COUR D'APPEL DE DIJON
8, rue Amiral Roussin - BP 33432
21034 DIJON CEDEX

MARCHE PUBLIC DE L'ETAT

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

PRESTATIONS DE MAINTENANCE MULTI TECHNIQUE DES BÂTIMENTS JUDICIAIRES DU DÉPARTEMENT DE LA CÔTE D'OR (21)

(CITÉ JUDICIAIRE DE DIJON, TRIBUNAL DE PROXIMITÉ DE BEAUNE ET TRIBUNAL DE PROXIMITÉ DE MONTBARD)

APPEL D'OFFRES OUVERT

Article L 2124-2 et articles R 2124-2 et R 2161-2 et suivants du code de la commande publique

Le présent CCTP comporte 39 pages.

1 – OBJET DU MARCHE 4

2 – OBLIGATIONS DU MARCHE 4

2.1 - OBLIGATION DE RESULTAT 4
2.2 - OBJECTIFS COMPLEMENTAIRES 5
2.3 - OBLIGATION DE CONSEIL 6
2.4 - OBLIGATION D'INFORMATION 6
2.5 - OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE 6
2.6 - MESURES DE SECURITE 6

3 – DESCRIPTION DU SITE ET DES LOCAUX 6

3.1 - DESCRIPTION DES SITES 6
3.2 - PERIMETRE DES PRESTATIONS ET INSTALLATIONS TECHNIQUES 7

4 – TERMINOLOGIE DES OPERATIONS DE MAINTENANCE / GARANTIE 7

5 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS 9

5.1 - PRESTATIONS FORFAITAIRES 9
5.1.1 - La maintenance préventive de niveau 1 à 4 9
5.1.2 - La maintenance corrective de niveau 1 à 3 10
5.1.3 - Les autres prestations dues au titre du marché, notamment : 10
5.2 - PRESTATIONS SUR BON DE COMMANDE FAISANT L'OBJET D'UNE REMUNERATION A PRIX UNITAIRES (INTERVENTIONS HORS FORFAIT) 11
5.3 - TABLEAU DE SYNTHESE DES PRESTATIONS FORFAITAIRES ET SUR BON DE COMMANDE 12

6 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS FORFAITAIRES 12

6.1 - DELAIS D'INTERVENTION POUR LA MAINTENANCE CORRECTIVE 12
6.2 - PILOTAGE OPERATIONNEL 13
6.2.1 - Présence sur site 13
6.2.2 - Conduite des installations et visites d'inspection 14
6.2.3 - Rondes hebdomadaires 14
6.3 - PILOTAGE ET GESTION DES ENERGIES 15
6.3.1 - Pilotage 15
6.3.2 - Supervision technique et exploitation GTC 15
6.3.3 - Suivi des fluides et des consommations énergétiques 16
6.3.4 - Enregistreurs de température 17
6.3.5 - Températures à maintenir 17
6.3.6 - Coaching énergétique 18
6.4 - NETTOYAGE DES LOCAUX TECHNIQUES 18
6.5 - MISE A L'HEURE DES HORLOGES 18

7 – CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS 19

7.1 - PHASE DE RECOUVREMENT / PHASE DE PRISE EN CHARGE 19
7.1.1 - Définition 19
7.1.2 - Durée 19
7.1.3 - Dossier de recouvrement 20
7.1.4 - Dossier de prise en charge 20
7.1.5 - Rapport d'activité 21
7.1.6 - Mise en place d'un outil de gestion de la maintenance GMAO 21
7.1.7 - Modalités de suivi de la phase de recouvrement et de prise en charge 21
7.1.8 - Formation des intervenants du Titulaire 22
7.1.9 - Synthèse des livrables pendant la phase de recouvrement et de prise en charge 23
7.2 - COMPOSITION DU DOSSIER D'EXPLOITATION 23
7.3 - MOYENS TECHNIQUES ET MOYENS D'ACCES AUX INSTALLATIONS 26
7.4 - LIMITE DES INTERVENTIONS 26
7.5 - PLANNING D'EXECUTION DES PRESTATIONS 26
7.6 - FOURNITURES, CONSOMMABLES ET STOCK DE PIECES DETACHEES 27

