

FICHE DE PRESTATIONS

POSTE TECHNIQUE : SECOND ŒUVRE

Sommaire

1.	Objet de la fiche de prestations.....	2
2.	Objectifs de résultats	2
3.	Rappel des références documentaires, réglementaires et normatives	3
4.	Liste des équipements.....	3
5.	Installations essentielles / stratégiques	4
6.	Limites de prestations	5
7.	Prestations particulières de maintenance préventive	5
8.	Moyens matériels particuliers	7
9.	Fournitures particulières	7
10.	Démarche environnementale	7
11.	Charte Qualité de Services	8
12.	Annexes	8

1. Objet de la fiche de prestations

Cette fiche de prestations définit le périmètre forfaitaire du poste « Second Œuvre », relatif aux installations de second œuvre des sites objets du Marché.

Les stipulations de cette fiche de prestations ont pour objet de définir les conditions de réalisation des prestations du Marché par lequel l'Entité Adjudicatrice confie au Titulaire un ensemble de tâches relatives à l'exploitation et à la maintenance des locaux et ouvrages de la prestation technique.

Les descriptions des prestations à réaliser faites dans le présent document constituent le minimum à réaliser.

Le Titulaire se doit de les compléter au besoin pour respecter la réglementation et les objectifs de résultats.

Le Titulaire, en sa qualité de professionnel, déclare s'être assuré sous sa responsabilité de l'exactitude des renseignements contenus dans ce document et avoir vérifié que ce dernier ne comporte pas d'erreurs, omissions et/ou contradictions et est compatible avec le respect des règles de l'art ainsi que les impératifs de qualité et de respect de performance, de disponibilité et de continuité imposés par le Marché.

Sauf dérogation indiquée dans le document « Périmètre forfaitaire des lots par site » annexé au CCTP Réalisation des prestations, les missions et opérations définies dans le cadre de cette fiche de prestations sont comprises au titre du forfait.

2. Objectifs de résultats

Le Marché est un Contrat d'entreprise à obligations de résultats, avec mise en œuvre de moyens à minima équivalents à ceux définis par le Titulaire dans son offre.

Le Titulaire accepte de prendre en charge les prestations définies dans la présente fiche de prestations.

Le Titulaire recherche de façon continue l'amélioration des méthodes pour assurer une qualité de service optimale. Il appartient au Titulaire de compléter si nécessaire les moyens minimaux qu'il a définis dans son projet d'organisation pour répondre à ses obligations de résultats.

Le Titulaire est réputé avoir inclus dans son offre tous les moyens humains et matériels nécessaires à la réalisation des prestations décrites et au respect des obligations de résultats et de moyens définis au Marché.

Les objectifs généraux en matière de résultats consistent à garantir :

- La sécurité des personnes et des biens, intégrant le risque sanitaire et les obligations sur l'exploitation d'Installation Classée pour la Protection de l'Environnement (ICPE)
- La maintenabilité et la durabilité des performances de fonctionnement à un niveau optimal, proche de celui des performances initiales
- La continuité de service et le maintien des paramètres de fonctionnement
- Le confort des utilisateurs
- La performance énergétique et environnementale
- Le meilleur coût

Le respect des objectifs se traduira par :

- La tenue à jour des documents d'exploitation
- Un taux de disponibilité élevé des installations
- Un taux de défaillance faible après réparation
- La rapidité dans les interventions
- Le respect des consignes de fonctionnement
- Une surveillance et une conduite permettant d'assurer un confort des occupants et une consommation énergétique pertinente et optimale
- Le respect des règles HSE
- Le respect des exigences imposés par les certifications et labels environnementaux du site
- Le respect de la démarche environnementale de l'Entité Adjudicatrice
- Des propositions de solutions visant à réduire l'impact environnemental
- 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 cohérent avec le prix du marché

3. Rappel des références documentaires, réglementaires et normatives

Sans objet

4. Liste des équipements

Les installations, comprises au titre du Marché, intègrent toutes les installations de second-œuvre et d'aménagements qui ne participent ni à la solidité des ouvrages ni à leur mise hors d'eau et hors d'air. Ils contribuent à la fonctionnalité, au confort et à la sécurité des locaux.

Ces installations intègrent notamment :

- La liste des équipements et des installations indiquées dans l'Annexe « Inventaire des installations » du CCTP Réalisation des prestations
- L'ensemble des installations de menuiserie intérieure et extérieure et de serrurerie intérieure et extérieure :
 - o Les portes de tous les locaux, y compris les portes coupe-feu asservies, intégrant :
 - Serrure et Système de fermeture
 - Âme de porte
 - Poignée de porte sur plaque ou rosace
 - Mécanisme de fermeture
 - Pivot de sol
 - Barre anti-panique
 - Digicode
 - Gâche électrique
 - Dispositif de verrouillage
 - Déclencheur manuel d'ouverture de porte
 - Ventouse

