 est en charge de la gestion des bâtiments en propriété et sous baux et la gestion de la base de données immobilières.
Conduites d'opérations (SDI 230)	Service des opérations de travaux. Il pilote les travaux réalisés au sein de la CDC. (Aménagement ponctuel de locaux, consignations)
SDI 400 : Département gestion de sites	Service de gestion de proximité. SDI400 est en charge de • La gestion des demandes d'intervention formulées par les occupants sur les équipements dans leur environnement immédiat. (Problèmes de confort thermique, éclairage, prises de courants, olfactif, acoustiques, appareils sanitaires, ...). • L'aménagement, les adaptations liées aux modifications des locaux. • La remontée des informations sur les interventions impactant l'activité des occupants (coupure de services, interventions dans les locaux, travaux ...). Il est le garant de la politique de service client que la CDC souhaite mettre en œuvre.

Tous ces départements sont des donneurs d'ordre CDC auprès du Titulaire et doivent être informés du déroulement des prestations du présent Marché.

5.1 Organigramme simplifié des Direction et Départements de CDC intervenants sur le marché

Organigramme simplifié des Directions et Départements de CDC intervenants sur le marché :



6 Modification des conditions d'exploitations

Dans le cadre de sa politique immobilière, la CDC peut être amenée à réaliser des opérations et travaux de réhabilitation, d'extension, de restructuration ou de rénovation sur ses différents sites.

Certains sites sont en cours de travaux de rénovation et seront occupés par la CDC au cours de l'année 2027. Compte tenu de ces évolutions, le planning prévisionnel de mise à disposition des bâtiments et installations pourra être ajusté en fonction de l'avancement réel des chantiers.

Le Titulaire devra faire preuve d'une souplesse organisationnelle et adapter ses moyens humains et techniques en conséquence, afin d'assurer la continuité du service et la prise en charge progressive des nouveaux équipements.

La CDC se réserve le droit de confier des travaux à des entreprises dites « INSTALLATEUR », impactant des modifications sur les équipements maintenus par le Titulaire.

Aucuns travaux ne seront entrepris sur les installations du présent marché sans une information du Titulaire. De même, aucune modification technique ne pourra être apportée à l'installation par le Titulaire, même à ses frais, sans que la CDC en ait préalablement été informée et acceptée ces modifications.

Le Titulaire prendra toutes dispositions pour que le fonctionnement des installations existantes ne soit pas perturbé.

Le Titulaire devra apporter son concours pendant les phases de conception, de réalisation des travaux et de mise en service des nouvelles installations, afin d'assurer la continuité du service conformément aux conditions définies par le présent marché.

Le Titulaire devra alerter, par écrit, la CDC dès lors qu'une anomalie technique aura été relevée dans la réalisation des travaux. En l'absence d'une telle déclaration préalable, il est tenu pour responsable du manquement de fonctionnement éventuel.

Le Titulaire a l'obligation de **participer aux opérations préalables à la réception des travaux** afin de s'assurer que les installations sont en parfait état de fonctionnement et ont le niveau de performance requis. Les constatations seront présentées dans le plus court délai par écrit, sous forme de lettre ou rapport. La CDC reste seule juge de la suite à donner à ces constatations et demeure responsable s'il ne donne pas suite aux conseils du Titulaire.

Le Titulaire ne peut être tenu responsable des dégradations des équipements du périmètre technique résultant de travaux ou modifications non-réalisés par lui-même.

Le Titulaire prend en charge les nouvelles installations dès la réception des travaux qu'elle soit avec ou sans réserve au même titre que celles qui font l'objet du périmètre initial du présent marché. Il en suivra le cas échéant un avenant précisant les nouvelles modalités d'exécution.

7 Principe de continuité de service

Le Titulaire doit maintenir en permanence, 24h/24 et 365 jours par an, le parfait état de fonctionnement et le niveau de performance requis des installations dont il a la charge.

8 Obligations de résultats et de moyens

Le Titulaire accepte de prendre en charge les prestations définies dans les conditions et selon les obligations figurant à l'ensemble des documents le présent le marché.

Le Titulaire garantit les résultats fixés au présent marché et met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions et à l'obtention des résultats nécessaires.

Le marché impose au Titulaire des obligations de résultats et des obligations de moyens minimaux. Tous les moyens et modalités décrits dans le présent CCTP et tous les documents qui y sont cités, ne sont que des moyens minimaux. Ils ne sont pas limitatifs. Les moyens minimaux sont au moins équivalents à ceux qui sont définis par le Titulaire dans le mémoire qu'il a joint à son offre. Le respect de ces moyens ne peut suffire au Titulaire pour se dégager de sa responsabilité qui reste pleine et entière.

En outre, l'avis ou l'acceptation de la CDC sur une décision concernant l'organisation ainsi que les informations et documents fournis par lui, ne peuvent dégager pour autant la responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire recherche de façon continue l'amélioration des méthodes pour assurer une qualité de service optimale tant au niveau du fonctionnement des installations que de la satisfaction des occupants. Le Titulaire apporte toutes solutions aux défaillances constatées dans les délais fixés au marché. Le Titulaire a un devoir de conseil permanent auprès de la CDC et doit s'enquérir de ses besoins.

Le Titulaire est réputé avoir inclus dans son offre tous les moyens humains et matériels y compris la fourniture de pièces nécessaires à la réalisation des prestations décrites et au respect des obligations de résultat du marché.

Les objectifs généraux en matière de résultats consistent à garantir :

- La performance et le niveau de sécurité des personnes, des biens et des informations tels que définis par la CDC au moyen du maintien des équipements et des systèmes de Sécurité ;
- Optimiser la maintenance préventive ou préventive conditionnelle et la maintenance corrective de façon à assurer la qualité de service aux utilisateurs et la performance des installations pour les exploitants ;
- Limiter les gênes et ne pas entraver l'exploitation normale du site ;
- La continuité de fonctionnement des sites et des activités qu'ils hébergent, dans le respect de la réglementation ;
- La satisfaction des occupants par la qualité de service et la réactivité sur sollicitation ;
- Le coût le plus efficient et optimisé ;
- Garantir les modes de fonctionnement dégradés ;
- Le maintien du niveau de performance, de durabilité des équipements et des systèmes ;
- Respecter les délais de présence, d'intervention, de dépannage et de remise en état ;
- La levée des réserves suite aux anomalies relevées par les organismes de contrôle ;
- La communication en continu auprès des services concernés de la CDC pour toute intervention menés et incidences de fonctionnement, ainsi que la qualité des reporting transmis (rapports de d'exploitation, etc.).
- La veille réglementaire attachée aux installations en place ;

- La performance environnementale ;
- Le titulaire est responsable de la constitution, de la mise à jour et de la conformité de l'ensemble des documents requis pour la certification HQE Exploitation, afin de garantir l'obtention et le maintien du niveau « Performant » du bâtiment concerné.

Le respect des objectifs se traduira par :

- Un taux de satisfaction élevé des occupants,
- Une parfaite connaissance des installations et des Sites,
- La tenue à jour des documents d'exploitation,
- Un taux de disponibilité élevé des installations (durée durant laquelle ledit équipement ou système est opérationnel/ durée totale durant laquelle il aurait dû fonctionner.)
- L'absence de panne majeure,
- Un taux de défaillance faible après réparation,
- La rapidité dans les interventions et le traitement des demandes,
- Le respect de la démarche environnementale de la CDC,
- Des propositions périodiques (plan de progrès) sur des optimisations possibles d'organisation et de moyens, et une transparence des coûts,
- Des propositions de travaux cohérentes avec les besoins et les objectifs du patrimoine,
- Des coûts annoncés cohérents avec le prix du marché

Le Titulaire reconnaît en outre avoir :

- Pris connaissance des installations dans leur état, leur environnement et pour les prestations qui lui sont demandées.
- Apprécié exactement toutes les conditions d'exploitation des sites et de ses installations, et s'être parfaitement rendu compte de leur importance et de leur(s) particularité(s),
- Été parfaitement informé des règlements applicables au sein des établissements et des règles de sécurité.

Il ne pourra arguer de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations sur les bâtiments, leurs locaux ou installations pour se soustraire à son engagement.

Le Titulaire, en sa qualité de professionnel, déclare s'être assuré que ce présent CCTP et ses annexes ne comportent pas d'erreurs, omissions et/ou contradictions incompatibles avec le respect des réglementations, des règles de l'art ainsi que des impératifs de qualité, performance, disponibilité et de continuité de service imposés par le présent marché.

Dans le respect des moyens minimaux imposés, le Titulaire restera seul juge des moyens qu'il lui appartient de mettre en œuvre pour réaliser l'ensemble des prestations prévues au marché. Il demeure par ailleurs seul responsable dans le cadre de son obligation de résultat, même en cas de sous-traitance ou cotraitance de certaines prestations, de la bonne fin de ces prestations.

L'esprit général du marché est d'établir des relations de travail confiantes et efficaces entre la CDC et le Titulaire, telles qu'il en résulte une combinaison optimale de leurs efforts communs pour atteindre l'objectif de qualité à un niveau de coûts optimisé.

Il est attendu du Titulaire qu'il apporte une attention particulière à son intégration au sein de l'organisation de la CDC.

9 Présentation générale des prestations attendues

Les prestations d'exploitation et de maintenance des installations sont définies dans le présent cahier des charges et ses annexes. Le Titulaire prend en charge tous les équipements en l'état, existants, en service ou à l'arrêt, dans l'ensemble des bâtiments, tel que définis aux annexes du présent CCTP.

Les équipements existants, présentés en annexe du CCTP, sont fournis à titre indicatif. Cette annexe n'est pas exhaustive et des équipements peuvent être absents des listes.

Il est sous-entendu qu'il faut ajouter l'ensemble des matériels constituant les installations et habituellement nécessaires à leur bon fonctionnement. Il appartient au Titulaire de compléter, s'il le juge nécessaire, ces listes pour établir sa proposition car il ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une quelconque omission.

Le Titulaire ne pourra en aucun cas prétendre à une modification des montants contractuels simplement au titre que certains équipements n'auraient pas été recensés dans le listing joint au CCTP. Pour rappel toute éventuelle modification des prix de l'accord-cadre devra se faire dans le strict respect du CCAP et du code de la commande publique.

Dans le cadre de la prise en charge initiale telle que décrite dans le présent CCTP, le Titulaire dispose d'un délai maximal de deux mois à partir de la date de démarrage du marché pour établir l'inventaire complet des équipements.

Ces documents feront l'objet d'une mise à jour de façon permanente par le Titulaire durant toute la durée du marché, dans le cadre des prix annualisés.

Entrent dans la définition des prestations toutes fournitures et travaux annexes nécessaires à la bonne exécution des prestations telles que ci-après, sans que cette liste soit limitative :

- L'ouverture et la remise en place des faux planchers ou des faux plafonds nécessaires à l'exécution des prestations de maintenance et travaux,
- La protection des matériels ou des installations des autres corps d'état,
- La manutention des matériels et outillages,
- La remise en état des locaux après interventions,
- Le respect des procédures de traitement des déchets (tri sélectif, utilisation de sacs spécifiques, dépose des matériels, matières et équipements usagés dans des containers adaptés),
- Le contrôle des installations préalablement et lors des coupures annuelles de l'alimentation électrique des sites.

Par ailleurs, le TITULAIRE exécute ses prestations en collaboration avec les exploitants des autres corps d'état tels que les installations électriques, les installations de CVC, etc.

9.1 Périmètre technique

La liste des équipements en annexe précise les dispositifs et systèmes pris en charge pour chacun des sites. Le périmètre du marché comprend les dispositifs ou systèmes détaillés ci-dessous.

9.1.1 Les Systèmes de Sécurité Incendie (S.S.I.) comprenant

Les Systèmes de Détection Incendie, dont :

- Les Equipements de Contrôle et Signalisation (E.C.S.) ou tableau de détection,
- Les détecteurs automatiques d'incendie et les indicateurs d'action,
- Les déclencheurs manuels,
- Les Alimentations Electriques de Sécurité,
- Les câbles, liaisons et tous dispositifs nécessaires au bon fonctionnement du S.D.I.

Les Systèmes de Mise en Sécurité Incendie, dont :

- Les Centralisateurs de Mise en Sécurité Incendie,
- Les modules d'asservissement,
- Les Alimentations Electriques de Sécurité,
- Les diffuseurs sonores avec flash,
- Les dispositifs de maintien des portes coupe-feu,
- Les débuts de course et fin de course,
- Les câbles, liaisons et tous dispositifs nécessaires au bon fonctionnement du S.M.S.I.,
- Les panneaux lumineux (parkings).

Les Systèmes d'extinction automatique cuisine, dont :

- Les coffrets de relaying d'extinction automatique ou centrale d'extinction,
- Les réservoirs d'extinction,
- Les déclencheurs manuels double action,
- Les câbles, liaisons et tous dispositifs nécessaires au bon fonctionnement des systèmes d'extinction automatique,

Les installations de protection incendie des zones de cuisson.

9.1.2 Les Unités de Gestion Centralisée des Issues de Secours

- Les centrales U.G.C.I.S. ;
- Les Dispositifs de Demande d'Ouverture ;
- Les organes de verrouillage, ventouse, ferme portes asservis au SSI;
- Les Alimentations Electriques de Sécurité ;
- Les câbles, liaisons et tous dispositifs nécessaires au bon fonctionnement des systèmes U.G.C.I.S;
- Les commandes de commutation vidéo.

9.1.3 Les moyens de secours, comprenant :

- Les extincteurs incendie ;
- Les colonnes sèches ;
- Les tirez lâchez et autres commandes manuelles de désenfumage naturel ;
- Les plans d'évacuation et d'intervention et leur mise à jour.

9.1.4 Les moyens de désenfumage et de compartimentage :

Équipements de désenfumage (mécaniques ou naturels) asservis à la DI

- Volets, trappes, exutoires et ouvrants de désenfumage ;
- Equipements liés au compartimentage (portes coupe-feu, clapets coupe-feu) ;
- Commandes automatiques et manuelles de désenfumage ;
- D.A.S associés ;
- Armoires de commande des ventilateurs de désenfumage mécanique ;
- Commandes d'asservissements des portes coupe-feu, clapets coupe-feu, volets de désenfumage, ventilateur (moteur) de désenfumage (soufflage ou extraction) ;
- Les clapets coupe-feu commandés et autocommandés.

9.2 Dispositions générales

La CDC confie au Titulaire du présent marché, l'entretien, la maintenance et les services inclus dans le périmètre du marché.

Le Titulaire s'engage à réaliser les prestations suivant la réglementation en vigueur, dans le respect des règles de sûreté et sécurité propres à la CDC, dans le respect des règles de l'art de la profession, et à respecter l'obligation de résultats définis pour chaque prestation, cela comprend :

- L'obligation de respect des règles de sûreté et sécurité imposées par la CDC ;
- La tenue à jour des plans de prévention ;
- L'obligation de traçabilité des opérations, de suivi, et d'enregistrement ;
- Le contrôle et la réalisation de la planification des opérations ;
- Le suivi et la réalisation effective des contrôles qualités périodiques ;
- L'engagement de reporting éclairé auprès de la CDC ;
- L'obligation de continuité d'activité sur les équipements et installations critiques ;
- L'obligation de continuité de service et de recouvrement durant les plages horaires contractuelles ;
- La garantie de réalisation des entretiens et contrôles périodiques (Opérations réalisables par des Titulaires spécialisés ou qualifiés), de traitement et de suivi des anomalies relevant de son périmètre ;
- Le conseil et la visibilité dans l'établissement des Plans Pluriannuels d'Investissements ;
- L'obligation d'information de la CDC ;
- L'excellente tenue (en parfait état de propreté) des locaux techniques, installations, et autres espaces mis à disposition ou pris en charge par le Titulaire ;

- Garantir la bonne tenue du personnel ;
- Garantir le respect de ces engagements.

9.3 Devoir d'alerte

Le Titulaire signale par écrit à la CDC les incidents constatés ainsi que les incidents prévisibles sur les équipements ne faisant pas partie du présent contrat et nuisibles à la réalisation de ce dernier et cela dès qu'il peut les déceler en indiquant les conséquences que pourraient entraîner la non-intervention de la CDC et les travaux nécessaires à leur prévention.

Les incidents ou problèmes techniques rencontrés ou découverts qui ont un impact majeur sur la sécurité ou la sûreté des bâtiments doivent faire l'objet d'un appel immédiat au pilote du contrat.

9.4 Limites des prestations

Les limites de prestation sont définies de manière à garantir à chaque intervenant le plein exercice de sa responsabilité.

Les limites de prestations peuvent concerner l'interface entre le présent lot et d'autres prestataires, ou entre le présent lot et la maîtrise d'ouvrage.

Les limites de prestation obéissent aux règles générales suivantes :

- Font partie, sans aucune restriction, tous les équipements et ouvrages listés au titre du marché ainsi que tous les réseaux les reliant entre eux, leurs supports et leurs éléments de fixation ;
- Pour l'alimentation ou l'asservissement des équipements objets du marché en électricité ou courant faible, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositif de raccordement de l'équipement inclus ;
- Pour les organes hors objet du marché asservis ou alimentés par un des équipements inclus au marché, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs d'alimentation de l'organe, borniers exclus.

10 Définition des prestations de maintenance

Les termes utilisés dans le présent C.C.T.P pour désigner les prestations de maintenance sont définis par les normes.

10.1 Rappel normatif sur la Maintenance

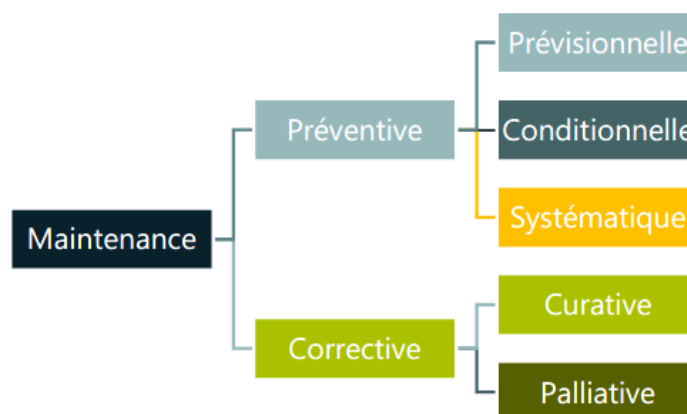
La maintenance est définie par la norme NF EN 13306, comme étant « l'ensemble de toutes les actions techniques, administratives et de management durant le cycle de vie d'un bien, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise ».

La maintenance est dite « préventive » quand les opérations sont effectuées avant les défaillances, la maintenance est dite corrective quand les opérations sont effectuées après une défaillance.

La norme NF EN 13306 précise que la maintenance préventive est dite systématique lorsqu'elle est exécutée à des intervalles de temps ou cycles préétablis sans contrôle préalable de l'état des biens, conditionnelle lorsqu'elle est basée sur une surveillance du fonctionnement du bien et/ou des paramètres significatifs de fonctionnement, prévisionnelle lorsqu'elle est exécutée suivant des prévisions extrapolées de l'analyse et de l'évaluation des paramètres significatifs de fonctionnement.

La maintenance corrective est dite curative lorsque les actions physiques sont exécutées pour rétablir de manière définitive la fonction du bien, palliative lorsque les actions physiques sont exécutées pour rétablir

de manière provisoire la fonction du bien.



La norme NF X 60-000 définit les termes de « maintenance » et de « bien » :

- Maintenance : ensemble des activités destinées à maintenir ou à rétablir un bien dans un état ou dans des conditions données de sûreté de fonctionnement pour accomplir une fonction requise. Ces activités sont une combinaison d'activités techniques, administratives et de management ;
- Bien : tout élément, composant, équipement, sous-système, système, matériel, processus, etc. que l'on peut considérer individuellement et qui a pour objectif d'assurer une fonction donnée.

Les cinq niveaux de maintenance, définis dans la norme NF X 60-000, caractérisent la complexité croissante des opérations de maintenance.

Niveau de Maintenance	Descriptifs des opérations
Niveau 1	Réalisé par l'exploitant du matériel sans outillage particulier et à l'aide de la notice d'utilisation. • Réglages simples prévus par le constructeur au moyen d'organes accessibles sans démontage ou ouverture du matériel. • Remplacements de consommables accessibles en toute sécurité.
Niveau 2	Réalisé par un technicien habilité avec les outils et notices définis par les instructions de maintenance. • Dépannages par échange standard d'éléments. • Opérations simples de maintenance préventive (graissage, contrôle de fonctionnement).
Niveau 3	Réalisé par un technicien spécialisé, utilisant l'ensemble de la documentation nécessaire à la maintenance du matériel et les pièces détachées adéquates avec l'outillage et les appareils de mesure prévus par la documentation technique. • Identification et diagnostic de pannes, réparations par échange de composants ou d'éléments fonctionnels, réparations mécaniques, réglage des appareils de mesure et opérations courantes de maintenance préventive.
Niveau 4	Nécessite un encadrement technique spécialisé et une équipe dotée d'un outillage spécialisé (moyens mécaniques, de câblage...), de bancs de mesure et des étalons de travail. • Regroupe les travaux importants de maintenance corrective ou préventive à l'exception de la rénovation et de la reconstruction. • Réglage des appareils de mesure utilisés pour la maintenance, éventuellement vérification des étalons de travail par les organismes spécialisés.
Niveau 5	Réalisé par le constructeur ou le constructeur. • Rénovation, reconstruction ou exécution des réparations importantes confiées à un atelier central : • Inspection complète de tous les organes, reprise complète ou remplacement des pièces déformées par des pièces d'origine ou des pièces neuves équivalentes. • La reconstruction peut être assortie de travaux de modernisation.

10.2 Prestations à la charge du Titulaire

Le Titulaire doit les prestations suivantes (les niveaux de maintenance sont ceux définis par la norme AFNOR NF X 60-000 ») :

- Pilotage et missions générales,
- Surveillance des installations,
- Conduite des installations,
- Maintenance préventive systématique des **niveaux 1 à 4 inclus**,
- Maintenance préventive conditionnelle des **niveaux 1 à 4 inclus**,
- Maintenance corrective des **niveaux 1 à 4 inclus**.

Nota : Les prestations de maintenance de niveaux 1 à 4 (main d'œuvre et pièces) sont intégralement incluses dans les prix annualisés sans possibilité de refacturation complémentaire, quelles qu'en soient la nature ou la fréquence.

10.3 Principaux textes et règlements applicables (non limitatif) :

Code du Travail :

Le code du travail s'applique intégralement à l'opération. Le Titulaire doit donc prendre en charge toutes les obligations qui lui incombent.

Code de la Construction et de l'Habitation :

Le code de la construction et de l'habitation (articles R123.1 à R.123.55) est applicable à l'ensemble des prestations prévues.

Règlement de Sécurité contre l'Incendie et les Risques de Panique dans les ERP :

Arrêté du 25 Juin 1980, modifié par l'arrêté du 2 Février 1993, relatif au règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les E.R.P

Arrêté du 22 mars 2004, portant approbation de dispositions complétant et modifiant le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (dispositions relatives au désenfumage)

Instruction technique n° 246 du 3 mars 1982, relative au désenfumage dans les établissements recevant du public

Normes relatives aux systèmes de détection incendie (S.D.I.) :

Norme NF S 61-950 relative aux détecteurs, tableaux de signalisation et organes intermédiaires,

Norme NF S61-961, Systèmes Détecteurs Autonomes Déclencheurs (SDAD)

Norme NF S 61-962 relative au tableau de signalisation à localisation d'adresse de zone,

Norme européenne NF EN 54-1, relative aux Systèmes de détection et d'alarme incendie (S.D.A.I.),

Norme européenne NF EN 54-2, relative à l'Équipement de contrôle et de signalisation (E.C.S.),

Norme européenne NF EN 54-3, Dispositifs sonores d'alarme feu,

Norme européenne NF EN 54-4, relative à l'équipement d'alimentation électrique,

Norme européenne NF EN 54-5, Détecteurs de chaleur.

Norme européenne NF EN 54-7, Détecteurs ponctuels fonctionnant suivant le principe de la diffusion de la lumière, de la transmission de la lumière ou de l'ionisation

Norme européenne NF EN 54-10, Détecteurs de flamme.

Norme européenne NF EN 54-12, Détecteurs de fumée – Détecteurs linéaires fonctionnant suivant le principe de la transmission d'un faisceau d'ondes optiques rayonnées.

Norme européenne NF EN 54-13, évaluation de la compatibilité et de l'aptitude au raccordement des composants d'un système.

Norme européenne NF EN 54-16, Élément central du système d'alarme incendie vocale.

Norme européenne NF EN 54-17, Isolateurs de court-circuit.