7.6.1 - Fournitures *27*
7.6.2 - Consommables *27*
7.6.3 - Stock de pièces détachées *28*
7.7 - CONTROLES REGLEMENTAIRES ET SUIVI DES OBSERVATIONS 28
7.8 - GESTION DE LA DOCUMENTATION 29
7.9 - PHASE DE FIN DE MARCHE (TRANSFERT DES PRESTATIONS ET REVERSIBILITE) 29
7.9.1 - Principe général *29*
7.9.2 - Durée de la phase de réversibilité *29*
7.9.3 - Gestion de la phase réversibilité *30*
7.9.4 - Plan de réversibilité *30*
7.9.5 - Etat des lieux de sortie *30*

8 – MODALITES DE SUIVI DES PRESTATIONS 31

8.1 - PERSONNEL D'ENCADREMENT 31
8.1.1 - Responsable Technique et Administratif (RTA) *31*
8.1.2 - Energy manager *31*
8.1.3 - Chef de site coordinateur *32*
8.2 - TECHNICIENS DU TITULAIRE 32
8.3 - FORMATIONS 33
8.4 - HABILITATION 34
8.5 - REUNIONS 34
8.6 - RAPPORTS D'INTERVENTION 34
8.7 - RAPPORT D'INCIDENT 34
8.8 - RAPPORTS D'EXPLOITATION 35
8.9 - TABLEAU DE BORD DE SUIVI DES INTERVENTIONS 35
8.10 - SUIVI INFORMATISE DES PRESTATIONS (GMAO OU AUTRE SOLUTION LOGICIELLE) 35

9 - OBJECTIFS ENERGETIQUES 37

9.1 - PENALITES DES FOURNISSEURS D'ENERGIE 37
9.2 - INTERESSEMENT SUR LES CONSOMMATIONS D'ENERGIE POUR LE CHAUFFAGE 37

10 - DISPOSITIONS RELATIVES A L'INNOVATION 38

1 – OBJET DU MARCHE

Le présent marché est un marché à obligation de résultats ayant pour objet des prestations de maintenance multi-technique des équipements et installations des bâtiments judiciaires du ressort de la cour d'appel de Dijon (Département 21) suivants :

- Cité judiciaire de Dijon : 13 boulevard Georges Clemenceau 21000 DIJON, et son site distant Maison de justice et du droit – 8 rue des Clématites 21300 CHENOVE ;
- Tribunal de proximité de Beaune : 2 rue du tribunal 21200 BEAUNE ;
- Tribunal de proximité de Montbard : 6 Avenue Maréchal Foch 21500 MONTBARD.

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) définit le contenu des prestations de maintenance multi technique attendues de la part du Titulaire.

L'entreprise intervenante est désignée dans les documents par le terme « Titulaire ».

La cour d'appel de Dijon est représentée par le représentant du pouvoir adjudicateur, représenté lui-même par le responsable du suivi et de l'exécution du marché (RSEM), qui peut être remplacé par un représentant désigné par eux.
Les RSEM sont :

- Cité judicaire de Dijon et MJD de Chenôve : la directrice des services de greffe du tribunal judiciaire de Dijon (mel dg.tj-dijon@justice.fr – Tel 03.80.70.47.22)
- Tribunal de proximité de Beaune : le chef de service du tribunal de proximité de Beaune (mel chg.tprx-beaune@justice.fr – Tel 03.80.25.03.83)
- Tribunal de proximité de Montbard : le chef de service du tribunal de proximité de Montbard (mel chg.tprx-montbard@justice.fr ou accueil.tprx-montbard@justice.fr – Tel 03.80.92.51.30).

2 – OBLIGATIONS DU MARCHE

Dans le cadre des prestations multi technique, le titulaire est engagé sur des obligations de résultat. Le titulaire s'engage à réaliser les prestations dans les « règles de l'art » et à respecter les obligations associées aux différentes prestations.
Si le résultat n'est pas atteint, le titulaire engage sa responsabilité contractuelle pouvant donner lieu à des pénalités ou autres sanctions.
Le choix des moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs définis et leur utilisation relèvent exclusivement du titulaire.
L'ensemble des prescriptions mentionnées dans le présent document constitue un minimum requis ; le titulaire est invité à proposer les compléments qu'il juge utiles dans le cadre de l'obligation de résultat à laquelle il doit répondre.