- Carroyage et signalétique réglementaire
- ...
- Les trappes des gaines techniques
- Les gardes corps, mains courantes, ...
- L'ensemble des équipements de serrurerie (poignées, serrures, cylindres, ...)
- Les ferme-portes
- ...
- Les éléments de décoration intérieure
- Le mobilier d'aménagement et le mobilier urbain
- Les boîtes aux lettres
- Les éléments de sécurité collective : Rampes, rambardes, ...
- Les installations de miroiterie
- Les installations de métallerie
- Les échelles d'accès en toiture
- Les caillebotis
- La signalétique intérieure et extérieure
- Les cloisons fixes et amovibles de tous types : Tous les éléments verticaux qui séparent deux volumes entre eux quelle qu'en soit la nature (vitrage, plaques et carreaux de plâtre, éléments maçonnés, ...),
- Les revêtements : Sols, murs, plafonds, faux-plafonds et faux-planchers
- Les occultations solaires : L'ensemble des volets motorisés et manuels, des stores intérieurs ou extérieurs motorisés et manuels, ainsi que des voilages
- Les verrières, plafonds et sols vitrés
- Les ouvrages extérieurs : Clôtures, portails non motorisés, plots, mobilier, ...

De plus :

- En cas d'inexactitudes ou d'imprécisions sur les équipements mentionnées dans cette liste, le Titulaire ne pourra pas remettre en question ces équipements ni prétendre à une modification du montant annuel forfaitaire du Marché.
- Une installation appartiendra, dans son intégralité, à une seule et même prestation technique : Si, au sein de la liste des équipements du Marché, un équipement père n'appartient pas à la même prestation technique que son équipement fils, l'équipement père appartiendra par défaut et par dérogation à cette liste, à la prestation technique de son équipement fils.

5. Installations essentielles / stratégiques

Les installations de la prestation technique, considérées comme essentielles pour l'application du Marché (astreinte, délais d'intervention et de remise en état, ...) sont les suivantes :

- Toute installation dans la mesure où la sécurité des personnes ou des biens est en jeu (notamment toute fuite importante sur un réseau hydraulique)
- Tout ouvrage présentant un risque pour les personnes ou les biens
- Les portes coupe-feu
- Les portes en périphérie du site et ayant un impact sur la sûreté
- Les occultations solaires intégrées dans les bilans de puissance pour le confort des occupants

6. Limites de prestations

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

Les limites de prestations sont nécessaires pour fixer :

- L'étendue des installations, des ouvrages et/ou des services pris en charge par le Titulaire dans le cadre du Marché
- Les interfaces entre les prestations confiées au Titulaire et les prestations restant à la charge de l'Entité Adjudicatrice

Les limites de prestation obéissent aux règles générales suivantes :

- Font partie intégrante du Marché, sans aucune restriction, tous les équipements et ouvrages listés au présent Marché, ainsi que tous les réseaux les reliant entre eux, leurs supports et leurs éléments de fixation.
- Pour l'alimentation des équipements du Marché, en Courants Forts, Courants Faibles, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs de raccordement de l'équipement inclus suivants les dispositions des concessionnaires en fluides et énergies.
- Pour les organes, non compris au titre 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.

En complément aux règles générales ainsi établis, les prestations à réaliser sont définies par les spécifications définies dans le présent Marché.

7. Prestations particulières de maintenance préventive

Niveau de maintenance

Les opérations de maintenance préventive de niveau 1 à 5 inclus, définies selon la norme FDX 60-000, sont comprises dans le montant annuel forfaitaire du Marché.

Les opérations de maintenance préventive, comprises au titre du forfait, devront également :

- Respecter à minima les gammes de maintenance préventive annexées au présent document, la réglementation en vigueur, les prescriptions des constructeurs, les normes et les règles de l'art du métier
- Prendre en considération les caractéristiques de l'environnement dans lequel l'équipement fonctionne ainsi que les conditions de maintenabilité et d'installation de l'équipement

Le Titulaire est responsable de la politique de maintenance mise en œuvre dans le cadre du Marché.

Dans ce cadre :

- Les opérations de maintenance préventive ne devront pas conduire à une indisponibilité des équipements durant les heures d'occupation des locaux concernés
- Les gammes de maintenance définies au Marché, devant être respectées à minima par le Titulaire, devront être complétées, sans supplément de prix :
 - o Par les prestations particulières spécifiées ci-après
 - o Par le Titulaire, si nécessaire, afin de garantir les objectifs fixés au Marché

Concernant les opérations d'entretien et de vérification annuelles : Ces dernières sont effectuées avec une tolérance telle que le délai entre deux opérations ne soit pas inférieur à onze (11) mois, ni supérieur à treize

(13) mois.

Toutefois, chaque année civile du Marché doit comprendre une (1) opération d'entretien et de vérification.

Concernant les opérations d'entretien et de vérification semestrielles : Ces dernières sont effectuées sans tolérance de délai entre deux (2) visites. Chaque année civile du Marché doit comprendre deux (2) opérations d'entretien et de vérification.

Les prestations d'entretien préventif sont assurées par des techniciens spécialisés en second œuvre.