Norme européenne NF EN 54-18, Dispositifs d'entrée / sortie.

Norme européenne NF EN 54-20, Détecteur de fumée par aspiration.

Norme européenne NF EN 54-21, Dispositifs de transmission de l'alarme feu et du signal de dérangement.

Norme européenne NF EN 54-22, Détecteurs de chaleur de type linéaire réenclenchables.

Norme européenne NF EN 54-23, Dispositifs d'alarme feu — Dispositifs visuels d'alarme feu.

Norme européenne NF EN 54-24, Composants des systèmes d'alarme vocale — Haut-parleurs.

Norme européenne NF EN 54-25, Composants utilisant des liaisons radioélectriques.

Norme européenne NF EN 54-26, Détecteurs de monoxyde de carbone – Détecteurs ponctuels.

Norme européenne NF EN 54-27, Détecteurs de fumée dans les conduits.

Norme européenne NF EN 54-28, Détecteurs de chaleur de type linéaire non réenclenchables.

Norme européenne NF EN 54-29, Détecteurs d'incendie multicapteurs – détecteurs ponctuels utilisant une combinaison de capteurs de fumée et de chaleur.

Norme européenne NF EN 54-30 Détecteurs d'incendie ponctuels utilisant une combinaison de capteurs de monoxyde de carbone et de température.

Norme européenne NF EN 54-31, Détecteurs ponctuels combinant l'utilisation de capteurs de fumée, de capteurs de monoxyde de carbone et éventuellement de capteurs de chaleur.

Norme NF S61-970, Règles d'installation des Systèmes de Détection Incendie (S.D.I.).

Normes relatives aux systèmes de mise en sécurité incendie (S.M.S.I.) :

Norme NF S 61-930, relative aux systèmes concourant à la sécurité contre les risques d'incendie et de panique,

Norme NF S 61-931, relative aux dispositions générales,

Norme NF S 61-932, relative aux règles d'installation,

Norme NF S 61-933, relative aux règles d'exploitation et de maintenance,

Norme NF S 61-934, relative aux Centralisateurs de mise en sécurité incendie (C.M.S.I.),

Norme NF S 61-935, relative à l'Unité de signalisation (U.S.),

Norme NF S 61-936, relative aux Equipements d'alarme (E.A.),

Norme NF S 61-937, relative aux Dispositifs actionnés de sécurité (D.A.S.),

Norme NF S61-938, relative aux Dispositifs de Commande Manuelle (D.C.M) — Dispositifs de Commandes Manuelles Regroupées (DCMR) — Dispositifs de Commande avec Signalisation (D.C.S) — Dispositifs Adaptateurs de Commande (D.A.C),

Norme NF S61-939, relative aux Alimentations Pneumatiques de Sécurité (A.P.S),

Fascicule FD S 61-949, commentaires et interprétations des normes NF S 61-931 à NF S 61-939,

Norme NF S 61-940, relative aux Alimentations électriques de sécurité (A.E.S.),

Norme NF S61-941, Equipements de répétition d'exploitation,

Norme NF S 32-001, relative aux signaux sonores d'évacuation d'urgence,

Normes et textes divers :

Norme NF C 15-100, relative aux installations électriques à basse tension,

Norme NF C 32-070, relative aux conducteurs et câbles isolés pour installations et aux essais de classification des conducteurs et câbles du point de vue de leur comportement au feu,

Règles UTE C 15-103 Installations électriques à basse tension.

UTE C 18-510 Recueil d'instructions générales de sécurité d'ordre électrique.

Normes concernant la compatibilité électromagnétique, notamment la directive européenne 89-336 du 03

mai 1989 transcrite par le décret français n° 92-587 du 15 septembre 1992,

Règle R 7 de l'A.P.S.A.D., relative aux règles d'installation des Systèmes de Détection Automatique d'Incendie.

Qualification APSAD F7 « mainteneur des Systèmes de Détection Automatique d'Incendie et de Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie » ;

Décret n° 88-1056, en date du 14 novembre 1988, relatif à la protection des travailleurs dans les établissements qui mettent en œuvre des courants électriques,

Décret n° 92-158 du 20 février 1992, fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure,

Loi n° 75-633 du 15 juillet 1975 relative à l'élimination des déchets et à la récupération des matériaux,

Circulaire DRT n° 90-19 du 30 octobre 1990, relative aux radiations ionisantes.

CCTG des marchés publics Fascicules 5655 et 5659 de la Commission Centrale des Marché

Décret 2002-460 du 4 avril 2002 Protection générale des personnes contre les rayonnements ionisants

Arrêtés du 05 Août 1992 et arrêté du 04 Novembre 1993

Arrêté du 18 novembre 2011, décisions 2011-DC-0252 et 2011-DC-0253 relatives au retrait des DFCI et activités inhérentes

Instruction technique n°247 relative aux mécanismes de déclenchement des dispositifs de fermeture résistant au feu et de désenfumage

L'instruction technique 248 relative aux systèmes d'alarme utilisés dans les E.R.P

Instruction Technique n°263 relative au désenfumage des volumes libres (atriums) dans les ERP

Loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité

Circulaire du 22 octobre 1996 relative à l'application de l'article 10 de la loi no 95-73

Normes NF EN 50132 concernant les Systèmes d'alarme – Systèmes de surveillance CCTV à usage dans les applications de sécurité

Instruction technique relative au contrôle de la continuité des communications radioélectriques dans les établissements recevant du public (ERP)

Article MS 71 du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP

NF-X08-070 juin 2013

11 Modalités générales d'exécution des prestations

11.1 Conditions d'exécution

Les conditions d'exécution des différentes missions sont fixées dans l'ensemble des pièces de l'accord-cadre et du marché subséquent. Celles-ci peuvent être complétées ou adaptées à tout moment par la CDC pour tenir compte de l'évolution de son organisation, de ses règles internes, des missions qui lui sont confiées, ou de textes qui s'imposeraient à elle, et d'une manière générale de tout événement susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution des missions ou leur suivi.

En cours d'exécution du contrat, la CDC informe le Titulaire de tout événement pouvant avoir un impact sur ses prestations ou sur les conditions de leur exécution.

En cours d'exécution du contrat, la CDC se réserve le droit de modifier les modalités d'exécution des prestations. Dans ce cas, les incidences sur le contrat sont alors examinées conjointement avec le Titulaire, notamment dans le cas où celles-ci ne lui permettraient plus d'assurer normalement l'exécution de son contrat. Le cas échéant, un avenant sera établi.

Le Titulaire s'engage à effectuer ses missions de façon diligente, efficace et économique, conformément aux pratiques et usages de la profession.

Les frais de déplacement, de restauration ou d'hôtel sont réputés inclus dans le montant des prestations de l'accord-cadre.

11.2 Phasage du marché

Les marchés subséquents se dérouleront selon les phases suivantes :

- Phase de recouvrement ;
- Phase de prise en charge ;
- Phase d'entretien et maintenance des installations ;
- Réversibilité.

Dès la notification des marchés subséquents, le Titulaire doit mettre en place l'organisation et les moyens nécessaires pour respecter ses obligations contractuelles et répondre aux besoins de la CDC.

- La phase « RECOUVREMENT » débute un (1) mois avant la date du démarrage du marché suivant la date indiquée lors de la notification ;
- La phase « PRISE EN CHARGE » débute au premier jour du marché suivant la date indiquée lors de la notification ;
- La phase « EXPLOITATION COURANTE » débute à la fin de la période de « recouvrement » et se déroulent conjointement avec la phase de « PRISE EN CHARGE » au plus tard trois mois après le début du marché ;
- Les phases « EXPLOITATION COURANTE » et « REVERSIBILITE » se déroulent conjointement jusqu'à la fin contractuelle du marché.

11.3 Réunion de démarrage

Après la notification des marchés subséquents et préalablement à la prise en charge des installations, la maîtrise d'ouvrage présidera, en présence du Titulaire et de ses éventuels sous-traitants, une réunion dont l'objectif sera de faire le point sur les modalités fonctionnelles et techniques futures de l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, le Titulaire présentera à la maîtrise d'ouvrage pour validation :

- La stratégie de maintenance qu'il entend mettre en place pour l'exécution des prestations du présent contrat ;
- L'organisation qu'il entend mettre en place pour l'exécution des prestations du présent contrat, et notamment pour le pilotage et les interventions en astreinte ;
- La liste du personnel (astreinte comprise) qu'il compte mettre en place pour l'exécution des prestations du présent contrat. La liste doit comporter les adresses mail et les numéros des téléphones professionnels.

Cette réunion sera également l'occasion de faire un rappel sur les contraintes particulières de la maîtrise d'ouvrage, en particulier en termes d'accès, confidentialité, sécurité, qualité, nécessaires pour travailler dans les locaux de la CDC.

11.4 Phase de démarrage

La phase de démarrage comprend une période de recouvrement **d'une durée d'un (1) mois** avec le prestataire sortant et une prise en charge **de deux (2) mois**, dont **la durée maximale est de trois (3) mois**.

La phase de recouvrement a pour objet de préparer et anticiper l'entière continuité opérationnelle des prestations dès le démarrage du marché. Cette période permet au Prestataire de prendre connaissance des sites et de l'organisation la CDC et d'en appréhender clairement les contraintes et spécificités afin de déployer les équipes, moyens et méthodes adaptés.

Cette période s'effectue en présence de l'exploitant sortant. Durant cette période, le Titulaire du présent lot n'intervient en aucun cas sur les équipements ou installations.

Le Titulaire est ainsi, dès la prise d'effet des missions d'exploitation courante, apte à garantir ses obligations de résultat avec une efficacité maximale.

Les interventions sur site du Titulaire pendant l'étape de prise en charge sont organisées obligatoirement et systématiquement en concertation avec la CDC.

La phase de prise en charge débute au premier jour du marché suivant la date indiquée lors de la notification.

Pour rappel, le titulaire devra obligatoirement respecter la mise en place des effectifs tel que prévu dans le CCTP et dans son offre technique. La CDC est en droit d'exiger des effectifs en quantité et qualité au moins équivalents à ceux proposés nominativement par le prestataire dans son offre.

11.4.1.1 Recouvrement

La période de mise en place des prestations **dure un (1) mois** et correspond à la phase de mise en place effective des prestations. Cette période s'effectue en présence du titulaire sortant.

Durant cette période le titulaire doit prendre progressivement la responsabilité des installations.

11.4.2 Période de mise en place des prestations

La période de mise en place et de prise en charge des prestations et des installations est fixée à une durée de deux (2) mois à compter du démarrage du marché.

Durant cette période, le Titulaire est tenu de :

- Découvrir les sites, les locaux et les installations concernés par le marché ;
- Participer à l'état des lieux contradictoire réalisé avec l'exploitant sortant. Cet état des lieux est cosigné par le Titulaire entrant et l'exploitant sortant ;
- Participer à la définition du plan d'action établi à l'issue de cet état des lieux ;
- Prendre connaissance des outils de gestion et de pilotage des installations, notamment la GMAO, la GTB et tout autre outil nécessaire à l'exploitation ;
- Prendre connaissance de l'organisation de la documentation technique existante ;
- Organiser et préparer l'exécution de ses futures prestations ;
- Mettre en place l'équipe opérationnelle ainsi que, le cas échéant, les sous-traitants ;
- Mettre en place l'ensemble des moyens matériels nécessaires à la réalisation des prestations (outillage, matériels, équipements de bureautique, matériels spécifiques pour les mesures et analyses, etc.) ;
- Organiser la mise en place du service d'astreinte et définir les procédures associées (procédure d'astreinte, constitution du dossier d'astreinte, etc.).

À l'issue de cette période, le Titulaire procède à la prise en charge complète des installations et ouvrages relevant du marché.

Cette phase doit permettre au Titulaire d'appréhender l'ensemble des contraintes de fonctionnement ainsi que les spécificités techniques et organisationnelles des sites de la CDC.

Dans ce cadre, le Titulaire réalise notamment les actions suivantes.

Concernant les aspects administratifs, le Titulaire doit :

- Identifier les contraintes de fonctionnement des sites ;
- Formuler les demandes d'agrément relatives aux sous-traitants ;
- Réaliser les inspections communes préalables avec ses sous-traitants ;
- Signer le plan de prévention ;
- Rédiger un plan d'assurance qualité ;
- Préparer les outils d'organisation et de gestion de la maintenance (modèles de comptes rendus, rapports types, etc.).

Concernant les aspects organisationnels, le Titulaire doit :

- Organiser et préparer les prestations et mettre en place les équipes d'intervention, y compris les équipes d'astreinte ;
- Constituer ses propres outils de travail ;
- Organiser les formations nécessaires au personnel placé sous sa responsabilité ;
- Établir l'ensemble des procédures d'intervention et définir les conditions d'intervention ;
- Planifier l'ensemble des interventions ;
- Identifier les conditions et moyens d'accès aux installations ;

- Prendre en charge les équipements informatiques mis à sa disposition ;
- Établir la procédure d'intervention en astreinte dès la notification du marché.

Concernant les aspects techniques, le Titulaire doit :

- Réaliser le recensement et l'inventaire des installations ;
- Effectuer les essais nécessaires afin de vérifier le bon fonctionnement des installations ;
- Identifier les éventuels défauts de mise en œuvre ;
- Identifier les installations bénéficiant encore de garanties ;
- Établir un tableau de suivi des garanties ;
- Identifier les anomalies susceptibles de relever des garanties ;
- Identifier les non-conformités réglementaires ;
- Proposer des solutions chiffrées permettant de remédier aux anomalies constatées ;
- Proposer la constitution d'un stock de pièces de rechange ;
- Mettre à jour la GMAO et constituer la base de données des équipements ;
- Organiser, classer et vérifier l'ensemble des plans et documents des installations fournis par la CDC ;
- Constituer la base documentaire relative aux installations comprises dans le marché.

Pour chaque défaut signalé, le Titulaire indiquera les mesures et/ou ressources qu'il estime nécessaires pour y remédier. Le Titulaire proposera un plan d'action et une planification de ces actions.

Les informations et constats recueillis sont consignés par écrit dans un **rapport de Prise en Charge** et qui sera remis au plus **un mois après** la fin de la période de prise en charge.

Ce rapport devra comporter la description des moyens, outils et méthode d'organisation pour assurer les prestations. Il sera joint la mise à jour de la liste des installations et ouvrages. Il comportera les caractéristiques détaillées des équipements, les relevés et mesures effectués, la classification de l'état des équipements ainsi que les photographies associées. Ce document sera à mettre à jour annuellement par le Titulaire au titre des prix annualisés de l'accord-cadre.

À réception du rapport de prise en charge, la CDC ou son représentant, procède aux visites et vérifications contradictoires qu'il juge utiles. Si des modifications sur le rapport sont nécessaires suite à ces visites, un rapport final est établi par le Titulaire et remis à la CDC dans les **huit (8) jours calendaires** suivant la dernière visite.

La CDC pourra décider ou non de remédier aux anomalies relevées dans le rapport de prise en charge. Une réunion de concertation permettra de définir un plan d'action et les obligations du Titulaire et de la CDC. Le plan d'action fera l'objet d'une planification et d'un suivi des actions réalisées.

Il est entendu que lors de sa prise en charge, le Titulaire procède aux réparations des désordres mineurs pouvant être réparés par ses soins sans moyen spécifique.

Le Titulaire devra exécuter les prestations de maintenance selon les termes du marché, indépendamment des remarques formulées dans le rapport de Prise en Charge et de leur résolution par la CDC.

11.4.2.1.1 Dossier Exploitation Maintenance (DEM)

Dans le prolongement de la prise en charge, le Titulaire rassemble les informations essentielles de l'exploitation dans un document appelé Dossier d'Exploitation Maintenance. Il s'agit notamment de toutes les informations nécessaires à la conduite des installations et aux interventions d'urgence :

- Plans d'implantation des équipements par spécialité,
- Situation des principaux équipements et locaux techniques,
- Synoptiques simples des réseaux techniques,
- Fiches matériels et notices constructeur pour chaque équipement comprenant les préconisations constructeur relatives à l'entretien et la maintenance ;
- Une fiche de maintenance par équipement, pour chaque installation, selon le descriptif figurant dans l'annexe 4 – la fiche Maintenance Sécurité, devra être intégrée à la GMAO.
- Gammes de maintenance ;
- Procédures, mesures conservatoires et de contournement en cas de défaillance.

Le DEM est présenté à la CDC au plus tard à l'issue de la phase de prise en charge. Il est ensuite complété et tenu à jour par le Titulaire au fur et à mesure des besoins et des évolutions.

Une déclinaison du DEM constituera le dossier d'astreinte qui doit être à la disposition des équipes d'astreinte sous une forme exploitable lors des interventions.

Le DEM sera mis à disposition sur le réseau informatique (partition commune) de la CDC.

11.4.2.1.2 Plan de Continuité d'Activité (PCA)

Le Titulaire élabore les procédures permettant la mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA). Il présente l'organisation mise en œuvre au sein de l'entreprise du Titulaire pour assurer la continuité de ses activités mais également son organisation pour assurer les obligations du présent marché.

Ces procédures sont établies en tenant compte des procédures internes de la CDC.

Le PCA concerne le périmètre technique et immobilier du marché. Il doit intégrer les aspects liés :

- Aux risques techniques et technologiques ;
- Les risques de pandémie ;
- Les risques inondations pour les sites de la CDC impactés ;

Le PCA est présenté à la CDC au plus tard à l'issue de la Phase de prise en charge. Il est ensuite complété et tenu à jour par le Titulaire au fur et à mesure des besoins et des évolutions.

11.4.2.1.3 Plan de contournement

Le Titulaire doit, après le recensement exhaustif des équipements, installations et activités stratégiques, établir un plan de contournement comprenant :

- L'analyse, l'étude et la description des moyens humains et matériels mis en œuvre pour réagir face à toute anomalie (avec propositions d'investissement le cas échéant, outils de suivi ou d'émission d'alarme, ...) ;
- En fonction du risque, les pièces détachées nécessaires à un rétablissement rapide ;
- Les procédures concernant la mise en place de solutions de contournement en cas de pannes ou dysfonctionnements majeurs et les procédures d'escalade interne au Titulaire, faisant état des

moyens mobilisables et de la mise en place d'une cellule de crise ;

- Les procédures concernant la mise en place de solutions de contournement en cas de défaillance d'un sous-traitant ;
- Les procédures concernant la mise en place de solutions de contournement en cas de grève de son personnel ou de celui de ses sous-traitants.

11.5 Phase d'exploitation

La « Phase d'Exploitation » débute à l'issue de la phase de recouvrement. Elle comprend l'ensemble des prestations objet du Marché nécessaires au fonctionnement des sites. Dès le démarrage de la Phase d'Exploitation, le Titulaire devient responsable de l'ensemble des obligations contractuelles définies au présent Marché.

L'astreinte, due par le Titulaire au titre du Marché, doit donc être pleinement opérationnelle à cette date de prise d'effet des prestations opérationnelles à 0h00.

11.6 Phase de réversibilité

La phase de réversibilité permet d'assurer le recouvrement entre Le Titulaire du présent lot et le futur prestataire après l'achèvement du présent marché. Elle permet d'établir le transfert de l'ensemble des outils et informations nécessaires à la reprise de l'activité par la CDC ou le futur prestataire.

La phase de réversibilité doit permettre à la CDC la réappropriation de l'ensemble des données lui permettant de garantir une continuité de service sans rupture. Cette phase est déclenchée à l'initiative de la CDC par lettre recommandée, dans l'un des cas suivants :

- Le marché arrive à son échéance ;
- Le marché est résilié, pour quelques motifs que ce soit.

Pendant cette phase, le Titulaire du présent marché doit notamment :

- Assurer le recouvrement avec le futur prestataire (entrant) ;
- Réaliser les états des lieux de sortie.

11.6.1 Durée de la phase de Réversibilité

Lorsque le marché prend fin du fait de l'arrivée de son terme contractuel, la Phase de Réversibilité commence trois (3) mois avant son expiration.

Lorsque le marché a été résilié par l'une des Parties, la Phase de Réversibilité prend effet le lendemain de l'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception et expire à l'issue du délai mentionné dans le marché.

11.6.2 Prestations attendues au titre de la Réversibilité

Une réunion de lancement est organisée entre le Titulaire et la CDC afin de préciser l'organisation ainsi que le plan de Réversibilité mis en place par le Titulaire.

Après la réunion de lancement, des réunions sont organisées. Elles permettent de suivre l'avancement du plan réversibilité, pendant toute la durée de la phase. Pour chaque réunion, un compte rendu est rédigé par le Titulaire.

11.6.3 Recouvrement avec le Titulaire entrant

Le Titulaire du présent marché s'engage à assurer le recouvrement avec Le Titulaire entrant. Durant cette phase, le Titulaire du présent marché doit sans que cette liste ne soit exhaustive communiquer à la CDC dans un format exploitable, et au Titulaire entrant :

- Les listes d'équipements ;
- Les plans des locaux ;
- L'ensemble de la documentation technique (DOE, DIUO, notices...) ;
- L'ensemble de la documentation réglementaire (rapports de visites et contrôles réglementaires, document de suivi des levées de réserves...) ;
- Les états des lieux de sortie réalisés ;
- La quantité de déchets produite et lieux de recyclage ;
- La liste des mots de passes ;
- L'historique des opérations réalisées ;
- Les plannings des différentes opérations réalisées ;
- Les références des matériels consommables ;
- La liste des matériels spécifiques ;
- Les consignes particulières et autres procédures particulières ;
- Les procédures et modes opératoires des logiciels ;
- L'ensemble de la documentation produite au cours du marché ;
- L'ensemble des bases de données produites au cours du marché ;
- Les informations nécessaires en cas de reprise du personnel ;
- Les états des éléments du suivi du marché sur les mois de l'année déjà écoulés : déchets, rapports, bilans, etc.

Le Titulaire s'engage à remettre des documents à jour et à répondre en toute transparence aux sollicitations de la CDC relativement à sa connaissance du site, et de l'historique de sa gestion.

Le Titulaire s'engage à assister à toutes réunions qui pourraient être organisées à la demande de la CDC avec les représentants des occupants ou du Titulaire entrant afin de réaliser la passation des actions ou dossiers en cours.

11.6.4 Etats des lieux de sortie

Le Titulaire du présent marché conduit les états des lieux de sortie avec la CDC, et/ou Le Titulaire entrant. Cela concerne et sans que cette liste ne soit exhaustive, l'état des lieux contradictoire :

- Des locaux mis à disposition (bureau, locaux logistiques, vestiaires, locaux de stockage...) ;
- Des matériels informatiques, et/ou outillages mis à disposition ;
- Les couts de licences déjà payées sur l'année et celle à venir ;
- Des opérations planifiées non terminées hors prix annualisés ;
- Des sinistres, et des garanties ;
- Des restitutions de stocks ;
- Des documents d'exploitation restitués ;
- Des restitutions des clefs et badges des personnels du Titulaire et de ses sous-traitants ;

- Des données issues des systèmes d'information (notamment GMAO, mains courantes électroniques...).
- Etc.

Les états des lieux de sortie sont annexés à un procès-verbal qui est établi entre la CDC, les prestataires entrants et sortant.

11.6.5 Clôture de la Phase de Réversibilité

Dès la réalisation complète des obligations contractuelles, le Titulaire informe officiellement la CDC par lettre recommandée avec accusé de réception.

Une réunion de clôture de la phase de réversibilité est organisée par le Titulaire. Tous les livrables sont transmis formellement à cette occasion et au plus tard à la date de fin de la phase de Réversibilité. En cas de non remise ou de remise que la CDC estimerait insuffisante tant qualitative que quantitative, alors la CDC pourra appliquer des pénalités ou faire établir les livrables nécessaires aux frais et risques du Titulaire du présent marché sous forme de moins-value sur le paiement final.

L'ensemble des livrables constitués à minima des éléments identifiés sont remis sur papier et support informatique de type Clé USB, ou tout autre format.

Les documents seront transmis en version modifiable. En cas de non remise, l'application de pénalités peut être prononcée par la CDC. La clôture de la phase de réversibilité se fait à l'issue de cette remise officielle. Un procès-verbal de clôture doit être formalisé et contre signé par les deux parties.

12 Moyens mis en œuvre par le Titulaire

Le Titulaire met en place et coordonne ses prestations en mettant en œuvre autant que de besoin les moyens humains, et techniques suffisantes pour garantir :

- La satisfaction des occupants ;
- La bonne réalisation des prestations de maintenance ;
- Une conduite optimale des installations confiées ;
- Le maintien des installations confiées ;
- La mise à jour de la documentation technique, des données de la GMAO ;
- La qualité et la pertinence des documents de reporting ;
- La sécurité des intervenants et la protection des usagers ;
- L'information des utilisateurs des sites afin de prévenir de l'arrêt d'un équipement ou de l'indisponibilité d'une quelconque installation.