2.1 - Obligation de résultat

Le titulaire, par le présent marché, est tenu d'obtenir les résultats suivants :
- Garantir en permanence les performances des installations dans un état de fonctionnement optimum, conforme aux normes de fonctionnement et de sécurité en vigueur.
- Garantir la meilleure durabilité des équipements, seul le vieillissement normal des pièces d'usure pouvant être admis (sous réserve que le titulaire avertisse en temps utile les RSEM de l'usure des

pièces et de la nécessité de les changer à plus ou moins brève échéance dans un délai tenant compte des délais de réapprovisionnement).

Le marché regroupe toutes les prestations intellectuelles et matérielles nécessaires pour :

- Répondre aux besoins exprimés dans ce CCTP,
- Structurer et mettre en place les outils de pilotage et de suivi des prestations,
- Assurer la continuité de service,
- Répondre aux demandes d'intervention,
- Assurer une astreinte dédiée formée et réactive,
- Veiller à la sécurité des biens et des personnes, de ses propres employés de ses sous-traitants et des agents,
- Fournir un service exemplaire à l'ensemble des occupants du site et le maintien des paramètres de fonctionnement (températures, débit, pression, filtrations),
- Garantir la pérennité des installations et équipements par la mise en œuvre d'un programme d'entretien préventif,
- Garantir la maintenabilité, la durabilité et les performances de fonctionnement des installations au niveau optimal, équivalent ou très proche de celui des performances initiales,
- Garantir les conditions de fonctionnement définies dans les Dossiers d'Ouvrage Exécutés pour les installations avec les spécifications techniques des constructeurs,
- Maintenir des installations en conformité avec les règlements de sécurité, notamment ceux relatifs à la réglementation du Code du Travail, et les règles de l'art,
- Conduire et piloter les systèmes de gestion centralisée,
- Participer activement à l'optimisation des consommations d'énergie par la prise en compte de la performance environnementale (réduction des émissions de GES, de consommation d'eau et d'électricité),
- Garantir la propreté des locaux techniques et des installations techniques,
- Rechercher en permanence l'amélioration des résultats, par la mise en place et l'utilisation des moyens adaptés et des ressources du titulaire,
- Communiquer et valoriser les prestations fournies vis-à-vis de toutes les parties prenantes,
- Assister techniquement le RSEM.

2.2 - Objectifs complémentaires

Ce projet se caractérise par son ambition affichée et ses objectifs clairement identifiés en matière d'innovation et de responsabilité sociale et environnementale.
Le titulaire s'engage à constituer un appui opérationnel et à contribuer à l'atteinte des objectifs de la stratégie immobilière du RSEM suivants :

- Le devoir de conseil et l'établissement de plans de progrès ;
- La maintenance préventive et prédictive des installations et équipements ;
- La constitution et mise à disposition de base de données numérique et dynamique ;
- La levée de toutes les non-conformités issues des contrôles réglementaires ;
- La maitrise et la réduction des consommations énergétiques afin de répondre aux exigences du Décret tertiaire ;
- La maitrise et la réduction des consommations en eau du bâtiment ;
- L'application des pratiques écoresponsables : la réduction des déchets, la revalorisation des matériaux, le suivi et la réduction de l'empreinte carbone des activités et produits utilisés et l'interdiction de produits à fort impact environnemental (plastiques à usage unique, substances polluantes, etc.) ;
- L'application de pratiques sociales (clauses insertion) ;
- La sensibilisation et formation continuellement des collaborateurs sur les pratiques durables et les écogestes ;

- L'application de prestations homogènes sur l'ensemble du périmètre défini.

2.3 - Obligation de conseil

Le titulaire a un devoir de conseil s'il se rend compte, lors de ses interventions, de différents dérèglements, de conditions de vétusté potentiels au titre de ses prestations.

2.4 - Obligation d'information

Le titulaire est tenu de signaler à l'acheteur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution des prestations.

2.5 - Obligation de confidentialité

Le titulaire et son personnel qui, à l'occasion de l'exécution du marché, ont reçu communication à titre confidentiel de renseignements, documents ou objets quelconques, s'engagent à ne pas les diffuser.
L'usage des matériels et équipements que renferment les locaux, notamment matériels informatiques, appareils téléphoniques, photocopieurs et télécopieurs, est interdit sauf le téléphone en cas d'urgence professionnelle.
Le titulaire s'engage à faire respecter l'obligation de réserve à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs.
L'acheteur pourra demander, à tout moment, au titulaire, de lui retourner les éléments ou supports d'informations confidentielles qui lui auraient été fournis.