Serrurerie

Le Titulaire assurera une maintenance (dépannage par échange standard et opérations mineures de maintenance préventive) pour l'ensemble de la serrurerie relative aux Sites du présent marché. A ce titre, il assurera les interventions suivantes :

- l'intervention d'urgence sur des serrures et clenches de portes cassées ou bloquées,
- la réparation des fermetures de portes, de grilles.
- le remplacement de serrures, ferme-porte
- le remplacement des poignées de portes.

Menuiserie et peinture

Les travaux de menuiserie et peinture doivent être interprétés au sens large des termes et comprennent principalement :

- les interventions exceptionnelles (suite à fuite, détérioration...) de faux-plafonds et de faux-planchers, plinthes,
- les interventions de réfection de toute nature, principalement sur le mobilier, les murs (resserrages...),
- la réparation des stores intérieurs et extérieurs,
- le graissage et le contrôle de l'ensemble des portes de toute nature,
- la remise en place des dalles de faux plafonds et planchers,
- le réglage du faux-plafond,
- les petites réfections de peinture, moquette, faux plafond, sont limitées (2 m² de faux-plafond, de moquette et de peinture par mois et par Bâtiment).

1. Prestations particulières de maintenance corrective

Le périmètre contractuel des opérations de maintenance corrective est précisé en Annexe du présent document.

Les opérations de mise en sécurité et en sureté des installations sont comprises au titre du forfait.

Dans le cadre du remplacement d'une porte, le Titulaire devra prévoir la mise en place de béquille avec rosace pleine et la mise en place de rosace sur serrure.

8. Moyens matériels particuliers

Aucun moyen matériel autre que ceux précisés au CCTP Réalisation des prestations n'est compris au titre du forfait.

9. Fournitures particulières

Consommables et Petites fournitures

La fourniture de l'ensemble des consommables et petites fournitures, tel que défini au CCTP Réalisation des prestations, est comprise au titre du forfait, sans limite de prix ni de quantité.

Pièces de rechange

La fourniture des pièces de rechange est comprise au titre du forfait, conformément au périmètre défini au CCTP Réalisation des prestations.

Biens individuels

La fourniture des biens individuels n'est pas comprise au titre du forfait : Ils feront l'objet d'une refacturation en sus conformément aux conditions financières des prestations hors forfait.

10. Démarche environnementale

En complément des dispositions figurant au Marché, le Titulaire s'engage à respecter les dispositions définies ci-après :

Politique Achat

Le Titulaire doit se conformer, au titre du forfait, aux exigences relatives aux certifications et labels environnementaux du site objets du Marché (BREEAM IN USE, HQE EXPLOITATION, ...).

Le Titulaire doit sélectionner en priorité des fournisseurs et des fabricants ayant pris des engagements vis-à-vis du développement durable et privilégier :

- Les produits d'entretien biodégradables
- Les produits recyclables et/ou limitant les consommations d'énergie
- Les produits possédant l'Écolabel européen et/ou certifiés NF environnement
- Les fournisseurs certifiés ISO 14001

Le Titulaire tient une liste de ses fournisseurs à jour qui est tenu à la disposition de l'Entité Adjudicatrice et sur laquelle figurent ses engagements.

Gestion de l'énergie et de l'eau

Dans le cadre de ses prestations sur les sites, le Titulaire veille notamment à maîtriser les consommations d'eau.

Le Titulaire établit les consignes et procédures à destination de son personnel, afin que celui-ci soit parfaitement informé des dispositions à prendre pour maîtriser les consommations d'eau.

Le Titulaire s'engage :

- A éteindre systématiquement les lumières des locaux inoccupés
- A ne pas gaspiller l'eau
- A ne pas déverser de produits nocifs pour l'environnement à l'égout
- A ne pas utiliser de produits phytosanitaires

Confort des occupants

Le Titulaire doit :

- Prendre les dispositions satisfaisantes pour minimiser, lors de ses interventions, tout type de nuisance : olfactives, visuelles et acoustiques
- Prendre les dispositions techniques satisfaisantes pour limiter, lors de ses interventions, les pollutions de l'air et le dégagement de poussières
- Prendre les dispositions satisfaisantes pour gérer en direct les plaintes des parties intéressées

11. Charte Qualité de Services

Le Titulaire doit développer une démarche de type Charte Qualité Services pour chaque site.

Cette démarche doit avoir pour objectif de :

- Véhiculer une image positive de l'Entité Adjudicatrice et du Titulaire (respect d'autrui, qualité de la présentation du personnel et du matériel, ...)
- Garantir une quiétude pour les occupants lors des interventions
- Assurer une qualité de la communication orale et écrite (intègre la gestion d'une situation de crises et/ou de tension vis-à-vis des occupants)

Le Titulaire doit former et sensibiliser son personnel et lui mettre à disposition tout le matériel adéquat.

Il doit définir des engagements ainsi que les moyens nécessaires à mettre en place pour les respecter.

La liste des engagements peut être complétée pour répondre à une exigence complémentaire de la qualité de service ou pour aider au respect des obligations du Marché.

12. Annexes

Annexe n°1 : Gammes de maintenance préventive

Annexe n°2 : Périmètre contractuel des opérations de maintenance corrective