12.1 Locaux mis à disposition du Titulaire

Un accord concernant la fourniture et l'utilisation des locaux mis à la disposition du personnel du Titulaire conformément à la réglementation du travail en vigueur est établi entre la CDC et le Titulaire à la prise d'effet du Marché.

Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution du Marché et la CDC se réserve le droit d'accès à ces locaux.

Le Titulaire prend les locaux dans l'état où ils lui sont remis par la CDC, sans pouvoir n'exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit. Un procès-verbal contradictoire

de l'état des lieux est établi à l'entrée et à la sortie.

La CDC met à la disposition du Titulaire :

- Ordinateurs PC équipés de la suite bureautique et du logiciel de GMAO mis à disposition par la CDC,
- D'un smartphone.

Le Titulaire prend en charge l'aménagement mobilier complémentaire des locaux mis à sa disposition. Il assure l'entretien et le nettoyage de ces locaux, qui doivent être maintenus propres.

Toute installation complémentaire ou adaptation que le Titulaire désire réaliser dans ces locaux doit faire l'objet d'un accord préalable de la CDC.

Pendant toute la durée du Marché, la CDC se réserve le droit d'échanger les locaux mis à disposition du Titulaire par d'autres locaux équivalents.

Le Titulaire est responsable des pertes et dommages causés aux matériels mis à sa disposition par la CDC pour l'accomplissement des Prestations. Il aura à sa charge leur remise en état ou leur remplacement.

Clés et badges : La CDC dote le Titulaire de clés et badges, en quantité suffisante, et les droits associés permettant l'accès aux bâtiments et à certains locaux techniques. A défaut, ils pourront être mis à disposition dans une armoire sécurisée au Poste central de sécurité et devront être remis en place impérativement après chaque utilisation et, en tout état de cause, remis en place avant le départ du personnel du Titulaire du site. Le Titulaire s'engage à remettre les badges d'accès aux locaux lors du départ de tout intervenant.

12.2 Moyens humains

L'organisation mise en place par le Titulaire doit permettre de répondre aux sollicitations des différents services de la CDC. La composition de l'équipe est adaptée aux besoins permanents ou exceptionnels des sites. Elle doit être cohérente avec l'organisation et les besoins de continuité de service de la CDC.

Il appartient au Titulaire de déterminer le nombre et la qualification, dans le respect des exigences minimales du marché, dans le cadre de son obligation de moyens minimaux. Le Titulaire est responsable du fonctionnement des installations techniques objet de son lot et ce 24h/24 et 7j/7.

A la demande de la CDC, le Titulaire doit renforcer ses effectifs suivant les prescriptions de la CDC pour faire face à des besoins exceptionnels. Ce renfort est compris dans les prix de l'accord-cadre.

Le Titulaire vérifie que l'ensemble de son personnel d'intervention dispose des éléments suivants :

- La qualification correspondante à sa mission, en adéquation avec la technicité et la complexité des installations ;
- Une bonne connaissance des installations et équipements, de la topographie des lieux, des consignes de sécurité et d'accès données par la CDC.

Les titres d'habilitation à jour de l'ensemble des intervenants seront à fournir par le Titulaire à chaque mise en place de personnel, y compris pour le personnel d'astreinte et celui des sous-traitants.

La CDC pourra également à tout moment demander au Titulaire de fournir ces documents. La CDC pourra refuser l'accès ou faire arrêter immédiatement l'intervention de personnel qui ne posséderait pas d'habilitation suffisante ou en cours de validité.

Le Titulaire s'engage à assurer la continuité d'exécution des prestations. Il remplace immédiatement le personnel absent ou qui ne donnerait pas satisfaction et forme son remplaçant aux spécificités des installations maintenues et exploitées.

Le CV du nouvel intervenant doit être transmis et soumis à validation des intervenants et référents de la CDC, sans cet accord, le Titulaire devra faire le nécessaire pour présenter un profil accepté de la CDC.

Le projet d'organisation, précisant les effectifs, les qualifications, le rôle de chaque employé, le nombre d'heures prévisionnelles, remis par le Titulaire avec son offre fait partie des documents contractuels pour tout élément supérieur aux exigences du présent CCTP.

Le Titulaire s'engage à :

- Mettre en place tout moyen humain complémentaire qui s'avérerait nécessaire pour respecter les engagements du marché, **sans modification de ses prix** ;
- A informer la CDC en cas d'écart avec l'organisation décrite et aux effectifs minimum à respecter (adaptation de l'effectif, modification de la sous-traitance...) ;
- Le Titulaire doit obtenir l'accord de la CDC pour toute modification d'organisation ;
- A faire appel à une assistance technique y compris celles des différents constructeurs ou à un service « méthode qualité » autant que de besoin si nécessaire.

Le Titulaire organise les horaires de travail de ses agents pendant les heures ouvrées sur la tranche horaire **7h30 à 17h30**, afin que le déroulement de sa mission ne cause aucune gêne aux utilisateurs.

Les jours ouvrés s'entendent du lundi au vendredi, sauf les jours fériés légaux et RTT de la CDC.

Les actions de maintenance préventive systématique ou conditionnelle et les essais ne doivent pas perturber le fonctionnement des sites. En conséquence certaines actions devront être planifiées en heures non ouvrées et validées avec la maîtrise d'ouvrage. La rémunération de ces interventions est incluse au prix de base. Ces heures non ouvrées sont principalement le samedi et pour certaines en dehors des heures ouvrées en semaine (mise au point à définir avec le maître d'ouvrage).

Les heures supplémentaires décidées par le Titulaire et non imposées par la CDC ne sont pas facturées.

12.2.1 Interventions en heures non ouvrées

Liste non exhaustive :

- Opérations de maintenance nécessitant une coupure de fourniture électrique impactant l'activité des services et des occupants (Arrêts techniques) ;
- Opérations de maintenance qui induisent une gêne des occupants (par exemple sur les détecteurs dans les bureaux) ;
- Réalisation de consignation nécessaires pour d'autres prestataires de la CDC ;
- Toutes les opérations de maintenance bruyantes impactant les occupants, dont les essais avec déclenchement des sirènes ;
- Toutes les opérations de maintenance nécessitant l'utilisation de produits volatils (dégagement d'odeur, irritation, ...) à proximité des occupants ;
- L'accompagnement des organismes de contrôles réglementaires qui interviennent en dehors des heures ouvrées ;
- L'accompagnement de sociétés mandatées par la CDC pour la réalisation de contrôles et d'essais en dehors des heures ouvrées.

Le Titulaire doit prévoir un volume minimum de 11 samedis pour l'accompagnement des bureaux de contrôle et aux arrêts techniques programmés. En fonction de la nature des opérations à réaliser, le Titulaire doit dimensionner ses équipes en conséquence en accord avec la CDC.

En complément de ces samedis, le Titulaire doit prévoir des interventions hors heures ouvrées pour assurer ses propres opérations de maintenance.

12.3 Equipe mise en place

Le Titulaire met en place une équipe composée d'ingénieurs, de techniciens, d'« Experts techniques », etc. encadrée par le responsable du marché.

12.4 Présence exceptionnelle du personnel

Dans le cadre d'événements internes, la CDC pourra solliciter, sur demande, la présence d'un ou plusieurs techniciens sur site (plage horaire indicative : 9h à 18h, y compris soirs et week-ends si nécessaire).

Cette prestation est facturée au titre des prix unitaires.

12.4.1 Composition minimale des moyens humain

La composition minimale des moyens humain du Titulaire sera constituée de :

- Un responsable du marché en charge de l'encadrement et du suivi des sites parisiens et hors IDF, ainsi que le suivi des demandes clients.
- Un Chef de site œuvrant, présent à temps complet qui prend en charge les sites en Ile de France.
- Une équipe d'exécution maintenance affectée et présente à temps complet sur les sites pour la maintenance des systèmes de sécurité incendie. Un roulement de l'équipe devra être effectué afin que chaque technicien acquière une bonne maîtrise et connaissance de l'ensemble des sites. Une liste de suppléants spécifiques aux sites pour la gestion des congés.
- Une équipe travaux (distincte de l'équipe maintenance) affectée à la réalisation de tous travaux de modification ou d'extension des installations.
- Une équipe support : Cellule Méthodes/Support Technique/QSE.

Le chef de site et chaque technicien devront connaître les installations des différents sites.

Le chef de site doit pouvoir être remplacé par un adjoint en cas d'absence ou de congés.

Les techniciens doivent pouvoir intervenir sur chaque site, soit en remplacement d'un technicien absent ou en congé, soit en renfort technique.

Le planning de présence doit être mis à jour mensuellement et être disponible sur l'arborescence partagée. La CDC devra impérativement être informée avant 9h de l'absence d'un technicien.

Les agents de maintenance affectés de façon permanente sur site auront pour unique vocation de réaliser les tâches incluses dans les prestations dues par le Titulaire au titre du présent marché.

Ils ne pourront en aucun cas, réaliser des interventions effectuées hors prix annualisés faisant l'objet de facturations spécifiques (sauf accord écrit de la CDC) ou au profit d'autres Maîtres d'Ouvrages éventuels ni assurer l'encadrement dans le déroulement des dites interventions.

Sauf accord de la CDC, les personnels affectés de façon permanente au site, en heures ouvrées, dans le cadre du présent marché sont des salariés du Titulaire et non des personnels de l'un de ses sous-traitants.

Le responsable de site et son équipe assurent une permanence sur site de 7h30 à 17h30 tous les jours ouvrés. Le responsable de site doit être joignable par téléphone de 07h30 à 20h00.

Les débuts et fins de service, le Titulaire effectue un passage obligatoire au PCS du site pour vérifier l'absence d'alarme urgente et informe la CDC en cas d'alarme urgente persistante.

En dehors de ces périodes, l'astreinte est assurée.

Il est entendu que ces moyens en personnel décrits dans le CCTP sont donnés à titre indicatif et que le TITULAIRE doit mettre les moyens nécessaires pour assurer la totalité des prestations, en particulier faire appel aux spécialistes qualifiés et habilités pour les équipements particuliers.

Tout le personnel du Titulaire intervenant sur site possède les qualifications requises pour les tâches et les responsabilités qui leur sont confiées.

Les apprentis ou alternants et les personnes éligibles à la clause d'insertion professionnelle décrit dans le CCAP ne sont pas considérés comme faisant partie des effectifs minimaux.

La CDC pourra, sans avoir à justifier de sa décision, interdire à tout intervenant l'accès à une ou plusieurs implantations.

Le TITULAIRE s'engage, en cas d'absence imprévisible ou d'accident d'un permanent qui serait préjudiciable à la CDC, à assurer son remplacement dans les deux heures qui suivent l'heure de prise de poste ou le constat de l'absence. En tout état de cause, le Titulaire devra revenir à un fonctionnement normal sous 72h (soixante-douze heures) ouvrées maximum.

Le cumul des fonctions est autorisé mais il est précisé qu'une même personne ne pourra pas assurer plusieurs fonctions correspondant à plus de 5 jours de travail par semaine.

Pour les sites hors Ile de France, le titulaire est tenu de mettre en place une organisation spécifiquement adaptée aux contraintes et aux modalités de fonctionnement des sites. À ce titre, il devra désigner au sein de ses équipes un représentant local dûment identifié, chargé d'assurer l'interface avec la maîtrise d'ouvrage.

Ce représentant constituera l'interlocuteur privilégié de la maîtrise d'ouvrage pour l'ensemble des questions relatives à l'exécution des prestations sur le site et devra disposer de l'autorité et des moyens nécessaires pour assurer le suivi, la coordination et la bonne exécution des obligations contractuelles du titulaire.

12.4.2 Chef de site

Le chef de site est l'interlocuteur permanent de la CDC pour les questions administratives et techniques. Il doit posséder une expérience importante technique et administrative dans le domaine de la sécurité.

Le Chef de site est assisté autant que de besoin par le personnel en support du TITULAIRE en fonction des qualifications et compétences nécessaires à la réalisation de toutes les prestations du marché : ingénieurs, techniciens, secrétaire, etc.

Le Chef de site est susceptible d'assister l'équipe d'exécution dans les tâches de maintenance préventive et corrective qui nécessitent ses compétences.

Le poste est tenu par un agent du TITULAIRE ayant la qualification, l'expérience, et le pouvoir de décision requis pour l'exploitation et la maintenance des installations, pour assurer la direction d'une équipe et pour décider des actions immédiates à engager pour le fonctionnement et la sécurité des personnes et des biens.

Le Chef de site doit posséder une expérience et des compétences correspondant au moins au niveau Bac Pro Maintenance des équipements industriels, BTS Mécanique et automatismes industriels ou BTS Électrotechnique.

Sur le plan administratif :

- Il connaît les documents contractuels du marché, les met en application et dispose d'un jeu complet de ces documents aux réunions d'exploitation,
- Il prend connaissance des informations concernant l'exécution des prestations,
- Il définit, coordonne, inspecte et contrôle les actions du personnel du TITULAIRE, ainsi que celles de ses sous-traitants,
- Il définit et planifie en accord avec la CDC toutes les opérations programmées,
- Il organise les actions de maintenance préventive en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention élaboré à partir de la GMAO,

- Il communique les informations nécessaires à la mise à jour de la GMAO,
- Il règle les problèmes d'ordre administratif et technique si nécessaire, et procède aux études concernant les mises en conformité, les améliorations à la demande de la CDC ou à sa propre initiative,
- Il vérifie les rapports périodiques et compte-rendu permanents, rapports d'activités, tableaux de bords, et analyse tous les dysfonctionnements ou dérives,
- Il élabore le rapport d'activités annuel et participe à l'établissement des rapports d'exploitation mensuels, établis à partir de la GMAO,
- Il assure la gestion financière du marché et notamment l'émission des factures,
- Il établit les propositions de devis,
- Il contribue à établir les prévisions budgétaires en lien avec le représentant du marché.

Sur le plan technique :

- Il effectue un contrôle quotidien sur un échantillon des locaux et installations confiés,
- Il prend connaissance, lors de sa prise de poste, du journal des événements GMAO (défauts techniques et alarmes urgentes) ; ce journal est visé par lui,
- Il répond à tout appel de la CDC, ou du personnel de veille technique de l'établissement, pendant sa présence dans l'établissement,
- Il encadre, coordonne et vérifie les actions des intervenants du TITULAIRE et les interventions des entreprises sous-traitantes, en contrôlant le respect des consignes, la mise en place des dispositifs de protection, de signalisation,
- Il organise les actions de maintenance préventive en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention élaboré à partir de la GMAO,
- Il communique les informations nécessaires à la mise à jour de la GMAO,
- Il fait procéder aux interventions immédiates et réparations courantes, petites pannes, ...
- Il réalise en cas de panne un premier diagnostic et décide de l'opportunité de l'intervention d'une équipe de dépannage,
- Il tient à jour la documentation et établit les différents documents décrits dans le présent CCTP,
- Il lance les commandes de consommables et pièces détachées, il a notamment délégation de son employeur pour signer tout devis ou engagement de dépenses de manière autonome pouvant aller jusqu'à 8000 € H.T. (huit mille euros hors taxe),
- Il participe aux essais,
- Il participe en tant que de besoin, sur la demande de la CDC aux réunions ou aux essais techniques ou de sécurité réalisée par tout organisme extérieur mandaté par la CDC
- Il assiste la CDC lors des visites d'installations techniques.

12.4.3 Équipe d'exécution

Le personnel aura une formation de base et une expertise dans les domaines sécurité, électricité courant faible, ainsi qu'une expérience dans le domaine GMAO et devra être Titulaire du permis B.

Les intervenants de l'équipe d'exécution possèdent une habilitation au minimum de type B2 V H0.
Les techniciens devront être en possession d'un CACES en cours de validité et être aptes à la conduite d'une nacelle élévatrice.

Ils doivent avoir une expérience suffisante et une bonne motivation pour accepter des tâches ne relevant pas de leurs spécialités et être autonomes dans la majorité des actions à entreprendre.

L'équipe d'exécution :

- Intervient sous la direction du Chef de site ;
- Procède aux actions de maintenance préventive systématiques ou conditionnelles et aux interventions immédiates et réparations dans le respect des consignes (mise en place des dispositifs de protection, de signalisation, ...),

Les intervenants de l'équipe d'exécution :

- Interviennent sur le site dans les plages horaires définies ci-avant,
- Effectuent un contrôle quotidien sur un échantillon de locaux et d'installations confiées, avec prise de connaissance des informations notées sur le cahier de liaison ; en fin de contrôle, un rapport d'inspection est établi, archivé dans un classeur, appelé registre de contrôles, et contresigné par responsable de site ; les rapports du mois sont présentés à chaque réunion mensuelle,
- Établissent un premier diagnostic en cas de panne des équipements et installations, et procèdent au dépannage puis aux réparations,
- Coordonnent et vérifient les actions des intervenants non permanents du TITULAIRE et les interventions des entreprises sous-traitantes,
- Tiennent à jour les cahiers et registres,
- Participent en tant que de besoin, à la demande de la CDC, aux essais réalisés par tout organisme extérieur mandaté,
- Répondent à toutes sollicitations de la CDC ou de son représentant désigné, pendant la durée de leur présence dans l'établissement, et contactent la CDC dès que nécessaire.

L'équipe d'exécution est assistée autant que de besoin par le personnel du TITULAIRE pour les qualifications et compétences nécessaires à la réalisation de toutes les prestations du marché : responsable de site ou son adjoint, ingénieurs spécialistes, techniciens, ...

À cette équipe permanente sont associés les intervenants ponctuels sous-traitants pour les équipements particuliers ou nécessitant des visites constructeurs obligatoires.

L'équipe d'exécution est munie des moyens nécessaires pour procéder aux interventions immédiates et contacter sans délai le Chef de site.

Les compétences techniques du personnel intervenant devront satisfaire les exigences de la norme NFS 61 933.

La CDC exige la présence permanente d'un **technicien de niveau 4** sur le périmètre et pourra mobiliser des techniciens complémentaires en back-up si nécessaire pour toute intervention complexe.

12.4.4 Cellule Méthodes/Qualité

Le Titulaire pourra s'appuyer d'une cellule Méthodes / Support Technique / QSE dédiée au suivi, à l'organisation, au contrôle et à l'amélioration continue des prestations objet du présent marché. Cette cellule constitue l'organe central de préparation, de pilotage et d'optimisation des modalités d'exécution, afin de garantir la conformité des prestations aux exigences contractuelles, aux prescriptions techniques et à la réglementation en vigueur.

Responsabilité et encadrement

La cellule sera placée sous la responsabilité d'un Responsable Méthodes, ingénieur qualifié disposant des compétences techniques, de l'expérience et des connaissances nécessaires en matière de maintenance, d'exploitation, de planification et de gestion documentaire.

En cas d'absence ou d'indisponibilité, cette fonction ne pourra être assurée que par un intervenant disposant d'une qualification et d'une expérience équivalentes.

Le Responsable Méthodes est le garant de l'intégrité, de la fiabilité et de la mise à jour des données nécessaires à l'exploitation et à la maintenance. Il assure la cohérence des informations, la qualité des documents produits et la bonne application des procédures.

Les principales missions de la cellule Méthodes / Support Technique / QSE sont les suivantes :

1. Organisation, pilotage et documentation

- Établir, formaliser et mettre à jour l'ensemble des documents d'exploitation, procédures, modes opératoires, cadres de reporting et supports nécessaires à la bonne exécution des prestations.
- Gérer l'ensemble de la documentation technique du marché, y compris son inventaire, sa mise à jour et son archivage dans le serveur commun.
- Mettre en place les documents clés nécessaires à l'exploitation courante (livrets de suivi, procédures spécifiques, documents d'astreinte, etc.).
- Rédiger le rapport de prise en charge et mettre à jour les documents contractuels tels que les DEM, PCA, etc.

2. Gestion des données et outils d'exploitation

- Assurer la mise en place, la maintenance et l'évolution des outils de planification, de suivi et de pilotage de l'exploitation.
- Garantir l'intégrité et la fiabilité des données nécessaires à l'exploitation maintenance.
- Analyser les données issues de la GMAO, renseigner les équipements, gammes de maintenance et assurer leur mise à jour régulière.
- Mettre en place les outils de mobilité pour les techniciens et former les équipes à leur utilisation.

3. Organisation opérationnelle et planification

- Faire recenser et contrôler l'ensemble des équipements.
- Faire relever les caractéristiques techniques et l'état des installations.
- Élaborer le planning préventif, en cohérence avec la charge de travail des équipes, les interventions

des sous-traitants et les contrôles réglementaires.

- Définir et mettre en œuvre l'organisation opérationnelle sur site.

4. Suivi qualité, performance et traçabilité

- Élaborer, suivre et analyser les indicateurs de qualité, de performance et de conformité.
- Assurer le suivi de la traçabilité des actions en lien avec les référents techniques.
- Réaliser des contrôles réguliers sur site afin de vérifier le niveau de qualité des prestations.
- Proposer toute mesure corrective, action préventive ou action d'amélioration visant à optimiser la qualité du service rendu.
- Élaborer les fiches de retour d'expérience (REX).

5. Reporting et communication

- Assurer la réalisation de l'ensemble des rapports d'activité, mensuels et annuels, et en contrôler la justesse.
- Élaborer, si nécessaire, des devis en conformité avec les dispositions du marché, en soutien du responsable travaux et des référents techniques.

Compétences requises

Le Responsable Méthodes devra disposer :

- De compétences confirmées en GMAO, en planification et en organisation de la maintenance ;
- De connaissances techniques pluridisciplinaires lui permettant d'analyser et de contrôler les remontées d'informations des différents intervenants ;
- D'une maîtrise des outils de reporting, de gestion documentaire et de pilotage opérationnel ;
- D'une capacité à formaliser des procédures et à structurer des organisations techniques complexes.

12.5 Information de la maîtrise d'ouvrage

Au début du marché, le Titulaire prépare une liste nominative des personnels (du Titulaire et de ses sous-traitants) amené à intervenir au titre de son marché, y compris en astreinte.

Cette liste est présentée à la CDC pour agrément dès la notification du présent marché, pendant la période de recouvrement. Ce délai doit permettre à la CDC de créer les comptes informatiques, de paramétrer les téléphones portables, de créer les droits sur les outils informatiques mis à disposition du personnel du Titulaire.

Le Titulaire joint à cette liste les documents et renseignements complémentaires demandés (habilitations, documents administratifs, certificats divers, photos d'identité, ...).

La liste et l'ensemble des documents annexés sont ensuite tenus à jour par le Titulaire en fonction des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel et dans la distribution des tâches, notamment en cas d'absence ou de cessation de fonction d'un employé. L'ensemble de ces documents reste à disposition de la CDC.

Les personnels nommément désignés, seuls autorisés à intervenir, doivent être agréés par la CDC avant la date de début de leurs prestations, au début ou en cours de marché. Tout intervenant non désigné dans cette liste se verra refuser l'accès au site, sans que cela puisse modifier les obligations de résultat dues par le Titulaire.

En cas d'urgence exceptionnelle nécessitant l'intervention de personnel non agréé, le Titulaire avertit par tout moyen la CDC, avant l'intervention de ce personnel.

La CDC se réserve le droit à tout moment de demander :

- Le remplacement de tout membre du personnel du Titulaire, ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie, qui ne donnerait pas satisfaction sur le plan technique ou comportemental;
- Le renforcement en nombre ou en qualification du personnel du Titulaire, afin de satisfaire aux obligations de résultat fixées par l'accord-cadre, sans modification de ses prix.

12.6 Règles et conduite

La CDC accorde une grande importance au savoir être (présentation, politesse, discrétion...) des agents mis en place par le Titulaire sur ses différents sites.

Le Titulaire devra notamment exiger de son personnel et sans que cette liste ne soit exhaustive :

- Le port obligatoire des tenues de travail avec le logo de l'entreprise ;
- Une tenue et un comportement adéquat ;
- Le respect de l'ensemble des consignes de sécurité en vigueur sur le site ;
- Le respect des règlements intérieurs des différents sites par son personnel.

La CDC se réserve le droit de demander l'exclusion immédiate des sites d'un agent qui ne respecterait pas les règles de discipline et de bonne tenue. Dans ce cas, le Titulaire dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés pour remplacer l'agent par un autre de qualification et compétences équivalentes. Le CV doit être soumis à la CDC.

12.7 Confidentialité

Le Titulaire devra maintenir la confidentialité liée à la communication de documents et renseignements qui lui auront été donnés à l'occasion de l'exécution de ce marché (clefs des établissements, plans des installations, numéros de code).