En cas de violation des obligations mentionnées ci-dessus, le marché peut être résilié aux torts du titulaire.

2.6 - Mesures de sécurité

L'attention du titulaire est appelée sur son obligation de veiller au respect des prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes et de préservation du voisinage.
Le non-respect de ces obligations peut entraîner la résiliation du marché aux frais et risques du titulaire.

3 – DESCRIPTION DU SITE ET DES LOCAUX

3.1 - Description des sites

Les différents sites faisant l'objet de la présente consultation sont les ensembles immobiliers, principalement d'activités tertiaires, répartis sur le territoire de la Côte d'or tels que présentés ci-après.
La description de chaque site est donnée au sein de **l'Annexe 1 du CCTP « Fiches d'indentification des Sites »**, intégrant notamment une présentation synthétique des différents sites qui précise notamment pour chacun d'eux :

- La désignation et l'adresse du site, annexes à proximité ;
- L'estimation des périmètres techniques ;
- Le nombre moyen de collaborateurs et visiteurs sur le site ;
- Les prestations sélectionnées au stade du marché.

3.2 - Périmètre des prestations et installations techniques

La description détaillée des prestations attendues sur les sites est précisée au sein des annexes 2 à 13 au présent CCTP.
La liste des équipements de chaque site est détaillée dans l'annexe 2 « Grille de recensement des équipements ». Les « fiches domaines techniques », annexes 3 à 13, fournissent un cadre du niveau de service attendu par le bénéficiaire en matière de maintenance et d'exploitation des installations à travers une liste d'actions à réaliser.
A noter : Cette liste constitue un minima et est indicative. Le titulaire ne pourra se prévaloir d'une méconnaissance des équipements en place.

Les installations techniques concernées par le présent marché sont les suivantes :

- Chauffage - ventilation - climatisation (CVC) – désenfumage - plomberie + réseaux d'eaux pluviales + relevage des eaux ;
- Electricité courants forts et courants faibles, du poste de livraison jusqu'aux équipements terminaux (y compris éclairage), incluant les onduleurs ;
- Portes et portails à ouvertures automatiques ;
- Sécurité anti intrusion, contrôles d'accès et vidéo surveillance ;
- Protection incendie ;
- GTB/GTC en lien avec les installations du périmètre ;
- Volets roulants stores ;
- Détecteurs, déclencheurs et autres composants du Système de Sécurité Incendie ;
- Couvertures Terrasses ;
- Portes, menuiseries et serrurerie ;
- Petits travaux multi techniques.

Le titulaire doit assurer les opérations de maintenance préventive de 1 à 4, et corrective de 1 à 3, telles que définies au titre du marché pour l'ensemble de ces équipements.
Le champ des prestations inclut la conduite du marché, le pilotage des installations, les activités de maintenance, et la gestion des sous-traitants.

Sont inclus dans le présent marché, pour toutes les installations décrites, les équipements de production, de transport et de distribution.
Ne figurent pas dans la liste, mais sont également inclus, les organes et composants nécessaires aux équipements pour assurer leurs fonctions et notamment, les circuits auxiliaires, les châssis métalliques, les organes de mesure, de contrôle et de régulation, l'alimentation électrique…

4 – TERMINOLOGIE DES OPERATIONS DE MAINTENANCE / GARANTIE

La maintenance préventive définie dans la norme susvisée est « l'ensemble des activités ayant pour but de réduire la probabilité de défaillance ou de dégradation d'un bien. Les activités correspondantes sont déclenchées selon un échéancier établi à partir d'un nombre prédéterminé d'unités d'usage, et / ou des critères significatifs de dégradation de bien ».

La maintenance corrective définie dans la norme NFX 60-010 est « l'ensemble des activités réalisées après la défaillance d'un bien ou la dégradation de sa fonction pour lui permettre d'accomplir une fonction requise, au moins provisoirement ».

Le dépannage ou remise en état provisoire consiste en une remise en état de fonctionnement effectuée in situ, parfois sans interruption de fonctionnement de l'ensemble concerné, avec un caractère « provisoire ».
La réparation ou remise en état définitive consiste en une intervention faite in situ ou en atelier, parfois après dépannage, avec un caractère définitif.