Il devra sans délai avertir la CDC de toute violation des confidentialités ci-dessus énoncées. La responsabilité du Titulaire pourra être recherchée en cas de manquement aux consignes de la part de son personnel en matière de contrôle d'entrées ou de sorties de personnes, ainsi qu'en matière de contrôle de sorties de documents de toutes natures, objets matériels par ces mêmes personnes.

Les salariés de l'entreprise :

- S'obligeront à la plus grande discrétion et à respecter rigoureusement le secret professionnel pendant la durée et au-delà du terme de leur marché de travail.
- S'engageront à restituer matériels et documents soit sur la demande de la CDC, soit en cas de rupture de leur marché de travail les liant au Titulaire.
- S'interdiront la production totale ou partielle des documents ou matériels pour un usage personnel ou illicite et d'en faire bénéficier quiconque pendant la durée et au-delà du terme de leur marché de travail.

12.7.1 Stabilité du personnel et remplacement

Dans le cadre des prestations conclues à prix annualisés, le Titulaire s'engage à garantir la stabilité du personnel affecté aux sites.

Pour des raisons de sûreté, la CDC doit être informée par le Titulaire au minimum trente (30) jours avant de tout mouvement de personnel. Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour que les remplacements s'effectuent dans de parfaites conditions (formations préalables, connaissance des installations, des prestations, des conditions d'interventions, des consignes...).

Lorsqu'un agent du Titulaire est appelé à être remplacé, soit sur demande argumentée de la CDC, soit à l'initiative du Titulaire après information de la CDC, celui-ci est maintenu sur site en recouvrement avec son successeur le temps d'assurer sa formation.

La durée de ce recouvrement est fixée à :

- 5 jours ouvrés au minimum pour un technicien ;
- 10 jours ouvrés au minimum pour un personnel d'encadrement ou un référent technique ;

12.7.2 Qualification des sous-traitants

Les qualifications et compétences du personnel des entreprises sous-traitantes ne peuvent être inférieures à celles du personnel du Titulaire. La CDC se réserve le droit de refuser l'accès d'un personnel d'une entreprise sous-traitante même si l'entreprise a fait l'objet d'un agrément.

Le Titulaire ne peut sous-traiter sans l'accord de la CDC les prestations objet de l'accord-cadre.

12.8 Congés et absences

Un planning des absences pour congés payés, RTT, formations est établi de telle façon que ces absences ne portent aucun préjudice à la CDC.

Ce planning annuel doit être soumis à l'accord de la CDC au plus tard le 31 Janvier pour l'année en cours. Il doit intégrer les jours de RTT collectifs de la CDC pour lesquels les bâtiments sont fermés.

Dans le cadre du maintien du niveau de prestation :

- Les Chefs de site ne pourront pas prendre leurs congés en même temps.
- Les techniciens SSI d'un même site ne pourront pas prendre leurs congés en même temps.

13 Moyens techniques

Le Titulaire fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, le matériel et outillage nécessaire courant ou spécialisé ainsi que les appareils de mesure et de contrôle pour assurer les prestations objet du marché.

Cela comprend notamment, de manière non exhaustive :

- Les équipements de protection individuelle ;
- Les équipements de protection environnementale ;
- Les outillages, et matériels nécessaires à la réalisation des prestations qui lui sont confiées ;
- Les coffrets de chantier ;
- Les moyens spécifiques (échafaudage, nacelle) en cas d'intervention sur un équipement situé en

hauteur ou en accès difficile (Escalier) ;

- Les moyens de levage nécessaires à la réalisation des prestations (y compris les moyens de levage exceptionnels > 3 m de hauteur) ;
- L'ensemble des moyens de manutention nécessaires à la réalisation de ses prestations ;
- Des appareils de mesure et de contrôle (ohmmètre, multimètre numérique, VAT, pince ampèremétrique, enregistreur de grandeurs électrique, anémomètre, manomètre ...) avec des certificats d'étalonnage à jour ;
- Des moyens de communication avec couverture sur la totalité du site ;
- Des moyens informatiques (postes informatiques, dongles) ;
- Des enregistreurs de données ;
- Des formulaires d'exploitation (carnet souche de consignation électrique des ouvrages, carnet de demande de permis de feu, fiches de suivi d'intervention ...).

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 celui-ci.

Sauf précision contraire, la CDC ne met pas de moyens à disposition. Si toutefois un équipement était mis à disposition du Titulaire, celui-ci les mettrait en œuvre sous sa propre responsabilité.

Le Titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant à la CDC qui ne sont pas mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché.

Les étalonnages et vérifications des appareils de mesure fixes ou mobiles sont à la charge du Titulaire. Les certificats de vérification de l'étalonnage des appareils utilisés seront remis par le Titulaire à la CDC au démarrage du marché et leur mise à jour sera transmise autant de fois que nécessaire, sur demande de la CDC et à minima une fois par an.

Les équipements de levage, accès en hauteur, manutention et tout autre outils et appareils à vérifications doivent être contrôlés en respectant les normes et réglementations en vigueur.

Dans le cas où la CDC ne met pas à disposition du Titulaire des moyens de communication, le Titulaire doit:

- Prendre en charge l'ensemble des équipements de transmission nécessaires à ses opérations ;
- Fournir à l'ensemble de son personnel, y compris celui d'astreinte, l'ensemble des moyens de communications nécessaires et en nombre suffisant pour assurer les prestations, respecter les obligations de résultats et la sécurité de son personnel.

Le Titulaire doit privilégier l'utilisation d'outillage et de matériels avec un faible impact environnemental.

Le Titulaire peut, avec l'accord de la CDC et dans les conditions à déterminer entre les Parties, acheter du matériel fixe ou mobile propre à faciliter ses missions.

Au terme du marché, les installations fixes et les matériels financés par le Titulaire sont :

- Soit laissés sur place en accord avec la CDC étant donné que le Titulaire ne bénéficiera en aucun cas d'un rachat de ces installations par la CDC ;
- Soit démontés et évacués par le Titulaire si la CDC le demande.

L'ensemble du matériel mis en place par le Titulaire devra être identifié avec son nom.

Les biens appartenant au Titulaire ou mis à disposition par la CDC, autres que ceux figurant dans le périmètre technique, doivent être tenus en bon état de marche et seront régulièrement contrôlés. Ils devront être conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Toutes les précautions devront être prises pour que l'état des meubles, aménagements, machines, et tout autre équipement ne soit pas altéré par les opérations de maintenance.

Il est rigoureusement interdit au personnel du Titulaire de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux et ne faisant pas l'objet des prestations.

13.1 Moyens d'accès en hauteur

En cas d'installation en hauteur nécessitant la mise en place de moyen spécifique (échafaudage, nacelle) et compétence(cordiste), ces moyens sont à la charge du Titulaire.

Toutefois, la CDC possède des nacelles élévatrices qu'elle peut mettre ponctuellement à disposition des prestataires en fonction de leurs disponibilités. Il appartient au Titulaire d'en formuler la demande auprès de la CDC qui restera seule juge d'y donner une suite favorable ou non.

Le Titulaire ne pourra se prévaloir d'un refus de mise à disposition de moyen d'accès en hauteur pour ne pas assumer son obligation de résultat, notamment en termes de délais de réalisation des prestations.

Toute mise à disposition ou utilisation de nacelle est obligatoirement conditionnée à la présentation, par le personnel du Titulaire concerné, d'une attestation de formation (CACES) ainsi que d'une autorisation de conduite des Plates-formes Élévatrices Mobiles de Personnel (PEMP) en cours de validité, correspondant à la catégorie du matériel utilisé.

Le personnel intervenant doit être formé et habilité à l'utilisation des nacelles qu'il exploite.

Tout utilisateur d'un engin de levage (nacelle suspendue, plateforme élévatrice mobile, chariot automoteur à conducteur porté) devra transmettre une « autorisation de conduite » signée par son employeur :

- Le nom de l'entreprise,
- Le nom de l'utilisateur,
- Le numéro de l'engin utilisé.

Il appartient au Titulaire de vérifier l'état des moyens d'accès en hauteur avant toute utilisation.

14 Horaires, délais d'intervention et astreinte

14.1 Heures ouvrées

Un responsable opérationnel du Titulaire doit être présent sur site et joignable pendant les heures ouvrées.

14.2 Délais d'intervention, de remise en service et de remise en état

14.2.1 Délais d'intervention

Le délai d'intervention est le délai compris entre le moment où le Titulaire est averti d'une panne ou dysfonctionnement (par tout moyen) et le moment où il est sur les lieux pour effectuer l'intervention ou dépannage nécessaire.

14.2.2 Délais de remise en service provisoire ou palliatif

Il s'agit de la durée maximale de l'intervention nécessaire pour remettre en service les installations de manière définitive, provisoire ou palliative. Le délai s'entend entre le moment où le Titulaire est sur les lieux et le moment de la remise en service définitive, provisoire ou palliative, constatée par les parties de manière contradictoire.

14.2.3 Délais de remise en état définitif

La remise en état définitive de fonctionnement s'entend comme la remise en état permettant de retrouver les équipements selon leurs performances et spécifications fonctionnelles initiales après une intervention provisoire ou palliative. Le délai s'entend entre le moment de la remise en service provisoire ou palliative et le moment de la remise en état définitif constatée par les parties de manière contradictoire.

Ces délais peuvent être prolongés par la CDC sur proposition du Titulaire en fonction :

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

Le constat contradictoire est établi dans les meilleurs délais et en tout cas dans les quatre heures ouvrées suivant le signalement d'une panne.

Dans le cas d'indisponibilité dans le stock de maintenance local d'un matériel ou de la quantité de matériel compatible avec le besoin et pour lequel les délais d'approvisionnement sont incompatibles avec le délai de dépannage ou de remise en état, il appartient au TITULAIRE d'en avvertir la CDC et de remettre à niveau du stock de maintenance minimal.

Dans le cas où les réparations justifiaient un délai complémentaire lié à des travaux d'autres corps d'état, et sur demande du TITULAIRE auprès de la CDC le délai pourra être prolongé. La coordination éventuelle et l'organisation voire le suivi des interventions d'autres corps d'état relève des missions du TITULAIRE.

14.2.4 Criticité

Suivant l'importance de la panne et du niveau de criticité du bâtiment concerné, certaines interventions pourront être réalisées en périodes non ouvrées.

Les interventions de maintenance corrective sont définies comme suit :

- **Urgentes** : niveau de criticité 1, si les conséquences de la défaillance induisent :
 - Un risque important pour la sécurité des personnes et des biens.
 - Des gênes et une entrave importante de l'exploitation normale du site.
- **Non urgentes** : dans les autres cas (niveau de criticité 2).

Selon la nature de l'équipement, le niveau de criticité est défini en annexe 3 du présent cahier des charges. A noter qu'une intervention urgente sera également déclenchée dans les conditions suivantes :

- Remise en service des installations faisant suite aux arrêts techniques annuels.

Si le TITULAIRE ne pouvait satisfaire aux délais prévus, quelles qu'en soient les raisons, il devrait en informer immédiatement les représentants de la CDC afin que ces derniers puissent prendre les dispositions nécessaires (Mise en place de gardiennage, etc.).

14.3 Délais contractuels

Installations criticité 1	Délai
Délai d'intervention pendant la permanence sur Sites de 7h30 à 17h30.	30 minutes
Délai d'intervention en astreinte	2 heures
Délai de dépannage 24h/24 7j/7, même provisoire, et mesures conservatoires	2 heures
Délai de remise en état définitif	2 jours
Installations criticité 2	Délai
Délai d'intervention pendant la permanence sur Sites de 7h30 à 17h30.	1 heure
Délai d'intervention en astreinte	2 heures
Délai de dépannage 24h/24 7j/7, même provisoire, et mesures conservatoires	4 heures
Délai de remise en état définitif	3 jours

14.4 Mise en place de mesures conservatoires

Pour les installations de criticité 1, le Titulaire doit mettre en place les mesures conservatoires nécessaires en cas de défaillance des installations, ceci pour maintenir les conditions d'exploitation et d'activité des sites. Ces mesures conservatoires doivent être déployées dans les délais contractuels.

Dans les cas de force majeure et les situations de crises, le Titulaire participe aux opérations en collaboration avec la CDC.

14.5 Astreinte dédiée

En dehors de la plage horaire de présence des équipes sur site et en dehors des heures ouvrées, le Titulaire met en place une astreinte dédiée, dans le cadre de la continuité opérationnelle des installations techniques 24h/24 et 7j/7j.

Le Titulaire met à disposition de la CDC, les renforts ou la main d'œuvre qualifiée nécessaire en astreinte pour assurer le dépannage de l'ensemble des équipements et installations, et assurer la sécurité des personnes et des biens ou toute autre exigence de sécurité.

Les coûts des déplacements et des prestations effectuées en astreinte sont compris dans les prix annualisés.

Le personnel intervenant est parfaitement formé à l'exploitation et maintenance des équipements et a une bonne connaissance des sites.. Les interventions d'astreinte pourront être effectuées par des techniciens hors site préalablement formés sur les sites du périmètre contractuel, avec une remise à niveau technique annuelle et, dans les meilleurs délais, avant toute nouvelle intégration dans l'équipe d'astreinte.

Le Titulaire doit prendre toutes les dispositions possibles afin que les personnels en astreinte interviennent dans les délais imposés au marché, notamment par rapport aux installations de criticité 1.

Le Titulaire devra communiquer à la CDC les numéros de téléphone sur lesquels il sera joignable directement (l'utilisation de messagerie ou de répondeur étant prohibée) pendant les périodes d'astreinte, ainsi qu'un numéro de fax et une adresse mail fonctionnelle. L'ensemble des numéros téléphone présentés ne devront pas être surtaxés.

Les interlocuteurs correspondant à ces numéros de téléphone devront être qualifiés à traiter les interventions :

- Téléphone niveau 1 : technicien joignable pendant les horaires d'astreinte ;
- Téléphone niveau 2 : cadre joignable en cas de défaillance du niveau 1.

En cas de changement de numéro, le Titulaire devra informer la CDC au moins 30 jours précédant la mise en service du (des) numéro(s) concerné(s).

Afin de respecter les délais contractuels, le TITULAIRE décrira dans son mémoire la procédure d'escalade interne déclenchée en cas de panne complexe non résolue par ses équipes sur les sites. Cette procédure précisera :

- Les niveaux hiérarchiques sollicités chez le TITULAIRE,
- L'organisation du système d'escalade : chronologie (avec délai garanti), mobilisation des spécialistes internes, déclenchement d'une intervention constructeur dans un délai garanti (contrat).

En dehors des heures de présence des équipes sur site, le délai d'intervention dans le cadre de l'astreinte ne devra pas excéder deux heures.

14.5.1 Dossier d'astreinte

Le Titulaire doit la mise en place et le suivi d'un dossier d'astreinte pour chacun des sites du marché. Celui-ci doit comporter au moins les éléments suivants :

- Les interlocuteurs et leurs coordonnées ;
- Les schémas de principe de toutes les installations du marché ;
- L'emplacement du matériel principal de toutes les installations avec une nomenclature reprise sur les schémas et les plans d'étages ;
- Toutes les procédures d'intervention, de manipulation ;
- La liste des entreprises et les coordonnées des intervenants sur les installations et équipements (CDC et Titulaire) ;
- Les particularités du site ;
- La nomenclature et la codification de l'ensemble des documents des installations et équipements quel que soit le format (papier ou informatique) avec leur emplacement ;
- Les codes d'accès aux systèmes, nécessaires aux intervenants d'astreinte ;
- Les programmations mises à jour ou back-up nécessaires.

15 Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)

15.1 Outil informatique mis à disposition

15.1.1 GMAO PLANON

La CDC met à disposition du Titulaire une **GMAO PLANON**. Le Titulaire a obligation d'utiliser et de renseigner cette GMAO. Les moyens matériels nécessaires à l'utilisation de cette GMAO seront fournis par la CDC.

Les données entrantes de la configuration de l'outil GMAO et de ses annexes comprendront au minimum les informations suivantes, dont certaines sont d'ores et déjà paramétrées et dans lesquelles les prestations du Titulaire devront s'inscrire :

- La codification des locaux, et des zones géographiques ;
- Les familles et sous-familles des équipements techniques et des installations ;
- Les équipements techniques associés ;
- Les périodes associées à la maintenance préventive.

Dès la prise en charge et en cours de marché en cas de changement de personnel, le Titulaire doit former son personnel à la GMAO.

Dans le cadre de l'exercice du contrat, la CDC assure l'administration de l'outil GMAO, avec le cas échéant l'assistance de l'éditeur pour sa mise à jour, sa maintenance et son administration. Il s'agit de :

- Création des profils utilisateurs et de leurs droits ;
- Mise à jour des codes de localisation ;
- Mise à jour des familles et domaines techniques ;
- Mise à jour des données servant à alimenter les listes de choix (état, criticité, service, ...).

Le Titulaire doit être force de proposition pour l'évolution de ces données en termes de création ou de modification.

Le titulaire est chargé de la mise à jour de la liste des équipements du périmètre contractuel ainsi que de l'évaluation et de la révision de leur niveau de criticité, selon une méthodologie validée par la CDC.

La GMAO n'est accessible que sur le réseau informatique de la CDC. Elle n'est pas accessible depuis un portail WEB. Le Titulaire devra utiliser les moyens et postes informatiques mis à sa disposition par la CDC. Un module mobilité accessible depuis les smartphones fournis par la CDC permet cependant au personnel de recevoir des demandes d'intervention et d'acquitter leur prise en charge.

Chaque intervenant du Titulaire disposera d'une session personnelle pour « Windows » et pour la GMAO afin de pouvoir attribuer des niveaux de droits adaptés et d'identifier les personnes renseignant la GMAO. Ainsi il est fait interdiction au Titulaire d'utiliser une session commune pour l'ensemble de son personnel ou sous-traitant.

Une revue biannuelle des habilitations et des niveaux de droits sera réalisée. Chaque nouvel arrivant ou sortant devra être déclaré par le Titulaire.

Le logiciel de GMAO, est et reste la propriété de la CDC. Ainsi, les informations recueillies par le Titulaire pour la réalisation des tâches contractuelles et intégrées au système de GMAO resteront également la propriété exclusive de la CDC. Elles seront restituées intégralement et en état d'être exploitées, quel que soit le motif de cessation ou de rupture du marché.

Le Titulaire assurera l'exploitation et la gestion de ses propres sauvegardes uniquement dans les espaces de sauvegardes partagés fournis par la CDC (u:\).

15.2 Utilisation de la GMAO

Le Titulaire exploite le logiciel de GMAO pour la maintenance préventive et corrective des installations de sécurité dont il a en charge.

Pendant la phase de prise en charge, le Titulaire initialise et saisit dans la GMAO l'ensemble des données du parc dont il assure la maintenance, pour permettre d'exploiter l'outil au quotidien.

Le Titulaire devra enregistrer les DOE et les rattacher aux équipements correspondants dans la GMAO (schémas, fiches techniques, documents de mise en service, etc.).

Le Titulaire effectue la saisie de l'ensemble des informations permettant la gestion du préventif et la planification relative aux équipements constituant les périmètres techniques du présent marché, suivant les indications qui lui sont communiquées par la CDC, en respectant la structure de la base de données, la codification des locaux et équipements.

Avant toute saisie, le Titulaire présente à la CDC l'ensemble des informations pour validation.

L'utilisation de la GMAO devra être permanente et gérée en temps « quasi » réel en ce qui concerne l'enregistrement de toutes les tâches réalisées par le Titulaire.

Le personnel du Titulaire devra renseigner sur site la GMAO au plus tard 12 heures après toute action. Il est attendu que le responsable de site assure ou vérifie le bon renseignement de la GMAO, à la fin de chaque journée de travail.

Le Titulaire doit utiliser les fonctionnalités de la GMAO pour à minima :

- Localiser les équipements ;
- Décrire les équipements (type, références techniques, caractéristiques techniques, fournisseurs, pièces détachées, état de vétusté, priorité, etc.) ;
- Renseigner et modifier si besoin les gammes de maintenance ;
- Générer le plan de maintenance et des rondes ;
- Saisir les demandes d'intervention ;
- Suivre les demandes d'intervention (prise en compte, en cours, clôturé, relance, ...);
- Gérer la maintenance corrective (OT correctifs) ;
- Suivre l'historique des équipements (historique des bons préventifs et correctifs) ;
- Gérer les stocks (entrées et sorties du stock des consommables, pièces de rechange).

La GMAO doit être correctement renseignée. Les indicateurs appliqués aux critères d'évaluation (dans le cadre de l'obligation de résultats) pourront, en partie, être issus d'états et de tableaux de bord générés par l'outil GMAO. Ces critères d'appréciation pourront comprendre notamment :

- L'analyse du nombre d'interventions ;
- La prise en compte des principaux ratios de maintenance ;
- La répartition des heures et des coûts associés par type d'intervention (maintenance, corrective, préventive, ...), le temps moyen par intervention, l'édition de bilans d'exploitation ;
- L'analyse technique des pannes : nature de pannes / code défaillance ; nombre de pannes (mise en évidence de pannes répétitives) ;
- L'analyse de requêtes techniques et financières réalisées sur l'historique, mise en évidence de pannes particulières, création et suivi d'indicateurs de performance personnalisés ;
- L'analyse des gammes ainsi que leur mise à jour, en fonction des spécificités propres à chaque équipement ou installation.
- L'analyse des plannings et des travaux en retard.

15.3 Gestion des demandes d'intervention

Durant les heures ouvrées, le Titulaire doit :

- Assurer la prise en compte des demandes d'intervention lui parvenant, par téléphone, courriel, etc.
- Analyser les demandes d'intervention ;
- Déclencher les actions nécessaires ;
- Contrôler le respect des délais ;
- Faire un retour d'information aux demandeurs en termes de délai et de réalisation des demandes.

Les occupants des sites disposent d'un accès à la GMAO leur permettant de créer une demande d'intervention.

Le Titulaire doit :

- Saisir les demandes dans la GMAO ;
- Renseigner les informations de suivi dans la GMAO ;

15.4 Système d'identification des matériels

Un système d'identification des équipements par QR codes est mis en place sur les sites du lot ile de France. Ces QR codes sont générés avec la GMAO PLANON. Le Titulaire doit générer et mettre en place des QR codes sur les équipements dans un délai de 12 mois à compter de la phase de démarrage des prestations.

L'impression de ces QR codes, leur mise en place ainsi que toutes les actions nécessaires sont à la charge du Titulaire au titre des prix annualisés ;

15.5 GTB

Le Titulaire doit se mettre en relation avec le prestataire du lot GTB pour tous les équipements identifiés sur la GTB, notamment les ventilateurs mixte confort/désenfumage et les clapets CF des réseaux aérauliques.

16 Consommables, fournitures, pièces de rechange.

16.1 Consommables

Les ingrédients et consommables sont des produits de durée de vie limitée dont l'utilisation est nécessaire à l'opération d'entretien, au fonctionnement des installations ou l'exécution d'un service.

Le Titulaire fait son affaire de la fourniture de tous les ingrédients et consommables, notamment (liste non exhaustive) :

- De l'abonnement et les consommations des lignes téléphoniques qu'il utilise, ainsi que les lignes lui permettant de respecter ses obligations de résultats ;
- Des fournitures et consommables nécessaires à son activité ;
- Fumigène ;
- Les cahiers, registres et autres documents définis au Marché ;
- Chiffons, pinceaux, savons, balais, serpillières ;
- Tous lubrifiants, huiles, graisse, produits de graissage spécifiques ;
- Dégrippants, silicones, agents protecteurs ;
- Produits de nettoyage et de traitement des équipements (vaporisateur d'alcool isopropylique, les aérosols à gaz dépoussiérants, ...), des appareillages, des locaux techniques et ouvrages ;
- Peinture, sous-couche, antirouille, solvants, récipients ;
- Eau distillée ;
- Baguettes de soudure, brasure, filasses, téflon, joints de toute nature, etc. ;
- Visserie, boulonnerie courante $\varnothing \leq 16\text{mm}$;
- Courroies de transmission ;

- Etc.

Tous ces termes s'entendent au sens le plus large, pour toute installation et pour tout ouvrage.

La CDC prend en charge les fournitures suivantes :

- Électricité ;
- Eau de ville.

16.2 Fournitures

Les petites fournitures sont des pièces ou éléments dont l'utilisation est nécessaire à l'opération de maintenance ou d'entretien, aux essais, au fonctionnement des installations et ouvrages, ou à l'exécution d'un service.

Le Titulaire fait son affaire de la fourniture de toutes ces petites pièces et tout autre produit, de vie éphémère, dont la fourniture est nécessaire, notamment (liste non exhaustive) :

- Fusibles, relais thermiques, les disjoncteurs, les diodes, les résistances... ;
- Les piles et batteries d'alimentation, de sauvegarde, de secours..., y compris celles des télécommandes des appareils terminaux ;
- Les diverses batteries utilisées pour le SSI
- Les diverses piles ;
- Voyants lumineux, leds et ampoules des installations techniques ;
- Supports informatiques pour les sauvegardes des logiciels ou fichiers ;
- La signalétique des équipements et ouvrages placés sous la responsabilité du Titulaire ;
- Les étiquettes des éléments coupe-feu ;
- Les différents supports et accessoires pour les extincteurs ;
- Les cordons et câbles de liaison des organes terminaux sur les différents réseaux distribués ;
- Badges de programmation ;
- Etc.

Tous ces termes s'entendent au sens le plus large pour toute installation et pour tout ouvrage.

Les équipements terminaux du périmètre technique ne sont pas considérés comme consommables de maintenance au titre du présent marché (Détecteur, déclencheur manuel, indicateur d'action, etc.).

16.3 Pièces de rechange

Les pièces de rechange sont les composants d'équipement ou les équipements eux-mêmes. Ils doivent être remplacés en cas d'incapacité à rendre le service, pour lequel ils ont été mis en œuvre.

Pièces de rechange pour prix unitaire ≤ 300 € HT :

Les pièces de rechange dont le prix unitaire (prix public toutes remises déduites) est inférieur ou égal à trois cents (300) Euros Hors Taxes sont à la charge du Titulaire.

Pièces de rechange pour prix unitaire > 300 € HT :

Les pièces de rechange dont le prix unitaire (prix public toutes remises déduites) est supérieur à trois cents (300) Euros Hors Taxes sont à la charge De la CDC.

Le Titulaire devra fournir le devis du fournisseur ou du fabricant. Il fera profiter la CDC de toute remise qu'il aurait obtenu de ses fournisseurs.

Le Titulaire applique le coefficient d'entreprise du BPU.

Le mécanisme visé ci-dessus est appliqué pièce de rechange par pièce de rechange sans limitation du nombre. Ainsi, si plusieurs pièces de rechange sont nécessaires, le Titulaire financera chacune de ces pièces à hauteur de trois cent (300) Euros Hors Taxes.

Le montant unitaire correspond exclusivement au prix par pièce et non par conditionnement. Par conséquent, dans le cas où la pièce est commercialisée dans un conditionnement en nombre d'un coût supérieur au montant déterminé ci-dessus, le coût unitaire de la pièce est égal au coût du conditionnement divisé par le nombre de pièces contenu dans ledit conditionnement.

Tout devis non accompagné d'une justification des prix pourra se voir refuser par la CDC à sa discrétion. Tout devis présentant des éléments de détails avec un ensemble se verra refuser.

16.4 Gestion des stocks

Le Titulaire, en vue du respect de la continuité et de la sécurité du service, doit obligatoirement gérer à son propre compte au titre de ses prix annualisés et de son obligation de résultat un stock de consommables, petites fournitures et pièces de rechange inclus dans les prix de l'accord-cadre. Ce stock doit être complet au plus tard à la fin de la phase de prise en charge.

Pour les pièces qui ne sont pas à sa charge dans le cadre du marché, dès le premier mois du marché, pendant la phase de prise en charge, le Titulaire soumet à la CDC la liste des pièces du « stock client » pour répondre aux exigences des sites.

Ce « stock client » comporte les pièces qu'il convient d'approvisionner parce qu'elles ont un caractère stratégique et que les délais d'approvisionnement ne permettraient pas d'assurer la continuité du fonctionnement des installations, notamment du fait de l'âge de ces installations. Ce stock doit être optimisé, le Titulaire justifie donc pièce par pièce la constitution du « stock client ».

Le Titulaire doit pouvoir justifier à tout instant de l'état de ce stock et fournir mensuellement à la CDC un état de ce stock. Il prévient la CDC dès que le seuil minimal est atteint afin de procéder à un réapprovisionnement. Le Titulaire doit tenir à jour un tableau de bord faisant apparaître les mouvements d'entrées et de sorties de pièces. Ce tableau est présenté en réunion d'exploitation et d'activité.

Le stock est la propriété exclusive de la CDC. À tout moment, la CDC se réserve le droit d'effectuer un inventaire.

Le stock peut être entreposé en dehors des sites. Sa localisation et son accessibilité doivent permettre le respect des délais de remise en service et de réparation définitive. À tout moment le Titulaire doit être en mesure de respecter ses obligations de délais, de déclencher les actions correctives et de mettre en œuvre les mesures conservatoires qui s'imposent.

Si des locaux sont disponibles, le « stock client » peut être entreposé sur site en accord avec la CDC. Le Titulaire en assure la gestion, qui est bien dissociée de celle du stock du Titulaire.

17 HYGIENE – SECURITE - ENVIRONNEMENT

Le Titulaire prendra en compte toutes les dispositions nécessaires pour intégrer les principes généraux de prévention et se conformer aux obligations qui lui incombent au terme de la loi en matière de sécurité, d'hygiène, de protection de la santé et des conditions de travail, de prévention des accidents de travail, de sécurité publique et de santé publique.

Le Titulaire se conformera aux dispositions édictées par les différents organes chargés d'assurer la sécurité, qui lui seront transmises ou qui seront affichées. Il doit se soumettre à toutes les obligations mises à sa charge par les lois et décrets en vigueur, règlements de police, de voirie, règlement intérieur du site et autres.

A ce titre, il est demandé au Titulaire une participation obligatoire aux exercices d'évacuation (contrôle des asservissements, assistance à la mise en œuvre...).

17.1 Obligations générales

17.1.1 Formation / Information

La formation et l'information permanente des personnels entrent dans le cadre de l'engagement de résultats qualitatifs. Le Titulaire devra mettre en œuvre les actions de formation nécessaires et/ou complémentaires pour permettre la pleine maîtrise, par son personnel et ses sous-traitants, du périmètre contractuel et en informera en retour la CDC.

Le Titulaire aura à sa charge la formation initiale sur le site de son personnel. Il assurera le remplacement de son personnel lors des formations. La classification des personnels aura, pour référence, les conventions collectives nationales adaptées aux spécialités. Les qualifications du personnel du Titulaire répondront impérativement aux qualifications diplômantes et expériences minimums requises qui apparaissent indispensables pour la bonne réalisation des objectifs de résultats prévus au présent marché.

Le Titulaire s'assure que son personnel (sous-traitants compris) connaît les règles à appliquer concernant les procédures de prévention, les procédures d'intervention, le balisage des zones d'intervention, les permis de feu, les tenues et équipements de sécurité, ...

Le Titulaire assure la formation de son personnel en ce qui concerne l'hygiène et la sécurité, notamment afin que celui-ci soit parfaitement instruit de tous les dangers présentés par :

- Les alarmes et règles de sécurité, incendie ou autres ;
- Les courants électriques ;
- Les installations sous pression ou à température élevée ;
- Les risques dus au gaz ou autres combustibles ;
- Les risques ATEX ;
- Les risques d'anoxie ;
- Les risques liés l'amiante ;
- Les risques liés à l'exécution des prestations, notamment la manutention d'objets lourds ;
- Le travail en hauteur, les travaux utilisant une flamme couverte ou non ;
- Les travaux réalisés par des travailleurs isolés ou effectués en dehors des heures normales ;

- L'encombrement de passages, les zones déclarées interdites, protégées ou dont l'accès est soumis à une quelconque habilitation soit réglementaire soit de par l'initiative de la CDC ;
- L'utilisation des nacelles et autres appareils élévateurs.

17.1.2 Règlements intérieurs, accès et consignes

Le Titulaire s'engage à respecter toutes règles stipulées à son encontre par la CDC, qu'il s'agisse des règlements intérieurs propres aux bâtiments, des conditions et contraintes d'accès (notamment celles liés aux contraintes d'accès en zone d'accès restreint) ou de consignes spécifiques d'exploitation.

Avant toute mission exercée sur site, le personnel du Titulaire devra approuver le règlement des intervenants extérieurs qui lui sera communiqué par ce dernier. Tout intervenant, à son entrée sur site, devra être en mesure de justifier de son appartenance à la société du Titulaire soit par une carte professionnelle soit par tout document émanant du Titulaire.

Le personnel du Titulaire s'engage à porter, dans l'exercice de ses prestations, un moyen d'identification (badge ou autre) justifiant de son appartenance à la société du Titulaire.

En ce qui concerne les contraintes associées aux pénétrations ou travaux dans les zones sensibles, interdites ou dont l'accès est soumis à une quelconque habilitation, soit réglementaire soit de par l'initiative de la CDC, le Titulaire soumet préalablement, et dans des délais suffisants, une demande d'autorisation d'intervention auprès des représentants de la CDC, dûment habilités.

17.1.3 Signalisation des interventions et propreté

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

Une attente spécifique de la signalisation des interventions est à prévoir par le Titulaire à la fois pour le préventif et les travaux.

Les intervenants se doivent d'intervenir équipés de gants pour ne laisser aucune trace post intervention. Un autocontrôle à leur départ doit être réalisé et les intervenants se doivent de nettoyer toutes traces.

17.1.4 Protection des ouvrages

Il appartient au Titulaire, de prendre toutes les dispositions de protection de ceux-ci, afin d'éviter tout problème de sécurité, dégât ou interruption de service. Il supportera, en cas de manquement à cette règle, l'ensemble des charges de réparation afférentes.

17.2 Plan de prévention

Au titre de la législation sur la prévention des risques, notamment le Code du Travail, le Titulaire doit se mettre en relation avec la maîtrise d'ouvrage, dès la notification du marché, pour rédiger avec lui le plan de prévention. Ce document définit toutes les mesures de prévention mises en place lors d'interventions à risques d'interférence, non seulement vis à vis la maîtrise d'ouvrage, mais également des occupants et autres entreprises extérieures :

Le plan de prévention est défini en début de marché et mis à jour annuellement. Aucune prestation ne pourra démarrer tant que le plan de prévention n'aura pas été établi et signé. Il est systématiquement communiqué à tout intervenant sur le site. En cas de recours à un sous-traitant, le Titulaire devra expliciter le plan de prévention à ce dernier et lui faire signer. Le stockage, le suivi et la mise à disposition de ces documents relèveront du Titulaire.

Le Titulaire a également obligation de procéder à une mise à jour globale du plan de prévention à chaque ajout de sous-traitant.

Le Titulaire doit veiller en toutes circonstances à ce que les dispositions des plans de prévention soient respectées et mis en œuvre pour garantir la sécurité de son personnel et des sous-traitants éventuels. A défaut des pénalités seront appliquées

En fonction de l'exposition au risque de ses travailleurs, que ce soit un simple cheminement en emprise ou une intervention aux abords ou dans la zone dangereuse, l'employeur doit leur assurer une formation préalable à leur intervention.

Lorsque la sécurité des personnes peut être mise en cause, il doit obligatoirement, avant exécution de tout travail, être dressé un procès-verbal d'inspection commune préalable entre le Titulaire ou toute autre entreprise intervenant pour le Titulaire et la maîtrise d'ouvrage, avec l'obligation du permis feu pour chaque tâche qui le nécessite (soudure, meulage, ...).

Le Titulaire élabore un Plan Particulier de Sécurité et de Protection de la Santé en y détaillant les risques et l'organisation mise en place pour prévenir ces risques.

17.2.1 Habilitations

Une copie de l'ensemble des titres d'habilitation à tous les risques évoqués ci avant des intervenants du Titulaire sera annexée au plan de prévention du site sur lequel ils interviennent.

Les documents mis à jour seront transmis sans qu'il soit nécessaire de les demander. Un récapitulatif sera transmis au moins annuellement par le Titulaire à la CDC.

17.2.2 Permis feu

Le Titulaire devra s'assurer du respect des règles de sécurité en cas de travaux : délivrance des permis de feu, réaliser des rondes de sécurité liées aux travaux, et s'assurer de la clôture du permis feu. La demande du permis feu s'effectue auprès du PCS de chaque site. Le permis feu est à demander pour chaque journée et non pour une période de plusieurs jours.

17.3 Risque amiante & Plomb

Toutes les informations liées au risque amiante des bâtiments sont versées dans les Dossiers Techniques Amiante & Plomb et leurs fiches récapitulatives. Une copie de ces dossiers est mise à la disposition du Titulaire.

En cas de suspicion de présence d'amiante et si l'information n'est pas déjà versée au DTA, le Titulaire a pour obligation de prévenir la CDC qui fera réaliser la recherche d'amiante.

Pour la bonne exécution de ses prestations courantes, le Titulaire devra de manière générale justifier qu'il peut intervenir en sous-section 4 sur des ouvrages contenant de manière avérée ou supposée des produits amiantés. Les sous-traitants du Titulaire sont soumis aux mêmes conditions.

Le Titulaire a pour obligation de former son personnel aux conditions et risques dans les zones amiantées. Ces formations sont intégralement à la charge du Titulaire. Les attestations correspondantes sont transmises à CDC sur demande.

17.4 Consignations et déconsignations

Toutes les consignations, déconsignations, déprogrammations, remises en service sont comprises dans les prix annualisés, y compris le montage et remontage des Détection Automatique Incendie.

Dans le cadre de ses propres prestations ou pour celles de tout tiers nécessitant des consignations et déconsignations, le Titulaire, après avoir préalablement informé et obtenu l'accord de la CDC, devra mettre en œuvre les mesures préparatoires (mises à l'arrêt), conservatoires et de prise en charge selon les conditions réglementaires et les procédures internes.

Le Titulaire a également la charge de procéder aux déconsignations afin de remettre en service les installations préalablement consignées, dans le respect des procédures de sécurité des biens et des personnes.

Le Titulaire a obligation de tenir à jour un registre de suivi des consignations et de remplir le registre hygiène et sécurité pour chaque intervention

17.5 Arrêt immédiat des prestations

La CDC impose l'arrêt immédiat des prestations, sans mise en demeure préalable, dans les situations de danger grave mettant en cause la sécurité des biens et des personnes. Aucune prestation ne peut être réalisée avant la signature du plan de prévention.

17.6 Réunion de coordination

Le Titulaire doit se rendre aux inspections et aux réunions de coordination organisées par la CDC. Il peut également les susciter s'il estime nécessaire pour la sécurité de son personnel. Ces réunions permettent notamment d'actualiser le Plan de Prévention.

17.7 Produits et déchets

17.7.1 Stockage de produits

Le stockage de produits autorisés par la CDC est effectué à des emplacements désignés à cet effet, et selon la réglementation en vigueur. Le respect des conditions de stockage est de la responsabilité du Titulaire.

Aucun produit ne doit être abandonné, laissé sans rangement en dehors des emplacements autorisés après chacune des interventions, sous peine de son évacuation sans préavis par la CDC, aux frais du Titulaire.

17.7.2 Elimination des déchets ordinaires

Pour l'élimination des déchets ordinaires générés par les activités du Titulaire et de ses éventuels sous-traitants, le Titulaire pourra utiliser les bennes à déchets de la CDC sous réserve de respecter scrupuleusement le tri sélectif.

Tout matériau, élément et équipement qui doivent être évacués suite à des travaux ou à une opération de maintenance réalisés par le Titulaire sont considérés comme des déchets et doivent être traités par le Titulaire.

17.7.3 Élimination des déchets dangereux

L'abandon de déchets dangereux sur le site de la CDC est strictement interdit. Tout acte d'abandon de déchet, par le Titulaire ou ses sous-traitants, sur les bâtiments de la CDC, ou dans les conteneurs à déchets inappropriés, fera l'objet d'une élimination aux frais du Titulaire. Tout dommage ou préjudice en résultant pour la CDC notamment financier, sera à la charge exclusive du Titulaire.

Le Titulaire est responsable, en sa qualité de producteur ou de détenteur des déchets générés par ses activités et produits, jusqu'à leur entière élimination, y compris en cas de réalisation par un tiers.

L'élimination des déchets comprend les opérations de collecte, transport, stockage, tri et traitement des déchets ainsi produits.

Le Titulaire fournira systématiquement à la CDC d'une copie des bordereaux de suivi des déchets émanant des organismes de traitement agréés.

En cas de besoin, Le Titulaire pourra solliciter le service de la CDC en charge de la gestion des déchets pour toute information.

18 Description des prestations

18.1 Contenu des prestations minimales des prix annualisés

18.1.1 Pilotage du contrat

Le Titulaire est responsable de l'exécution et du contrôle de l'ensemble des prestations prévues à l'accord-cadre. Il propose l'organisation la plus adaptée pour la durée du marché. Les prestations de pilotage sont notamment :

- La gestion administrative et opérationnelle du marché incluant le suivi et la gestion des contrats avec les sous-traitants ;
- La relation avec les représentants de la CDC ;
- L'encadrement des ressources, leur formation, leur remise à niveau et leur suivi ;
- Le conseil, l'assistance technique, la veille technologique, la veille réglementaire pour atteindre des services performants, innovants et optimisés en termes de coûts ;
- L'élaboration, le suivi et le respect des budgets, tant au niveau du fonctionnement que des investissements ;
- La veille au respect des normes d'hygiène, de sécurité et d'environnement, de la Santé Sécurité du Travail (SST), du règlement intérieur et des procédures mise en place par le Titulaire ;
- La gestion des incidents et crises ;
- La tenue et la mise à jour des registres et documents contractuels et réglementaires ;
- Le suivi du plan de facturation suivant les exigences de la CDC.

18.1.2 Pilotage des prestations

La CDC attend du Titulaire une maîtrise contractuelle et opérationnelle démontrable des prestations de pilotage du marché afin de garantir l'atteinte des niveaux de service exigés. Le Titulaire s'engage notamment à :

- Mettre en œuvre, la coordination et la supervision de l'ensemble des prestations confiées au titre du marché ;
- Informer en continu sur le déroulement des prestations ;
- Produire des rapports d'activité et de prestation avec une analyse claire et accessible ;
- Mettre en œuvre et suivre les contrôles qualités périodiques permettant de mesurer l'atteinte des objectifs définis avec la CDC ;
- Maîtriser la sous-traitance ;
- Veiller à l'application de la réglementation ;
- Apporter l'expérience issue des autres contrats de même nature. Capitaliser et transférer le savoir-faire entre les membres de l'équipe et vers un nouvel entrant dans l'équipe, organiser la recherche de progrès permanent ;
- S'assurer du suivi de l'outil de plateforme des contrôles réglementaires et de sa mise à jour

18.1.3 Pilotage des prestations sous-traitées

Le Titulaire fera son affaire de la sous-traitance, et prendra en charge toutes les obligations afférentes, afin de respecter le marché, opérationnellement, contractuellement, financièrement et juridiquement, ainsi que sur le plan des obligations réglementaires ou des questions d'assurance.

Il prend toutes les dispositions, en accord avec eux et la CDC, pour assurer la coordination de leurs interventions et l'exécution de celles-ci conformément aux clauses contractuelles du présent marché.

Le Titulaire restera :

- Responsable de l'exécution et du contrôle de l'ensemble des prestations prévues au marché ;
- L'interface unique de la CDC pour toutes les prestations.

La sous-traitance sera limitée à la sous-traitance de second rang, sauf autorisation spécifique de la CDC. Ainsi, Le Titulaire a la possibilité de sous-traiter une partie des prestations confiées dans le cadre du périmètre contractuel. Son sous-traitant ne peut quant à lui, en aucun cas, sous-traiter les prestations qui lui sont confiées.

Le Titulaire doit tenir à jour la liste des prestations sous traitées, les sous-traitants concernés et les niveaux de maintenance pris en charge.

Contrats constructeurs

Compte tenu du caractère spécifique des installations de sécurité, le Titulaire doit prendre toutes les mesures utiles pour pallier le fait qu'il ne dispose pas des compétences pour l'utilisation des outils experts et /ou constructeur dont il détient la charge de maintenance. Il ne doit en aucun cas se prévaloir de ce fait pour justifier tout manquement ou retard dans le respect des délais contractuels.

Le Titulaire, pour répondre à ses obligations et notamment pour la maintenance de niveau 4, devra donc sous-traiter certaines prestations à des partenaires constructeurs ou équipementiers. Il doit justifier d'un contrat écrit portant spécifiquement sur les installations objet du présent marché et non d'un simple accord-cadre ou accord de partenariat.

Si le Titulaire décide de ne pas sous-traiter aux constructeurs ou équipementiers, il devra justifier son choix et les compétences de son personnel en fournissant les attestations de formation constructeur.

Ces attestations devront faire figurer le niveau 4 de maintenance requis.

Le TITULAIRE devra justifier de la possession, de tous les outils constructeurs nécessaires au paramétrage et diagnostic de chaque système.

18.1.4 Devoir de conseil du Titulaire

Le Titulaire a un devoir de conseil permanent auprès de la CDC.

A ce titre, il signale par écrit à la CDC les incidents constatés ainsi que les incidents prévisibles ou dysfonctionnements, y compris sur les équipements ne faisant pas partie du présent contrat, susceptibles de nuire à la bonne réalisation des prestations. Ces informations devront être transmises dès détection et formalisés par écrit avec des propositions d'actions concrètes, notamment des recommandations techniques, alertes sur toute dérive, plan d'action, etc. Le Titulaire devra alerter sur les conséquences que pourraient entraîner la non-intervention de la CDC et les travaux nécessaires à leur prévention, ce qui constitue un élément essentiel de son rôle d'exploitant technique.

Si les installations mises à disposition du TITULAIRE venaient à ne plus être conformes à la réglementation, le TITULAIRE est tenu d'en informer par écrit et sans délai la CDC. Il appartient à la CDC de prendre aussitôt les dispositions nécessaires en vue de leur mise en conformité.

Veille technique et réglementaire

Le Titulaire effectue le suivi de l'évolution réglementaire et technologique et propose à la CDC les évolutions nécessaires au marché pour le respect des contraintes réglementaires. Il transmet les nouveaux textes réglementaires relatifs à sa mission et rédige une note expliquant l'influence de ces textes sur son activité. Ces éléments seront repris dans le cadre des rapports d'activité périodiques.

Plan de progrès technique :

Le Titulaire participe à l'élaboration des plans pluriannuels d'entretien et de rénovation. Il propose des actions de renouvellement d'éléments ou parties d'équipements jugés vétustes ou inadaptés.

Les travaux pourront être soit confiés au Titulaire du marché soit confiés à un intervenant extérieur.

18.1.5 Obligation de Continuité du service et d'activité

Le Titulaire s'engage à tout mettre en œuvre afin de garantir la continuité de services et d'usage des installations et des ouvrages qui lui sont confiés, à savoir la disponibilité permanente de la protection incendie, des dispositifs de protection des personnes, dans le périmètre de ses prestations.

La totalité des prestations confiées au Titulaire doit impérativement être exécutée en toutes circonstances, afin d'assurer la continuité d'exploitation des différents bâtiments. En conséquence, le Titulaire sera tenu d'effectuer pendant la durée du marché et en toutes circonstances, sans supplément de prix, même en cas d'arrêt de travail de son personnel, toutes les prestations qui lui sont confiées.

En cas de grève, y compris concernant un sous-traitant, le Titulaire devra informer la CDC dans l'heure qui suit le préavis de grève, ou le cas échéant le déclenchement de la grève en cas de grève surprise.

En cas de risque d'interruption de service chez le Titulaire, celui-ci doit aviser la CDC dans les délais les plus courts, et au plus tard dans les deux heures suivant la connaissance de ce risque.

Dans tous les cas, le Titulaire précisera à la CDC les moyens qu'il met en œuvre pour exécuter la totalité des prestations et respecter l'obligation de continuité décrite ci-dessus.

Les moyens mis en œuvre par le Titulaire devront être effectifs dans les deux heures suivant l'arrêt de travail.

En cas d'empêchement du Titulaire à satisfaire à ses obligations, ou si la CDC estime que les mesures proposées sont inadéquates, la CDC se réserve la possibilité de prendre toutes mesures, même de nature financière, y compris la suspension du marché et l'exécution par un tiers aux frais et risque du Titulaire du présent marché. Dans ce cas, la CDC répercutera au Titulaire l'intégralité des surcoûts liés à la situation.

L'ensemble des procédures à mettre en œuvre seront décrites dans le Plan de Continuité d'Action rédigé lors de la phase de prise en charge.

18.1.6 Gestion de crise

Etant donné le service essentiel que représentent les installations de sécurité, le Titulaire s'engage expressément en cas de crise à mettre en œuvre, en cas de difficulté grave de toute nature (incident, anomalie, force majeure notamment), les mécanismes adéquats plans de secours, plans de continuité de services adéquats et nécessaires pour limiter les difficultés rencontrées et permettant à la CDC de bénéficier de la continuité du service.

A partir du moment où la CDC déclenche son plan de gestion de crise, le Titulaire devra tout mettre en œuvre afin d'accompagner les équipes de la CDC dans :

- L'évaluation des dommages et les possibilités de remise en état ;
- La mobilisation des moyens humains et matériels nécessaires ;
- La définition et la mise en œuvre des politiques de communication interne et externe ;
- La sélection de la stratégie la mieux adaptée aux circonstances.

19 Gestion documentaire

Le Titulaire assure la gestion documentaire avec pour objectif de maintenir à jour les bases de données documentaires nécessaires à l'exploitation et à la réalisation des prestations confiées dans le cadre du marché.

L'inventaire de ces données est réalisé par le Titulaire dans le cadre de la phase de « prise en charge ». Si certains documents, obligatoires pour le respect de la législation, des normes et/ou de la réglementation en vigueur, ne sont pas préexistants ou à jour le Titulaire doit leur établissement ou leur mise à jour lors de la période de prise en charge. Le Titulaire a l'obligation d'établir ou mettre à jour ces documents sur la durée du marché au titre des prix annualisés.

En cas de modification d'une installation, ou de travaux, le Titulaire prend en charge la mise à jour des documents impactés tels les plans, schémas et documentations « techniques » de l'ensemble des installations du périmètre concerné. Que les travaux soient réalisés par ses soins ou en récupération et conservation des plans techniques des installations suite à des modifications réalisées par la CDC. Le Titulaire dispose d'un délai maximal de **10 jours**.

L'ensemble de la documentation demeure ou devient la propriété de la CDC et n'est utilisée par le Titulaire qu'à seule fin d'exécution du présent marché. Il ne peut la communiquer à des tiers sans l'accord écrit et préalable de la CDC.

Un espace dédié sur le serveur de la CDC est mis à disposition afin de permettre le stockage et l'accès à la documentation sous format informatique, pour les sites franciliens et hors Île-de-France.

Le DOE fourni devra être aux formats papier et numérique, les plans et synoptiques seront fournis aux formats DWG et PDF, ainsi que les fiches techniques permettant la mise à jour de la maquette BIM. Pour les documents ne pouvant être numérisés et déposés sur l'espace informatique partagé, le Titulaire doit les tenir à disposition de la CDC. À tout moment, la CDC doit pouvoir consulter ces documents.

20 Reporting et suivi d'exploitation

Le Titulaire devra se conformer aux dispositions prévues par la CDC pour piloter et suivre ses prestations. Pour ce faire, le Titulaire doit préparer et remettre ses différents rapports à échéances régulières et les présenter au cours de réunions périodiques.

Le Titulaire est force de proposition sur la conception de ces documents, aussi bien en termes de présentation des données, qu'en termes de choix des données, pour autant que les informations minimales détaillées ci-dessous soient reprises. La CDC se réserve le droit d'imposer au Titulaire les formats du reporting.

Dans tous les cas, ces formats doivent être finalisés et validés par la CDC au plus tard à l'issue de la phase de prise en charge. Suivant l'évolution des besoins d'informations de la CDC, les formats des différents documents de reporting pourront évoluer.

Pour chaque réunion entre le Titulaire et le représentant de la CDC, le Titulaire établira un compte-rendu mentionnant les principales décisions prises et assurera un suivi des actions ou des mesures à prendre.

Les réunions se tiendront en présentiel sur le site concerné ou, à défaut, selon les modalités définies par la CDC.

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

THEME ABORDE	TITULAIRE	CDC
Point occasionnel Echange à la demande de l'une des parties pour : Gestion du contrat, Contrôles réglementaires, Travaux, OPR ...	X	X
Point hebdomadaire Point d'avancement détaillé de la maintenance préventive et des différentes interventions de maintenance corrective de la semaine écoulée.	X	X
Réunion mensuelle d'exploitation Le Titulaire adresse un rapport d'exploitation à la CDC sur lequel portera la réunion.	X	X
Réunion d'activité annuelle Le Titulaire adresse un rapport d'activité annuel à la CDC (Bilan annuel, revue de contrat et plan de progrès, ajustements des Plans de maintenance, documents réglementaires, ...).	X	X

Remarque :

Chaque rapport sera remis à la CDC avant la date de la réunion en respectant les délais suivants :

- Rapport hebdomadaire : un jour ouvré
- Rapport mensuel : cinq jours ouvrés
- Rapport annuel : dix jours ouvrés
- Compte rendu de réunion : deux jours ouvrés

20.1 Points informels et occasionnels

Le Titulaire doit participer à tout point informel demandé par la CDC, y compris quand celui-ci n'a pas été programmé au préalable. Ces points de courte durée ont pour objectif de traiter un ou quelques sujets opérationnels courants, ces points ne remplacent pas les réunions programmées.

La CDC peut demander au Titulaire de rédiger un compte-rendu de ces points informels, le Titulaire dispose alors de 24h00 pour transmettre le compte-rendu.

20.2 Points hebdomadaires d'exploitation

Des réunions d'avancement hebdomadaire sont prévues entre la CDC et le Titulaire afin de faire un point régulier sur les prestations. La présence des responsables de site et éventuellement d'un ou plusieurs techniciens est requise. La durée maximale de ce point hebdomadaire est de 1 heure.

Le Titulaire remet un rapport d'avancement détaillé de la maintenance préventive et des différentes interventions de maintenance corrective de la semaine écoulée :

- Maintenance préventive : état d'avancement des opérations de maintenance préventive et des rapports de maintenance qui doivent être remis au plus tard un mois après la maintenance accompagnée des devis de correctif, le cas échéant, point sur les interventions des sous-traitants,
- Maintenance corrective : compte rendu détaillé des interventions réalisées au cours de la semaine écoulée, basé sur les données enregistrées dans la GMAO (constat, diagnostic, actions correctives mises en œuvre, remise en état, délais d'intervention).

20.3 Rapport d'exploitation

La réunion d'exploitation est avant tout une réunion technique. Cette réunion sert à présenter l'avancement des prestations, les difficultés techniques rencontrés, mettre en place des plans d'actions et en faire le suivi, faire le point sur les travaux, etc.

Elle permet également de contrôler au travers de différents indicateurs et la présentation de tableau de suivi, l'activité du Titulaire et d'en mesurer la conformité par rapport aux objectifs fixés au marché.

Sont présentés :

- Les plannings décrivant l'état d'avancement des opérations de maintenance préventive ;
- Le traitement et l'évolution des demandes d'intervention en maintenance corrective ;
- Les interventions d'astreinte ;
- Le suivi des contrôles réglementaires L'avancement des levées de réserves des contrôles réglementaires ;
- Les faits marquants du mois en précisant la localisation, le domaine technique, l'installation concernée et la date de l'événement ;
- Un état du stock des pièces de rechange incluant le quantitatif en stock, les stocks minimaux et les pièces consommées ;
- La liste des devis présentés à la CDC ;
- Les indicateurs de performances définis avec le TITULAIRE ;
- L'avancement des travaux bâtiment par bâtiment.
- Les aspects contractuels et administratifs, déclarations de sous-traitance, avenants éventuels, la facturation et règlements, les commandes reçues, les devis en attente, peuvent être évoqués en réunion.

Le rapport d'exploitation accompagné de l'ordre du jour doit être remis aux représentants de la CDC au moins une semaine avant la réunion planifiée, à laquelle la présence des responsables de site est requise. Il sera complété par la synthèse issue de la GMAO reprenant les indicateurs.

20.4 Rapport d'activité annuel

Le TITULAIRE établit chaque année, à l'attention des représentants de la CDC, un rapport détaillé portant sur l'ensemble des prestations et analysant l'ensemble des éléments des rapports hebdomadaires et d'exploitation.

Ce rapport devra faire figurer :

- Le planning de maintenance préventive de la prochaine période ;
- La mise à jour des gammes de maintenance préventive appliquées sur le site ;
- Les bilans issus de la gestion des actions de maintenance préventive effectuées, les temps passés, les observations, commentaires, et suites données ;
- Le bilan des demandes d'intervention traitées (type, nombre, bâtiment, délais, temps...),
- Les actions de maintenance corrective effectuées, les temps passés, les observations, commentaires et suites données, en précisant les actions effectuées en astreinte ;
- Les mouvements et l'état du stock de pièces détachées, le coût de chacune des pièces et le total ;
- Les variations souhaitables du stock de maintenance.
- Le remplacement de matériel et les travaux importants à planifier sur l'année suivante,
- La préconisation de travaux pour améliorer les installations ;
- Les éléments relatifs à la réglementation impactant les prestations ou les matériels,
- Des propositions d'amélioration de l'organisation en phase avec la CDC,
- Le bilan des indicateurs de performance ;

Un rapport annuel préliminaire devra être présenté aux représentants de la CDC au plus tard un mois avant chaque date de fin de période annuelle. La présence des responsables de site est requise lors de la réunion de présentation du bilan d'activité.

20.5 Autres réunions ou sollicitations occasionnelles

Le TITULAIRE doit pouvoir se rendre disponible à tout moment auprès du représentant de la CDC pour l'un ou l'autre des motifs suivants :

- Faire un point sur l'avancement des différents sujets en cours,
- Apporter son expertise technique, son devoir de conseils, sa connaissance des installations objet du présent marché pour des projets menés par d'autres services de la CDC ou leurs prestataires,
- Effectuer une visite pour réaliser une étude de modification ou extension des installations objet du présent marché,
- Procéder à des essais en réel sur les installations objet du présent marché (exemple : évacuation, accompagnement contrôles réglementaires, accompagnement sociétés extérieures),
- Intervenir en support d'un prestataire de la CDC pour réaliser des dépannages, diagnostics techniques, contrôles ou levées de doutes sur des équipements pouvant être concernés par des limites de prestations (exemples : portes automatiques, ouvrants de désenfumage...)

Ces opérations spécifiques peuvent être programmées le samedi et les demandes formulées par la CDC avec un préavis de trois jours. Le TITULAIRE doit s'organiser pour que ces sollicitations ne perturbent pas le bon déroulement de ses prestations. En effet, ces sollicitations ne pourront justifier aucun retard dans l'exécution de ses prestations planifiées ou non.

20.6 Suivi d'activité

Les prestations du Marché étant basées sur une obligation de résultats, leur mesure sera basée sur des critères définis et qui pourront être actualisés chaque année dans le cadre d'un plan de progrès ou de l'évolution des prestations.

Suivi du Préventif	Nombre de maintenance préventives programmées
	Nombre de maintenance préventives réalisées
	Taux de réalisation des opérations réalisées dans les délais (%)
	Avancement annuel du planning de maintenance préventive (%)
Suivi du Correctif	Nombre de demandes d'intervention déclarées
	Nombre de demandes d'intervention réalisées
	Taux de traitement des demandes dans les délais (%)
	Nombre d'incidents prioritaires constatés
	Nombre d'heures d'indisponibilité liés aux incidents (avertisseurs sonores, détection, /alarme d'incendie, ...)
	Nombre de BT ouverts
	Nombre de BT réalisés
	Taux de réalisation des opérations correctives (%)
Suivi de la maintenance	Taux des opérations préventives sur les opérations totales (préventives + correctives)
Astreinte	Nombre d'intervention d'astreinte
	Temps moyen d'intervention en astreinte
Contrôles réglementaires	Nombre de réserves niveau 1
	Nombre de réserves niveau 2
	Nombre de réserves traitées niveau 1
	Nombre de réserves traitées niveau 2
	Taux d'avancement
Travaux	Nombre de devis émis
	Nombre de devis validés
	Nombre de travaux réalisés

20.7 Contrôles

20.7.1 Participation aux contrôles de la CDC

La CDC se réserve le droit de faire effectuer tous les contrôles et tous les essais de fonctionnement et de performance qu'elle jugera utiles par toute société et tout organisme spécialisé qu'elle aura mandaté. Le TITULAIRE est informé par la CDC avant les interventions des prestataires.

Le Titulaire a l'obligation de participer à l'ensemble des contrôles de ses prestations ou de son organisation, initiés par la CDC. Lors de ces contrôles initiés par la CDC, le Titulaire a obligation de mettre à disposition au moins une personne de son personnel ayant pouvoir de décision et tout le personnel opérationnel nécessaire pour accéder aux différents locaux ou équipements dont il a la charge. Le Titulaire doit également toute disposition nécessaire afin de faciliter les contrôles initiés par la CDC.

Les frais afférents à l'intervention des sociétés ou organismes mandatés par la CDC seront pris en charge par cette dernière. Toutefois, il sera appliqué une pénalité en cas de mise en évidence d'un défaut de maintenance.

Toute objection éventuelle formulée par le TITULAIRE sur l'intervention des sociétés et des organismes de contrôle doit être adressée par le TITULAIRE à la CDC sous forme d'un courrier recommandé avec accusé de réception dans les 5 jours calendaires qui suivent ladite intervention.

20.8 Suivi de la garantie des installations

Les installations sous garantie peuvent être :

- Des installations et équipements encore sous garantie mis en place avant la date d'effet du présent marché ;
- Des installations nouvelles réceptionnées avant la date de prise d'effet du marché et incluses au marché ;
- Des équipements mis en place par le Titulaire dans le cadre des travaux correctifs ou sur commande ;
- Des installations nouvelles réceptionnées après la date d'effet du marché et qui seront intégrées au marché ;

Le Titulaire est réputé connaître les clauses de garanties légales et particulières attachées aux installations et ouvrages. La CDC donne mandat au TITULAIRE pour effectuer l'appel en garantie auprès du Constructeur ou Installateur des matériels ou équipements concernés par la garantie.

Le Titulaire prend toutes les dispositions en accord avec le constructeur ou l'installateur pour assurer la coordination de leurs interventions. Après réparation par les intervenants en garantie, il vérifie le bon fonctionnement de l'équipement et en informe la CDC.

Le Titulaire informe la CDC des dates d'expiration des garanties, dresse un état des équipements et ouvrages dans des délais suffisants pour engager des recours et assiste la CDC en cas de visite contradictoire.

Les interventions du Titulaire ne doivent en aucun cas entraîner la déchéance des garanties légales ou contractuelles sous peine d'être tenu pour responsable des conséquences qui en découleraient. En cas de pannes d'un équipement sous garantie, le Titulaire réalise uniquement les dépannages de premier niveau.

Une Fiche d'Identité et de Suivi est établie pour tout matériel ou pièce remplacé couvert par une garantie (selon modèle fourni par la CDC). Cette fiche mentionne la date d'effet de la garantie ainsi que sa durée.

Le Titulaire doit établir et tenir à jour un tableau des installations qu'il a réalisé en indiquant la date de réception et la date de fin de garantie. Pour mémoire, la garantie légale est de 2 ans.

Dans le cadre de la réception d'installations nouvelles, le Titulaire a l'obligation de participer aux opérations de réception des travaux. Il fera part lors de ces OPR de tout manquement et imperfection pouvant entraîner un mauvais fonctionnement des installations.

Le Titulaire rédigera un rapport dans lequel il exposera son avis sur la réalisation des travaux et la maintenabilité des installations.

Convention tripartite

Dans le cas des installations nouvelles, réceptionnées ou non ou partiellement, une convention tripartite signée entre la CDC, le constructeur/installateur et le Titulaire définira les limites de la maintenance effectuée par le Titulaire pendant la phase chantier et la Garantie de Parfait Achèvement.

Cette convention précisera :

- La liste des équipements ;
- Les gammes de maintenance qui s'appliquent (Le Titulaire assure les niveaux de maintenance 1 et 2 hors remplacement d'éléments) ;
- Les conditions d'intervention de l'entreprise travaux, notamment les délais d'intervention et de réparation ;
- La remise de :
 - Codes d'accès logiciel
 - Sauvegardes logicielles
 - Clefs spécifiques
 - Analyse fonctionnelle
 - Procédures d'intervention
 - Documentation technique ;
- Les coordonnées des intervenants côté entreprise et coté Titulaire du présent marché.

20.9 Contrôles périodiques réglementaires

Le Titulaire assiste la CDC lors des contrôles périodiques réglementaires réalisés par un organisme agréé, mandaté par la CDC.

Dans le cadre des prix annualisés, le Titulaire doit à minima :

- La planification, la réalisation, et le suivi de la « maintenance réglementaire » réalisables par des prestataires spécialisés ou qualifiés ;
- L'accompagnement des organismes de contrôle incluant d'éventuelles opérations de consignation d'essais, démontage, remise en service, les moyens d'accès, etc. y compris en horaires décalés ;
- La résolution des anomalies émises par les organismes dans un délai maximum en fonction du

niveau de réserve ;

Une analyse des irrégularités constatées dans les rapports (incohérences réglementaires, doublons de rédaction, ...). Cette analyse sera soumise aux contrôleurs.

Niveau 1 :

- Réserves critiques majeures ayant engendré l'arrêt de l'équipement, à lever sans délais ;
- Réserves critiques :

Les interventions et travaux compris aux prix annualisés (montant des fournitures inférieur au seuil de pièce, pièce en stock) sont à réaliser sous 10 jours.

Pour les interventions et travaux nécessitant un devis, celui-ci doit être remis à la CDC sous 10 jours et les travaux réalisés sous 15 jours après la réception du bon de commande.

Niveau 2 :

- Réserves non critiques ou « recommandations ».

Les interventions et travaux compris aux prix annualisés (montant des fournitures inférieur au seuil de pièce, pièce en stock) sont à réaliser sous 1 mois.

Pour les interventions et travaux nécessitant un devis, celui-ci doit être remis à la CDC sous 1 mois et les travaux réalisés sous 1 mois après la réception du bon de commande.

Niveau 3 :

- « Recommandation » : remise d'un devis sous 1 mois, puis délai d'un mois suite à l'accord de la CDC pour lever la réserve ;

Au 1er décembre de l'année, 100% des réserves de niveau 1 et 2 doivent avoir été levées, renseignées sur la plateforme du bureau de contrôle et les PV transmis et signés.

En cas de non-respect par le Titulaire des pénalités seront appliquées.

Le Titulaire doit tenir à jour un tableau d'avancement du traitement de la levée des réserves. Ce tableau devra être présenté à chaque demande de la CDC.

Le Titulaire doit mettre à jour les éléments nécessaires sur l'application de suivi des contrôles réglementaires (actuellement BVlink, mais pourra changer en cours de marché).

21 Prestations de maintenance technique

21.1 Généralités

Le Titulaire prend à sa charge toutes les interventions de maintenance préventive et corrective suivant les niveaux de maintenance 1 à 4.

21.2 Maintenance préventive

La maintenance préventive est exécutée conformément à un planning annuel établi par le TITULAIRE de façon à occasionner une gêne minimale sur les activités des différents services de la CDC. Le planning proposé et validé par CDC en début de période annuelle devra être respecté scrupuleusement. Les dates d'intervention doivent être confirmées au plus tard deux semaines avant l'opération de maintenance préventive. Une intervention confirmée ne peut être annulée, décalée ou interrompue sous aucun prétexte.

Les interventions de maintenance préventive seront réalisées du lundi au vendredi de 7h30 à 17h30 principalement, sauf les maintenances préventives bruyantes ou pouvant gêner le personnel de la CDC et consignations qui seront effectuées en dehors des heures ouvrées.

Le Titulaire conserve l'entière responsabilité de la politique de maintenance, et il lui appartient de compléter et d'adapter les tâches et les fréquences pour garantir les objectifs de résultats.

Le Titulaire doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs, notamment lorsque les tâches sont liées à la durée de fonctionnement des équipements.

Le Titulaire assure également le bon état de propreté et de l'aspect (retouches de peinture, dépoussiérage ...) des équipements et des locaux techniques dont il a la charge.

Les interventions systématiques à exécuter dans le cadre du présent marché sont regroupées dans l'Annexe 2 – « Gammes de maintenance préventive minimales » du présent cahier des charges.

L'ensemble des opérations liées à la maintenance préventive est inclus dans les prix annualisés de l'accord-cadre.

21.2.1 Gestion du plan de maintenance préventive

Le Titulaire utilise la GMAO pour élaborer et suivre les opérations de maintenance préventive (planning et tâches associées aux gammes de maintenance).

Le Titulaire doit intégrer les contraintes de fonctionnement et d'organisation de la CDC

- Interventions en dehors des plages d'occupation des locaux ;
- Interventions les weekends (principalement les samedis) ;

Le plan de maintenance préventive de base est élaboré pendant la phase de prise en charge. Le Titulaire doit faire valider ce plan par la CDC.

Annuellement, le planning de maintenance réajusté est présenté avant le début du nouvel exercice et doit être validé par la CDC. Il doit comporter les arrêts techniques, les essais, les contrôles réglementaires ainsi que les tâches effectuées en dehors des heures ouvrées. Les éventuelles modifications qui, à l'expérience, s'avèrent indispensables sont réalisées par le Titulaire après validation de la CDC. (Regroupement d'équipement, modification des gammes de maintenance, modification des durées, etc.)

Le planning de maintenance doit être scrupuleusement respecté. Le respect du planning de maintenance préventive systématique sera vérifié chaque mois en réunion d'exploitation ou d'activité. Il sera notamment examiné :

- Le nombre d'opérations réalisées dans les délais ;
- Le nombre d'opérations dont le retard est résorbé ;
- Le nombre d'opérations non effectuées ;
- Le nombre d'opérations toujours non effectuées (en retard).

Le retard sera analysé dans le rapport d'exploitation. Le Titulaire précisera les actions correctives qu'il compte mettre en œuvre pour combler le retard constaté. Dans le cas d'opérations décalées, le Titulaire doit assurer leur exécution dans le mois suivant.

Le Titulaire est également tenu de présenter le plan de maintenance réajusté pour le mois suivant. L'objectif pour la CDC est d'avoir une visibilité exhaustive des opérations de maintenance engagées.

Nota : Toutes les opérations de maintenance préventive doivent être terminées au 1er Novembre.

21.2.1.1 Rapport d'intervention

Pour chaque site et à chaque intervention, le personnel d'exécution du TITULAIRE atteste que les opérations systématiques prévues dans le marché ont été bien effectuées par le renseignement et la validation des fiches de visite et d'entretien qu'il doit mettre en place, en accord avec la CDC, dès la date de prise d'effet du marché.

Le TITULAIRE consigne sur ces fiches l'ensemble des éléments vérifiés et les tests réalisés ainsi que ses observations telles qu'anomalies constatées, usures de certains composants, risques de détériorations, mauvais fonctionnement, etc., et la liste exhaustive des pièces détachées qu'il a utilisées.

Ces fiches sont transmises au représentant du marché de la CDC après chaque intervention dans un délai maximum d'un mois accompagné du devis de correctif, le cas échéant.

Si au cours d'une intervention, le TITULAIRE est amené à constater un désordre, une anomalie ou tout autre dérangement de quelque nature que ce soit, et qui risquerait ou mettrait en péril tout le fonctionnement de l'installation et/ou de l'équipement dont il assure la maintenance, ou remettrait en cause la sécurité en général et les garanties qui y sont associées, il a pour obligation contractuelle, sous peine de voir sa responsabilité engagée, d'en avertir, par tout moyen dont il dispose, la CDC dans les délais les plus brefs et de toute manière avant son départ des sites avec confirmation par écrit.

En annexe au rapport d'intervention, le TITULAIRE formule des propositions d'intervention qu'il juge indispensables et nécessaires d'exécuter (liste des travaux, liste des pièces, temps d'intervention et d'immobilisation), y compris celles qui ne sont pas de la compétence du personnel chargé des opérations de maintenance, en y indiquant les conséquences que pourrait entraîner une décision négative ou un retard dans la prise de décision de son exécution.

Il donne tout conseil qu'il jugera utile sur l'utilisation des matériels et les améliorations à y apporter. Il est tenu de signaler toute non-conformité à la réglementation en vigueur des matériels et des équipements.

21.3 Maintenance corrective

Les interventions qui relèvent de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance ou d'une dégradation.

Dans les interventions de dépannage et de réparation, sont exclues les interventions dues au titre de la garantie du constructeur ou de l'installateur.

Les opérations de maintenance corrective s'effectuent normalement les jours et heures ouvrés, du lundi au vendredi de 7h30 à 17h30, pour les interventions qualifiées de non urgentes.

Dès le début du marché, une procédure spécifique d'intervention en dehors des heures d'ouverture de l'établissement, sera mise en place en accord avec la CDC pour la réalisation des travaux d'urgence ou nécessitant une programmation en dehors des heures ouvrées.

Pendant ces tranches horaires, le TITULAIRE prend toute disposition pour que les délais imposés (intervention et remise en service) soient scrupuleusement respectés. Le TITULAIRE fait en sorte que son organisation lui permette d'intervenir simultanément en dépannage et dans les délais contractuels sur l'ensemble des sites, sans pour autant dégarnir l'équipe de maintenance préventive dans le cadre des travaux planifiés.

Le TITULAIRE intervient systématiquement dès réception des demandes émises par la CDC ou dès constat établi par lui-même.

La maintenance corrective débouche sur 4 types d'intervention :

- Les opérations de dépannages : elles concernent les interventions de remise en service d'une installation, de réglage, la réinstallation ou la remise en place d'une pièce, d'un matériel, d'un équipement, d'un logiciel, la modification d'un paramétrage, ...
La remise en état de fonctionnement est parfois réalisée sans interruption de fonctionnement de l'ensemble concerné. Ces opérations font intervenir uniquement la main d'œuvre, des fournitures et consommable. Elles sont incluses aux prix annualisés du présent accord-cadre .
- Les réparations élémentaires : elles concernent les interventions de remplacement pour un même système, matériel ou dispositif, d'une ou d'un ensemble de pièces.
- La maintenance palliative : ces interventions visent à réduire la durée d'arrêt des installations, les conséquences et, d'une façon générale, les désordres qui s'en suivent et les risques encourus par les occupants des locaux. Elles peuvent mettre en jeu un mode dégradé ou des mesures conservatoires qui sont définies dans le plan de contournement.
- Les réparations définitives : elle caractérise les réparations avec un caractère définitif.

Tous les remplacements de pièce ou d'équipements devront être réalisés avec des pièces ou produits strictement conformes aux modèles certifiés. Les composants hors service sont remplacés par du matériel équivalent (similaire ou à fonction identique en cas d'arrêt de fabrication)

Les frais de main-d'œuvre des opérations de maintenance corrective sont inclus aux prix annualisés du présent accord-cadre. La fourniture des pièces de rechange doit suivre les modalités fixées au chapitre 16.3.

Le Titulaire ne peut prétexter que l'origine de la défaillance est extérieure aux installations objet du présent marché pour refuser d'intervenir.

Chaque intervention de maintenance corrective fait l'objet d'un compte-rendu d'intervention.

Prestations attendues pour l'intervention technique d'urgence

Dans le cas où la sécurité des personnes, des biens ou de fonctionnement des installations est en jeu, le TITULAIRE peut être amené à intervenir sur simple appel téléphonique de la CDC ou de ses représentants ou, en dehors des horaires administratifs, par la personne responsable du Service Sécurité, ou de la personne d'astreinte de la CDC.

Le Titulaire prend les mesures d'urgence, qui s'imposent, et assure le dépannage ou la réparation.

Les réparations définitives suivent les interventions d'urgence. Elles sont immédiates si elles conditionnent la remise en marche ou différées, si le fonctionnement provisoire, sans risque, est possible.

21.4 Prestations techniques attendues

21.4.1 Visites annuelles réglementaires SSI

Cette prestation est divisée en 2 prestations annuelles espacées d'au moins 4 mois.

La première visite consiste en :

- L'essai de tous les points de Détection Automatique Incendie et de tous les Déclencheurs Manuels.
- L'essai des fonctions SMSI en mode manuel depuis l'UCMC

La deuxième visite consiste en :

- L'essai des fonctions SMSI en mode automatique à partir du déclenchement d'un point de détection par Zone de Détection par déclencheurs Manuels et par Zone de détection Automatique

Le Titulaire remet un rapport de vérification réglementaire pour chacun des systèmes de sécurité incendie.

21.4.2 Contenu

Essais fonctionnels SDI :

- Signalisation d'alarme feu par sollicitation de tous les détecteurs d'incendie ;
- Signalisation d'alarme feu par sollicitation de chaque déclencheur manuel ;
- Signalisation de dérangement selon toutes les prescriptions normatives ;
- Essais Tableaux répartiteurs, Tableaux Répartiteurs d'Exploitation et Unité d'Aide à l'Exploitation selon toutes les prescriptions normatives.

Essais fonctionnels SMSI :

Lors de l'une des 2 visites :

- Vérification en mode manuel depuis l'UCMC de la bonne fonctionnalité des fonctions d'alarme, de compartimentage, de désenfumage.

Lors de l'autre visite :

- Vérification des scénarios en mode automatique à partir du déclenchement d'un déclencheur manuel par ZDM pour les SSI de toutes catégories ;
- Vérification des scénarios en mode automatique à partir du déclenchement d'un détecteur d'incendie par ZDA pour les SSI de catégorie A ;
- Vérification en mode automatique à partir des déclenchements ci-dessus de la bonne fonctionnalité des fonctions d'alarme, de compartimentage, de désenfumage.

Essais fonctionnels SMSI – Alarme - Evacuation selon toutes les prescriptions normatives et contrôle de la commande des éléments techniques associés aux ZA (déverrouillage des issues de secours)

Essais fonctionnels SMSI – Compartimentage :

- Contrôle des signalisations d'état des dispositifs actionnés de sécurité
- Contrôle du passage en position de sécurité des dispositifs actionnés de sécurité concourant à la fonction du compartimentage suite à un ordre de télécommande :
 - Par contrôle visuel des signalisations des contrôles de position sur le CMSI
 - Par contrôle visuel direct du DAS
- Constat de l'intégrité des dispositifs actionnés de sécurité
- Constat de l'absence d'obstacle à la fermeture
- Constat du fonctionnement des dispositifs d'anti-réarmement involontaire
- Contrôle de la commande des éléments techniques associés aux ZC (non-stop ascenseur)

Essais fonctionnels SMSI – Désenfumage naturel :

- Contrôle des signalisations d'état des dispositifs actionnés de sécurité
- Contrôle du passage en position de sécurité des dispositifs actionnés de sécurité concourant à la fonction du désenfumage suite à un ordre de télécommande :
 - Par contrôle visuel des signalisations des contrôles de position sur le CMSI
 - Par contrôle visuel direct du DAS
- Contrôle de la commande des éléments techniques associés aux ZC (non-arrêt ascenseurs...)
- Constat de l'intégrité des dispositifs adaptateur de commande et des dispositifs actionnés de sécurité
- Constat de l'absence d'obstacle à l'ouverture des dispositifs
- Contrôle de l'absence d'obstacle au passage des fumées

Essais fonctionnels SMSI – Désenfumage mécanique :

- Contrôle des signalisations d'état des dispositifs actionnés de sécurité
- Contrôle du passage en position de sécurité des dispositifs actionnés de sécurité concourant à la fonction du désenfumage mécanique suite à un ordre de télécommande :
 - Par contrôle visuel des signalisations des contrôles de position sur le CMSI
 - Par contrôle visuel direct
- Contrôle du bon fonctionnement des ventilateurs
- Contrôle de la commande des éléments techniques associés aux ZF (arrêts clim ou CTA...)
- Test de la commande « arrêt pompiers »
- Test des commandes de réarmement des ventilateurs
- Constat de l'intégrité des dispositifs adaptateur de commande et des dispositifs actionnés de sécurité
- Constat de l'absence d'obstacle à l'ouverture ou à la fermeture des dispositifs
- Contrôle de l'absence d'obstacle au passage des fumées
- Constat du fonctionnement des dispositifs d'anti-réarmement involontaire
- Contrôle de l'inhibition pour les conduits collectifs

Essais fonctionnels Alimentations

Essais fonctionnels des Détecteurs Autonomes Déclencheurs

21.4.3 Prestations attendues pour l'Entretien et la maintenance préventive

Ces prestations sont à réaliser en même temps que les vérifications réglementaires.

21.4.3.1 Opérations communes

- Protection sécurité et hygiène des zones de travail ;
- Information des personnes utilisatrices des locaux ;
- Constat de l'état général, de l'intégrité des matériels et de leurs supports ;
- Constat de la fixation des éléments constitutifs ;
- Examen de l'état général extérieur et des conditions de l'environnement ;
- Contrôle et resserrage des connexions, vérification de l'état du câblage ;
- Lubrification des pièces et parties mobiles ;
- Recherche prospective en cas de défaut pour détailler le problème ;
- Remise en état de fonctionnement par dépannage, réparation ou échange de pièces en cas de défaut ;
- Remise en état de veille des systèmes ;
- Nettoyage des zones de travail et des volumes abritant les matériels centraux ;

- Evacuation règlementaire des déchets ;

21.4.3.2 Matériels centraux (des SDI et EA ou assimilés et SMSI ou assimilés)

- Contrôle des sources principale et secondaire, EAE (tensions, isolement, protection, cartes d'alimentation, signalisation des défauts...)
- Contrôle des équipements d'alimentation électriques (tensions, isolement, protection, carte d'alimentation, chargeur, signalisation des défauts...)
- Contrôle des batteries des sources secondaires et EAE (charge, tensions, resserrage et nettoyage des cosses)
- Remplacement des sources auxiliaires
- Contrôle des différents circuits et cartes (redresseur, régulation, signalisations lumineuse et sonore et écrans...)
- Fonctionnement des écrans, imprimantes et mise à l'heure des horloges
- Test des signalisations visuelles et sonores
- Contrôle des cartes et lignes de détection et des cartes et lignes d'asservissement (isolement, courant de garde, courant d'alarme, court-circuit, coupure de ligne) avec vérification des signalisations visuelles et sonores correspondantes
- Contrôle des libellés de point et de zone de détection, de dispositif actionné de sécurité et de zone de sécurité, de ventilateurs
- Vérification des programmations des ECS et CMSI et de la corrélation
- Vérification de la présence des estampilles NF
- Nettoyage / dépoussiérage des éléments constitutifs

Les batteries des sources secondaires ou des EAE doivent être remplacées systématiquement tous les quatre ans et au moins une fois pendant l'exécution du présent marché avec inscription indélébile de la date de mise en service. Ces remplacements feront l'objet d'une traçabilité individualisée renseignée dans les rapports de visite. Cette prestation est à la charge exclusive du Titulaire **au titre des prix annualisés.**

21.4.3.3 Alimentations électriques de sécurité

- Contrôle de la charge des batteries (et du niveau d'électrolyte s'il y a lieu), des tensions, des connexions et nettoyage des cosses
- Contrôles des cartes électroniques, du chargeur et des signalisations
- Contrôle du fonctionnement en décharge pendant une heure
- Contrôle du fonctionnement automatique du chargeur

Les batteries des AES doivent être remplacées systématiquement tous les quatre ans et au moins une fois pendant l'exécution du présent marché avec inscription indélébile de la date de mise en service. Ces remplacements feront l'objet d'une traçabilité individualisée renseignée dans les rapports de visite. Cette prestation est à la charge exclusive du Titulaire **au titre des prix annualisés.**

21.4.3.4 Déclencheurs manuels

- Vérification et remise en état de fonctionnement de chaque déclencheur
- Vérification et mise à jour de l'étiquetage d'identification des DM (ligne, zone, adresse)
- Contrôle du fonctionnement en alarme et en dérangement

21.4.3.5 Détecteurs d'incendie

- Vérification et remise en état de fonctionnement de chaque détecteur
- Vérification et mise à jour de l'étiquetage d'identification des DAI (ligne, zone, adresse)
- Contrôle du fonctionnement en alarme et en dérangement
- Reconditionnement des détecteurs suivant les prescriptions des constructeurs

21.4.3.6 Indicateurs d'action

- Vérification et remise en état de fonctionnement de chaque indicateur
- Vérification et mise à jour de l'étiquetage d'identification des IA (zone, adresse)
- Vérification du circuit d'alimentation lorsqu'il est différent de celui du système
- Contrôle du fonctionnement lors de l'alarme du ou des détecteurs correspondants

21.4.3.7 Tableaux répéteurs

- Vérification et remise en état de fonctionnement de chaque tableau
- Contrôle de circuits d'alimentation, de régulation et de signalisation
- Contrôle des batteries
- Contrôle des différents circuits et cartes (redresseur, régulation, signalisations lumineuse et sonore et écrans)
- Fonctionnement des écrans, imprimantes et mise à l'heure des horloges
- Test des signalisations visuelles et sonores
- Contrôle du fonctionnement en défaut d'alimentation, en alarme, en dérangement et en coupure de ligne
- Contrôle des libellés de point et de zone de détection

Les batteries des TRE doivent être échangées systématiquement tous les quatre ans et au moins une fois pendant l'exécution du présent marché avec inscription indélébile de la date de mise en service. Ces échanges feront l'objet d'une traçabilité individualisée renseignée dans les rapports de visite. Cette prestation est à la charge exclusive du Titulaire **au titre des prix annualisés.**

21.4.3.8 Diffuseurs sonores et lumineux

- Vérification et remise en état de fonctionnement de chaque diffuseur
- Contrôle des circuits de commande et de signalisation depuis l'UGA
- Contrôle du fonctionnement en alarme
- Contrôle de l'audibilité en tous points du bâtiment
- Vérification et mise à jour de l'étiquetage d'identification des DS

21.4.3.9 Asservissements

- Contrôle de l'état initial d'attente par le retour d'information sur l'unité de signalisation
- Contrôle de fonctionnement des asservissements depuis la télécommande de l'UCMC en mode automatique par le retour d'information sur l'unité de signalisation

Pour les **DAS** signalés en défaut de position d'attente ou de dérangement :

- Vérification visuelle des DAS ou de tous ceux des lignes de DAS signalés en défaut
 - Vérification des tensions de veille, de commande et de surveillance d'état
 - Vérification du déclencheur électromagnétique
 - Vérification des débuts et fin de course
 - Vérification des matériels déportés pilotant les DAS concernés

Pour les lignes de DAS signalées en défaut de ligne :

 - Vérification de la continuité des lignes de commande et de surveillance
- Vérification du réarmement motorisé (si existant).

Ces essais doivent être faits une fois par zone de sécurité, afin de vérifier le bon fonctionnement et les commandes de chaque fonction du système de mise en sécurité ainsi que leur signalisation. Ils se feront à partir d'un détecteur automatique qui devra être enregistré sur le registre de contrôle et qui sera différent à chaque visite.

Essais en position réelle sur source de sécurité pour vérifier l'état des batteries (à remplacer si nécessaire).

Asservissements pris en charge intégralement dans le cadre du marché :

Systèmes de verrouillage électromagnétique des issues de secours

- Vérification et remise en état de fonctionnement de chaque système
- Entretien par dépoussiérage, réglage et graissage silicone de chaque système
- Vérification du boîtier de commande et de la source d'alimentation (pack alim)
- Contrôle des connexions
- Essais de fonctionnement depuis l'UGA ou la télécommande de l'UCMC en mode automatique ainsi que depuis la commande manuelle de proximité (DM vert)
- Vérification et mise à jour de l'étiquetage d'identification des systèmes

Equipements techniques associés

Equipements liés au compartimentage (portes, clapets coupe-feu)

- Essais et contrôle de la fonction compartimentage
- Examen visuel de chaque D.A.S, réglage et numérotation.
- Essais et contrôle des dispositifs de relayage de mise en sécurité, arrêts techniques partir d'un point de détection

Non-arrêts des cabines ascenseurs

- Vérification et remise en état de fonctionnement
- Contrôle des connexions
- Essais de fonctionnement sur chaque cabine
- Vérification et mise à jour de l'étiquetage d'identification des coffrets

Arrêts des installations techniques

- Vérification et remise en état de fonctionnement
- Contrôle des connexions
- Essais de fonctionnement sur chaque installation technique
- Vérification et mise à jour de l'étiquetage d'identification des coffrets

Armoire de commande des ventilateurs de désenfumage mécanique

- Vérification et remise en état de fonctionnement de l'armoire
- Contrôle transformateur d'isolement (régime IT)
- Contrôle de l'alimentation principale de l'armoire
- Contrôle des protections des circuits et des contrôleurs d'isolement CPI
- Contrôle des circuits, relais, lampes et renvois de défaut CPI

Equipements de désenfumage

- Essais, contrôle et numérotation des coffrets de relayage pour ventilateurs de désenfumage.
- Déterminer et rendre compte du débit et des vitesses d'air du désenfumage lors d'essais fonctionnels (le rapport doit être remis au maître d'ouvrage)
- Examen visuel, essai, réglage et numérotation de chaque D.A.S :

Mécanique et naturel asservi à la DI

- Courroies à retendre sur les moteurs et graissage des axes, avec si besoin remplacement des manchettes

Commandes de désenfumage :

- Vérification du fonctionnement des commandes automatiques et manuelles
- Contrôle des tableaux électriques et dépoussiérage

- Nettoyage, serrage, contrôle des étiquettes

Fonctionnement des volets, trappes, exutoires et ouvrants de désenfumage :

- Contrôle de l'aspect général de l'installation
- Manipulation et essai des éléments
- Nettoyage et graissage des ressorts
- Contrôle des bobines et aimants
- Contrôle de l'alimentation électrique
- Ajustement des trappes
- Vérification de la tension des ressorts ou des vérins et réglage

Grille de protection des trappes et volets :

- Contrôle visuel de l'état
- Reprise des fixations
- Nettoyage et dépoussiérage

Moteurs :

- Contrôle des tensions et protections
- Contrôle des différents circuits d'alimentation, de régulation, de signalisation
- Nettoyage, dépoussiérage, contrôle des étiquettes

Câblages :

- Vérification de l'état du câblage de l'installation et des isolements

Asservissements :

- Test des circuits de commande
- Essais des dispositifs de contrôle de position

Installations de réarmement motorisé à commande manuelle

- Vérification et remise en état de fonctionnement
- Contrôle des connexions
- Essais de fonctionnement
- Vérification et mise à jour de l'étiquetage d'identification des commandes

21.4.3.10 Les extincteurs incendie

- Vérification de la bonne nature des extincteurs en fonction de l'utilisation des locaux ;
- Vérification du bon emplacement ;
- Contrôle visuel de l'état des extincteurs, à l'intérieur et à l'extérieur ;
- Contrôle du système de sécurité et des éléments qui composent l'extincteur (tubes, lance, percuteur...) ;
- Vérification du niveau de l'eau ou de la poudre ;
- Graissage et l'entretien des pièces mobiles de l'extincteur ;
- Test de bon fonctionnement de la gâchette ;
- Remplacement des joints d'étanchéité.
- Vérification de la signalétique et de la présence du mode d'emploi.

Le Titulaire s'assure que la maintenance des appareils d'extinction mobiles (extincteurs) est réalisée conformément aux normes et réglementations en vigueur, et qu'elle donne lieu à la remise d'un certificat

d'intervention ou d'un rapport de vérification.

21.4.3.11 Les colonnes sèches

Le Titulaire doit la vérification visuelle une fois par an pour observer les défauts et les pièces fragilisées :

- État des embouts,
- État des bouchons et vannes,
- Présence de ceux-ci,
- Présence des chaînettes,
- Scellés en plomb,
- Signalisation.

Lubrification des vannes, robinets de raccordement et autres robinets.

Remplacement des joints.

Vérifier l'absence de résidus à l'intérieur de la colonne.

Contrôle d'étanchéité avec mise sous pression hydrostatique. 16 bars minimum.

Procéder aux réparations et/ou aux remplacements des éléments défectueux.

Établissement d'un rapport de vérification mentionnant tous les points constatés.

Le titulaire doit réaliser tous les 5 ans et conformément à la réglementation, la mise en pression hydraulique statique en régime d'écoulement afin de déterminer précisément si elle répond aux besoins des intervenants. Un essai sous eau et un essai sous pression sont également réalisés. Cette vérification de la colonne sèche doit être faite par une entreprise agréée.

21.4.3.12 Les tirez lâchez et autres commandes manuelles de désenfumage naturel

- Vérification et mise à jour de l'étiquetage d'identification du dispositif ;
- Vérification et mise à jour de l'information de localisation sur plan ;
- Vérification de l'étiquette de conformité ;
- Vérification de l'accessibilité ;
- Examen général du dispositif (fixation, glace à briser, marteau...) ;
- Ouverture du capot de protection ;
- Dépoussiérage puis examen, réglage et graissage de l'axe et des engrenages ;
- Examen, réglage et graissage des poulies ;
- Examen et réglage du câble et des gaines de protection ;
- Remise en état de fonctionner ;
- Pose des scellés ;
- Renseignement de l'étiquette de vérification ;

Pour les systèmes pneumatiques :

- Vérification de la cartouche de gaz CO2 de secours et pesage ;
- Vérification du micro-vérin ;
- Vérification des raccords et conduits pneumatiques et des gaines de protection ;
- Remplacement de la cartouche de gaz CO2 principale par cartouche vérifiée et pesée ;

Exutoire

- Essai et vérification du fonctionnement de l'exutoire ;
- Déclenchement de l'ouverture ;
- Vérification de l'ouverture complète de l'exutoire (angle d'ouverture) ;
- Réarmement de l'exutoire pour une remise en état de fonctionner ;
- Renseignement de l'étiquette de vérification ;
- Vérification des ressorts d'ouverture ou des vérins d'éjection ;
- Contrôle de l'état des joints en vantail et dormant ;
- Examen, réglage et graissage des parties mécaniques mobiles et articulations ;

21.4.3.13 Les plans d'évacuation et de sécurité

La vérification des plans d'évacuation et de sécurité est réalisée annuellement afin de garantir leur conformité, leur lisibilité et leur actualisation.

Elle comprend les opérations suivantes :

- Contrôle de la présence effective des plans d'évacuation et de sécurité dans les zones concernées ;
- Vérification de la conformité et de l'exactitude des informations représentées ;
- Mise à jour des plans en cas de modification de l'organisation, de la configuration ou de la destination des locaux.

21.5 Autres prestations comprises dans les prix annualisés

Le réarmement des portes coupe-feu et de tous les DAS asservis au SSI à l'issue des visites de maintenance et contrôle réglementaire ainsi que sur déclenchement quelle que soit leur nature est à la charge du Titulaire.

Le Titulaire doit l'examen de l'adéquation du dossier d'identité en regard des exigences de sécurité applicables au bâtiment ou à l'établissement. Il doit la mise à jour des dossiers d'identité ainsi que le renseignement des registres de sécurité à chaque maintenance ;

Le Titulaire doit être accompagné par les agents de sécurité de la CDC pour accéder aux zones sensibles. Le TITULAIRE aura à charge d'organiser le rendez-vous au minimum quarante-huit heures à l'avance.

Le Titulaire s'assure que la maintenance des appareils d'extinction mobiles (extincteurs)..

En cas d'intervention sur les UGCIS, le Titulaire doit s'assurer que la commutation vidéo s'effectuera bien en collaboration avec le lot sureté dans les délais contractuels.

Le Titulaire doit maîtriser parfaitement le paramétrage de tous les équipements de sécurité via l'utilisation des outils experts. Il prend donc toutes les dispositions nécessaires pour se former et acquérir ces compétences ou sous-traiter pour y répondre.

Toute modification de paramétrage ne devra pas avoir de conséquence sur la continuité de service des bâtiments (exemple : une évacuation intempestive...)

Précisions concernant les Logiciels et sources informatiques :

La première année du marché, le Titulaire doit changer les mots de passes de tous les systèmes informatiques qui sont dans son périmètre. Les mots de passes doivent impérativement respecter les règles ANSI relatives aux mots de passes.

Le Titulaire tiendra à jour un tableau de ces mots de passes.

Le Titulaire doit être en mesure, en cas de nécessité, de réinstaller tous les systèmes informatiques permettant le parfait fonctionnement des systèmes placés sous sa responsabilité.

A cet effet, il doit conserver sur un support adapté, tous les logiciels d'application nécessaires dans leur version d'origine et effectuer toutes les sauvegardes nécessaires concernant les informations propres à chaque site.

En cas d'absence constatée lors de la prise en charge des installations, le Titulaire doit informer la CDC que des licences sont manquantes.

La garde et la conservation des logiciels, ainsi que leur licence d'utilisation, sont confiés au Titulaire qui doit les conserver sur site. En cas de perte, le Titulaire sera tenu de fournir, à ses frais, les logiciels nécessaires.

La maintenance tient également compte des mises à jour des systèmes applicatifs, logiciels ou releases mineures (antivirus, sauvegarde...). **Toute les mises à jour des logiciels et Firmware, mineure ou majeure, sont incluses dans les prix annualisés de l'accord-cadre à minima une fois par an. Ces mises à jour s'effectuent le weekend.**

21.5.1 Assistance aux entreprises

A la demande de la CDC, le Titulaire doit une assistance aux entreprises dont les interventions interférentes avec les équipements et installations dont il a la charge.

21.5.2 Formation des exploitants et expertise technique

A la demande de la CDC, le TITULAIRE assurera les formations nécessaires aux exploitants pour exploiter les équipements du périmètre technique. A ce titre, il sera tenu de mettre à jour les notices d'exploitation des équipements.

Le TITULAIRE sera tenu d'assurer des prestations spécifiques à la demande de la CDC sur rendez-vous et en fonction des besoins exprimés, telles que :

- Formation gestionnaire système et technique sur site ou hors site,
- Optimisation système (Macro, programmation etc.),
- Analyse configuration,
- etc.

Le TITULAIRE doit s'organiser pour que ces sollicitations ne perturbent pas le bon déroulement de ses prestations. En effet, ces sollicitations ne pourront justifier aucun retard dans l'exécution de ses prestations

planifiées ou non.

22 Prestations unitaires

Les prestations complémentaires concernent :

- Le renouvellement d'équipements et d'installations ;
- Des travaux liés aux réaménagement des locaux de toute ampleur ;
- Toute prestation non incluse dans les prix annualisés.

Devis travaux de maintenance corrective :

Pour chaque opération de maintenance corrective, le Titulaire doit produire un devis faisant apparaître impérativement les éléments suivants :

- Le numéro du marché ;
- Le numéro du devis ;
- La date du devis ;
- L'adresse des travaux ;
- L'installation concernée ;
- Le libellé des travaux, nature des interventions ;
- Le détail des travaux réalisés ;
- Les caractéristiques du matériel installé (marque, type, ...) ;
- Les couts correspondants ;
- Montant fabricant,
- Coefficient de vente du BPU,
- Prix de vente,
- Cout de la main d'œuvre au BPU selon le profil,
- Le délai d'approvisionnement ;
- La durée de réalisation des travaux à compter de la validation par la CDC ;
- Le montant total en € HT ;
- Le taux de TVA ;
- Le montant total en € TTC.

Le Titulaire doit fournir les justificatifs des prix de vente des fournisseurs. En outre, afin de mettre en avant et informer la CDC de la qualité environnementale des produits, systèmes et procédés proposé, le TITULAIRE transmettra dans le devis les informations suivantes :

- Mention CEE (Certificat d'Economie d'Energie) précisant le numéro de la fiche et l'estimation des montants ;
- Temps de retour sur investissement (TRI) ;
- Durée de vie ;

- Analyse du cycle de vie (FDES et éco-passeport) ;
- Lieu de fabrication des équipements et/ou matériaux ;
- Les équipements et/ou matériaux pouvant être récupérés (réutilisation et don).

Un devis type avec les informations devant être mentionnées sera ajouté au DEM. Les devis sont à remettre dans un délai de 6 jours après la formulation de la demande. Les devis devront obligatoirement être établis suivant le BPU du marché.

NOTA : La CDC se réserve le droit de mettre en concurrence tout devis d'un montant supérieur à 20 000 € HT, entraînant le déclenchement d'une consultation externe.

22.1 Travaux à bons de commande

Les prestations unitaires prédéfinies au Bordereau de Prix Unitaires ont pour but d'adapter et mettre aux normes les équipements techniques en place, procéder à des aménagements et travaux hors opérations immobilières faisant l'objet de marchés spécifiques.

Toute demande de devis devra respecter la procédure suivante :

- Formalisation de la demande auprès du Titulaire sous forme d'un cahier des charges ou d'une expression de besoin rédigée par la CDC
- Visite de site en présence du TITULAIRE et de la CDC pour prendre la mesure des travaux à réaliser
- Compte-rendu de visite de site établi par le TITULAIRE et transmis à la CDC
- Réalisation de l'étude par le Titulaire
- Transmission du devis par le Titulaire à la CDC, accompagné d'un descriptif technique exhaustif, schémas, plans, photos, fiches produits, etc. à l'appui.

Tout devis non accompagné d'une justification des prix (devis fournisseurs) se verra refusé par la CDC.

Tout devis présentant des éléments de détails mais avec un chiffrage global du type 1 ensemble se verra refusé.

Les prestations sont exécutées en application d'un bon de commande émis par la CDC.

Comme pour les interventions de maintenance préventive les travaux sont programmés de façon à ne causer que le minimum de gêne dans le fonctionnement des services de la CDC et tiennent compte des jours et heures d'ouverture de l'Etablissement au public.

Avant chaque intervention planifiée, le Titulaire avertira la CDC de son passage au moins cinq jours ouvrés à l'avance et précisera la durée approximative de son intervention.

22.2 Modalités d'exécution des travaux

La main d'œuvre des opérations de maintenance étant incluse dans les prix annualisés, les techniciens qui réalisent les travaux ne doivent pas être affectés aux opérations de maintenance.

Dans le cas où les équipes de maintenance réalisent les travaux, la main-d'œuvre associée ne pourra pas être refacturée dans le devis transmis, celle-ci étant incluse dans les prix annualisés.

22.2.1 Encadrement

Le marché prévoit une équipe d'encadrement, ainsi sont considérés comme faisant partie intégrante des coûts annualisés du marché (liste non exhaustive) :

- Les démarches d'investigations et de recherches nécessaires ;
- Les notes explicatives de faisabilité (réglementation, contraintes pour l'exploitation délais de réalisation, ...) ;
- Les études nécessaires à l'exécution des travaux ;
- L'établissement des devis ;
- L'encadrement des équipes travaux ;
- La gestion des sous-traitants éventuels ;
- L'accompagnement de ces sous-traitants ;
- Le suivi des travaux ;
- La production des DOE

22.2.2 Documents à remettre avant le début des travaux

Le Titulaire doit fournir avant le début des travaux :

- Le planning détaillé de déroulement des travaux par phase : études, approvisionnements, mise en œuvre, mise au point, réception,
- Les plans d'exécution de l'installation avec remise à jour de tous les documents existants impactés par les travaux,
- La documentation technique complète sur le matériel proposé ;
- Les états descriptifs, procès-verbaux d'épreuve ou autres pour les équipements soumis à des contrôles réglementaires,
- La copie des certificats d'agrément de classement vis-à-vis de la résistance au feu des matériaux ou équipements soumis à ces formalités ou vis à vis de toute autre disposition réglementaire,
- Les notes de calcul justifiant le respect des performances demandées.

22.2.3 Exécution des travaux

Le Titulaire se doit, sous réserve que les frais engagés restent à sa charge, d'attendre la réception du bon de commande relatif dûment signifié par la CDC avant de commencer les travaux.

Le Titulaire est responsable des travaux (études, approvisionnements, réalisation...) jusqu'à leur réception par la CDC. Le prix des travaux du Titulaire comprend toujours :

- La fourniture, le transport, l'amenée à pied d'œuvre, la mise en œuvre, les raccordements et réglages de tous les matériels, équipements et accessoires qui lui incombent,
- Toutes les adaptations nécessaires à la mise en place des équipements,
- L'enlèvement de tous les gravois, emballages divers au fur et à mesure des travaux ainsi que le nettoyage permanent des locaux où il y a eu intervention,

- Les trous de scellements, les scellements, les rebouchages dans le béton, la maçonnerie,
- La dépose et repose des installations existantes nécessaire à l'exécution des travaux (faux-plancher, faux-plafond, etc.).

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

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

Les fournitures doivent répondre aux spécifications des normes françaises et européennes. La CDC se réserve la possibilité d'imposer au Titulaire, au cas par cas, le choix définitif du fournisseur.

Pendant les travaux le Titulaire doit fournir tous documents nécessaires à l'exécution ou en réponse à toute demande d'information complémentaire pouvant être notifiée par la CDC,

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

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

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

Dans le cas où le chantier fait appel à plusieurs entreprises, la coordination est assurée par la CDC. Le Titulaire ne doit toutefois rien faire qui puisse compromettre la coordination de l'ensemble des travaux exécutés par les autres entreprises, apporter un empêchement ou une gêne à la surveillance d'ensemble que doit exercer la CDC. Le Titulaire doit se tenir au courant de l'ensemble des travaux, s'entendre avec les autres entreprises sur ce qu'ils ont de commun, reconnaître par avance tout ce qui intéresse leur exécution, fournir les indications nécessaires à l'exécution de leurs propres travaux, s'assurer qu'elles sont suivies et en cas de contestation, en référer à la CDC.

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

En cours de chantier, la CDC peut être amenée à transmettre au Titulaire les ordres d'exécution visant :

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

Si le Titulaire estime que les ordres d'exécution qui lui sont ainsi adressés sont contraires à ses obligations contractuelles ou les excèdent, il devra formuler ses réserves dans un délai de deux (2) jours ouvrés à dater

de la réception de l'ordre.

Passé ce délai, la CDC pourra, aux frais exclusifs du Titulaire, entreprendre toutes les démarches nécessaires à la bonne fin d'exécution des travaux.

22.2.4 Achèvement des travaux

La date d'achèvement des travaux est la date à laquelle toutes les prestations ont été réalisées par le Titulaire permettant de rendre l'installation propre à l'usage pour lequel elle a été prévue. La réception définitive sera prononcée à l'achèvement de l'ensemble des travaux de chaque corps d'état associé au chantier.

Le procès-verbal de réception mentionne, le cas échéant, les omissions, imperfections ou malfaçons constatées. Le procès-verbal vaut notification au Titulaire pour les conclusions le concernant. Il vaut injonction d'exécuter ou terminer les travaux incomplets et de remédier aux imperfections, défauts ou malfaçons et dans le délai qui lui est imparti dans le procès-verbal.

Faute d'indication dans le procès-verbal, le délai est fixé à huit (8) jours calendaires. Passé ce délai, la CDC pourra, de plein droit et sans mise en demeure préalable, faire procéder à l'exécution desdits travaux aux frais exclusifs du Titulaire.

Avant la réception des travaux le Titulaire doit fournir en tant que DOE:

- Les plans complets de récolement conformes à l'exécution et précisant, en particulier, les marques de tous les équipements et matériels installés, avec la position exacte des organes susceptibles d'être manœuvrés, accompagnés de tous plans de détail ou schémas nécessaires,
- La documentation technique des appareils installés faisant en particulier apparaître l'adresse du constructeur où il est possible de s'approvisionner en pièces de rechange, les type et référence de chaque matériel, les consignes d'entretien et d'exploitation,
- L'analyse fonctionnelle, Les fiches d'essais des performances, y compris les essais permettant de s'assurer du maintien des performances des installations existantes en relation fonctionnelle avec les travaux réalisés,
- Une notice complète d'exploitation spécifiant les règles de sécurité, les manœuvres à effectuer, les différents points de consigne, la périodicité des visites d'entretien et donnant toutes informations nécessaires pour permettre une prise en charge de l'installation sans aléas,
- La copie des certificats de garanties données par les constructeurs,
- Le dossier des interventions ultérieures sur l'ouvrage relatif à l'ensemble des travaux effectués.

Le DOE fourni devra être aux formats papier et numérique, les plans et synoptiques seront fournis aux formats DWG et PDF.

22.2.5 Compte global d'exécution des travaux

Le Titulaire tiendra à jour un tableau de bord qui servira de suivi des devis travaux. Ce tableau de bord sera transmis de manière hebdomadaire à la CDC et joint lors de chaque transmission de devis. Ce tableau concerne les travaux de maintenance corrective et les travaux sur commande.

22.2.6 Mises à jour documentaires

Le Titulaire doit la mise à jour de la base documentaire en y intégrant les DOE. Il doit compléter et mettre à

jour la liste des équipements de la GMAO. Le cas échéant il doit demander la mise à jour de la base de données localisation.

Il met à jour le plan de maintenance pour y intégrer les nouveaux équipements en proposant les gammes de maintenance nécessaires. Il met à jour et complète le DEM. Il met à jour et complète le dossier d'astreinte.

En complément il propose à la CDC la mise en place éventuelle d'un stock de pièces et consommables relatif aux nouveaux équipements.

22.3 Prix Unitaires

Le Bordereau de Prix Unitaires permet d'encadrer le montant des devis pour la réalisation des prestations non comprises dans celles relevant des prix annualisés.

22.3.1 Consistance du BPU

Le BPU est constitué de :

- Taux horaires par profil d'intervenants ;
- Coefficients de modulation de ces taux horaires par plage d'intervention (heures décalées, jours fériés, Samedi, Dimanche,) ;
- Coefficients d'entreprise de prix de vente par rapport à la facture comprenant la remise du fournisseur ;
- Coefficient de modulation en fonction des quantités commandées ;
- Liste d'intervention dont le prix est décomposé en main d'œuvre et fourniture. Les prix sont associés à une unité de commande.

22.3.2 Prestations incluses

Les prix unitaires comprennent l'ensemble des sujétions inhérentes à la prestation (liste non exhaustive) :

- Salaires et charges sociales ;
- Les frais d'encadrement ;
- Etudes, réalisation des plans ;
- Etablissement du devis ;
- Direction travaux ;
- Déplacements du personnel, restauration, hébergement, indemnités de panier, primes ;
- Transport du matériel et manutention ;
- Préparation du chantier ;
- Installation et mise en service sur le chantier de tous les matériels nécessaires, tels que échafaudages (inférieure à 4 mètres) en général tous les frais d'installation, de repli et de nettoyage des chantiers ;
- Les frais pour la protection des travailleurs conformément à la législation du travail ;
- Les frais nécessaires pour assurer la protection des biens et des personnes ;

- Protection des ouvrages existants maintenus dans leur état ;
- Protection contre les risques d'incendie et de panique ;
- Obligations diverses imposées par la législation et la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité ;
- Les frais nécessaires au maintien en parfait état de propreté des locaux dans lesquels le Titulaire intervient, des lieux avoisinants qu'il souille et de ceux qu'il emprunte pour assurer l'exécution des travaux ;
- Les frais nécessaires pour maintenir en permanence l'accès du bâtiment et locaux dans lesquels continueront à exercer les activités des occupants ;
- Matériels mis en place,
- Fournitures des ingrédients et des consommables,
- Adaptations nécessaires à la mise en place des nouveaux équipements,
- Fourniture des éléments complémentaires nécessaires au fonctionnement,
- Dépose et évacuation des équipements remplacés,
- Mise en service, tests,
- etc.

22.3.3 Choix des matériels

Les références et marques des matériels indiquées dans le bordereau des prix unitaires sont des exemples. Le matériel proposé par le candidat devra impérativement répondre aux conditions suivantes:

- Toutes les caractéristiques techniques et performances du matériel proposé par le candidat, devront être au moins équivalentes à celles du matériel qui est cité en exemple, telles qu'elles figurent dans les catalogues publics. Un tableau comparatif complet, établi par le candidat, sera exigé pour chacun des articles.
- Le matériel proposé devra être compatible avec le matériel déjà en place sur le site, pour des raisons techniques, pour des raisons de dépannage rapide et dans le souci de limiter le stock de pièces de rechange.

La CDC refusera le matériel proposé s'il ne satisfait pas complètement aux conditions énumérées ci-dessus.

23 Engagement environnemental et sociétal – Démarche RSE

Le Titulaire devra s'engager sur des objectifs environnementaux et sociétaux dans le cadre d'une démarche RSE. Le Titulaire devra tenir à jour les indicateurs et objectifs définis ci-dessous et ceux proposés dans son mémoire technique.

Le Titulaire privilégiera, lorsque cela est techniquement possible et économiquement pertinent, la réparation ou le reconditionnement des pièces détachées des équipements de sécurité et moyens de secours avant tout remplacement par une pièce neuve, sous réserve de maintenir la conformité réglementaire, la fiabilité et le niveau de sécurité requis. Toute intervention devra faire l'objet d'une traçabilité dans les rapports de maintenance.

23.1 Démarche HQE

La CDC est dans une démarche de certification HQE exploitation pour les bâtiments concernés. Le Titulaire devra fournir les éléments nécessaires à la demande de la CDC.

23.2 Economie circulaire

Insertion sociale de personnes en situation de handicap, ESAT, chômeurs de longue durée, personnes en réinsertion professionnelle, jeunes sans qualification, apprentis, etc.

Le TITULAIRE définit le taux d'insertion et le nombre d'insertion annuel affectés au projet.

Montée en compétence du personnel affecté au marché. Formation par ETP hors habilitation.

Le Titulaire indique les formations suivies par son personnel affecté à la maintenance du site ;

Soutien de l'emploi local (≤ 150 km)

Le TITULAIRE a recours à des prestataires locaux dans un rayon de 150 km autour du site.

Le Titulaire doit fournir la liste de ses prestataires avec leur localisation.

Soutien des filières locales : le Titulaire a recours à des matières premières ou valorise les déchets localement (≤ 150 km)

Le TITULAIRE indique le poids des déchets de maintenance traités localement ET de matière première achetée localement.

23.3 Déchets

Le Titulaire s'engage à limiter la production de déchets et à recycler les déchets.

Le Titulaire doit :

- Limiter le nombre de ses fournisseurs afin d'optimiser le conditionnement des produits commandés ; Le Titulaire se devra d'avoir plusieurs distributeurs et fournisseurs.
- Privilégier les commandes en quantité d'un même produit plutôt que des commandes à l'unité (en fonction des modes de conditionnement des fabricants) ;
- Sélectionner des fournisseurs et des fabricants ayant pris des engagements vis-à-vis du développement durable (certification ISO 14 001) ;
- Privilégier les produits recyclables et utiliser autant que possible des produits et consommables possédant l'Eco-label européen et/ou certifiés NF environnement ;
- Préférer commander des produits « sur mesure » pour éviter les chutes liées aux mises en œuvre sur le site.

Afin de garantir ces objectifs, le TITULAIRE doit mettre en place une procédure d'achat permettant d'assurer

le respect systématique de la politique environnementale de la CDC.

Le TITULAIRE tient une liste de ses fournisseurs à jour qui sera à la disposition de la CDC et sur laquelle figureront les engagements ;

Le Titulaire doit avoir 80% de ses sous-traitants engagés dans une démarche environnementale.

Tri des déchets : Mise en place d'une procédure de gestion des déchets de maintenance et travaux par site. La procédure doit être transmise lors de la prise en charge.

Le Titulaire s'engage à respecter les procédures de tri sélectif et de recyclage des déchets mises en place par la CDC sur le site. A ce titre, le TITULAIRE a l'obligation de trier et dissocier les déchets liés à son activité.

Lorsque des conteneurs sont mis à disposition sur le site, le Titulaire assure l'acheminement et le chargement des déchets liés à son activité.

Les déchets, pour lesquels aucun conteneur spécifique n'est mis à disposition sur le site, devront être stockés et évacués par le TITULAIRE à ses frais. Un bordereau de suivi de déchets sera alors systématiquement remis à la CDC.

Valorisation des déchets de maintenance : 80% de valorisation matière ou énergétique annuel.

Valorisation des déchets de travaux : 50% de valorisation matière ou énergétique annuel.

Le Titulaire doit mettre en place une cartographie de la gestion des déchets qui indique pour chaque famille de déchets : les flux de déchets, les prestataires et la valorisation retenue.

Le Titulaire doit tenir un registre des déchets pour garantir la traçabilité des déchets de maintenance. Toutes les fins d'années le TITULAIRE devra fournir le ou les certificats DEEE, D3E ou PEEFV.

Nota : L'évacuation des déchets issus des interventions de maintenance est assurée dans des délais raisonnables, de manière à ne pas porter atteinte à la propreté et à la bonne tenue des locaux mis à disposition par la CDC.

23.4 Gestion des énergies et des fluides

Le Titulaire s'engage à :

- Ne pas gaspiller l'eau ;
- Ne pas déverser de produits nocifs pour l'environnement à l'égout ;
- Protéger les sols extérieurs lors de ses interventions afin d'éviter une pollution des sols.

Le Titulaire s'engage à économiser l'électricité.

Le Titulaire doit avoir le plus possible à des transports moins carbonés. 80% de prestataires doivent être situés dans la région pour limiter les transports.

23.5 Confort acoustique

Le Titulaire s'engage à limiter au maximum les nuisances sonores liées à son activité.

Les prestations spécifiques génératrices de bruits importants devront être réalisées en dehors des horaires de bureau et sans supplément de prix, en coordination avec la CDC.

23.6 Confort olfactif

Le Titulaire s'engage à proscrire tous les produits dégageant de fortes odeurs.

Les opérations génératrices d'odeurs nauséabondes devront être réalisées en dehors des heures ouvrées et sans supplément de prix, en coordination avec la CDC.

23.7 Rapport RSE

Le Titulaire doit produire un rapport annuel RSE qui permet de contrôler au travers de la présentation de tableaux de suivi et des différents indicateurs l'engagement environnemental et sociétal et d'en mesurer la conformité par rapport aux objectifs fixés au marché.

24 Glossaire

AES – Alimentation Électrique de Sécurité

Dispositif d'alimentation électrique destiné à assurer le fonctionnement des équipements de sécurité en cas de défaillance de l'alimentation principale. Il comprend notamment une source principale, une source secondaire (batteries) et des dispositifs de contrôle.

BPU – Bordereau des Prix Unitaires

Document contractuel définissant les prix unitaires applicables aux prestations hors prix annualisés exécutées sur bons de commande.

CMSI – Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie

Équipement central du Système de Mise en Sécurité Incendie assurant la réception des informations d'alarme et le pilotage des dispositifs actionnés de sécurité (DAS).

D.A.S. – Dispositif Actionné de Sécurité

Dispositif commandé par le SMSI permettant la mise en sécurité des personnes et des biens (portes coupe-feu, clapets coupe-feu, volets de désenfumage, ouvrants, etc.).

DAI – Détecteur Automatique d'Incendie

Dispositif détectant automatiquement un phénomène lié à un départ de feu (fumée, chaleur, flamme, gaz).

DEM – Dossier d'Exploitation Maintenance

Document regroupant l'ensemble des informations nécessaires à l'exploitation, à la maintenance et aux interventions d'urgence sur les installations (plans, schémas, notices, procédures, gammes de maintenance).

DI – Détection Incendie

Fonction du SSI permettant la détection manuelle ou automatique d'un départ de feu.

DM – Déclencheur Manuel

Dispositif permettant à un occupant de signaler manuellement un incendie et de déclencher l'alarme.

EAE – Équipement d'Alimentation Électrique

Équipement assurant la fourniture d'énergie électrique à un système, intégrant notamment des fonctions de charge, de surveillance et de signalisation de défaut.

ERP – Établissement Recevant du Public

Bâtiment ou local dans lequel des personnes extérieures sont admises, soumis à une réglementation spécifique en matière de sécurité incendie.

GTB – Gestion Technique du Bâtiment

Système informatique permettant la supervision et le pilotage des équipements techniques d'un bâtiment.

GMAO – Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur

Outil informatique permettant la planification, le suivi, la traçabilité et le reporting des opérations de maintenance.

IA – Indicateur d'Action

Dispositif permettant de visualiser l'activation d'un détecteur d'incendie dans une zone donnée.

OPR – Opérations Préalables à la Réception

Opérations permettant de vérifier la conformité et le bon fonctionnement des installations avant leur réception.

PCA – Plan de Continuité d'Activité

Document définissant l'organisation, les moyens et les procédures permettant d'assurer la continuité des activités et des installations en situation dégradée ou de crise.

SSI – Système de Sécurité Incendie

Ensemble des équipements concourant à la détection, la signalisation, l'alarme et la mise en sécurité incendie d'un bâtiment. Il comprend notamment le SDI et le SMSI.

SDI – Système de Détection Incendie

Partie du SSI assurant la détection automatique ou manuelle d'un incendie et la transmission de l'information.

SMSI – Système de Mise en Sécurité Incendie

Partie du SSI assurant le déclenchement des actions de mise en sécurité (alarme, compartimentage, désenfumage, évacuation).

TRE – Tableau Répétiteur d'Exploitation

Équipement reportant les informations du SSI afin d'en permettre l'exploitation dans des locaux distincts.

UGA – Unité de Gestion d'Alarme

Équipement assurant la diffusion des signaux d'alarme sonore et/ou visuelle vers les diffuseurs.

UGCIS – Unité de Gestion Centralisée des Issues de Secours

Système assurant la gestion des issues de secours (verrouillage, déverrouillage, commandes asservies au SSI).

UCMC – Unité de Commande Manuelle Centralisée

Dispositif permettant le déclenchement manuel de fonctions du SMSI depuis un point central.

ZC – Zone de Compartimentage

Zone du bâtiment dans laquelle les dispositifs de compartimentage sont commandés simultanément.

ZDA – Zone de Détection Automatique

Zone regroupant les détecteurs automatiques d'incendie associés à une même logique de traitement.

ZDM – Zone de Détection Manuelle

Zone regroupant les déclencheurs manuels d'incendie.

ZF – Zone Fonctionnelle

Zone regroupant des équipements techniques ou fonctions spécifiques commandées par le SMSI (ventilation, climatisation, ascenseurs, etc.).

25 ANNEXES AU CCTP

Annexe 1 – Indicateurs qualité KPI

Annexe 2 – Criticité des équipements

Annexe 3 : Gammes de maintenance préventive minimales

Annexe 4 – Fiches de maintenance

Annexe 5 - Fiches d'identité des sites

Annexe 6 - Règles de Sécurité des Systèmes d'informations pour les Prestataires de Services