Gestion des garanties
Il est précisé que le matériel fourni par le titulaire est garanti pendant la durée minimale accordée par le constructeur à compter de sa mise en service. Le prestataire tient à la disposition de la personne publique les copies des certificats de garantie des pièces installées. Si une nouvelle défaillance affectant le même organe et ayant la même origine que la première se produit dans un délai inférieur à un an, il n'y a pas de facturation pour la seconde réparation.
Pendant les périodes de garantie dues par les entreprises au titre des marchés de travaux de construction, le prestataire assiste la personne publique pour mettre en évidence les défauts, défaillances, malfaçons ou non malfaçons et faire jouer les garanties. Il est tenu de porter à la connaissance de la personne publique par écrit, l'incidence de tout vice caché qu'il aurait découvert et dès qu'il en a connaissance.
Pendant ces périodes de garantie, il prend toutes les dispositions, en accord avec le constructeur ou l'installateur des matériels et équipements, pour assurer la coordination de leurs interventions et le respect de ses propres obligations contractuelles : réglages ou interventions suite à incident au titre de la garantie.
La cohabitation éventuelle avec les périodes de garantie des installateurs et/ou constructeurs ne pourra pas exempter le prestataire d'assurer les prestations, notamment les missions d'entretien maintenance.
Durant la période couverte par la garantie de parfait achèvement, et en cas de panne de l'installation en question, le prestataire gère et pilote l'intervention de l'installateur, qui assure la remise en état de l'équipement, pièces et main d'œuvre comprises.
Sur demande expresse de la personne publique, le prestataire intervient dans les délais contractuels pour remettre en état l'équipement couvert par la garantie de parfait achèvement.

Maintenance de 1er niveau – NTI1

► Réglages simples prévus par le constructeur au moyen d'éléments accessibles sans aucun démontage ou ouverture de l'équipement ou échange d'éléments consommables accessibles en toute sécurité, tels que voyants, fusibles, filtres, etc…
La conduite et la surveillance concernent les tâches permettant la maîtrise du fonctionnement des installations, notamment :

- la surveillance, les rondes et inspections courantes ;
- les mises en marche et arrêts ;
- les réglages et rééquilibrages pour obtenir le résultat demandé au moindre coût ;
- le relevé des compteurs et des paramètres de mesure.

Maintenance de 2ème niveau – NTI2

► Dépannage par échange standard des éléments prévus à cet effet et opérations mineures de maintenance préventive, telles que graissage ou contrôle de bon fonctionnement.

Ce type d'intervention est effectué sur place avec l'outillage portable défini par les instructions de maintenance, et à l'aide de ces instructions.

Maintenance de 3ème niveau – NTI3

► Identification des diagnostics des pannes, réparations par échange de composants ou d'éléments fonctionnels, réparations mécaniques mineures, et toutes opérations courantes de maintenance préventive telles que réglages généraux ou réalignement des appareils de mesure.

Ce type d'intervention est effectué par un technicien spécialisé sur place à l'aide de l'outillage prévu dans les instructions de maintenance et à l'aide des appareils de mesure et de réglage, avec éventuellement des bancs d'essais et de contrôle des équipements, en utilisant l'ensemble de la documentation nécessaire à la maintenance.

Maintenance de 4ème niveau – NTI4

► Tous les travaux importants de maintenance corrective et préventive à l'exception de la rénovation ou de la restructuration. Ce niveau comprend également le réglage des appareils de mesure utilisés pour la maintenance.

Ce type d'intervention peut être effectué par une équipe comprenant un encadrement technique très spécialisé doté d'un outillage général.

5 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations faisant l'objet du présent marché doivent être exécutées suivant les modalités déterminées dans le présent CCTP et par application des articles R. 2162-1 et suivants du code de la commande publique.

Le titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance :

- de la constitution du bâtiment ;
- des contraintes dues à sa destination ;
- de la consistance des équipements et installations dont il doit assurer la maintenance ;
- des conditions particulières d'accès liées à la sécurité, à la sûreté et à la spécificité du bâtiment.

Toute modification dans l'exécution des prestations (modification des missions, des équipements) sera effectuée suivant les dispositions des articles R. 2194-1 et suivants du code de la commande publique.

L'ensemble des installations techniques (détail non exhaustif communiqué dans l'annexe 1 « Grille de recensement des équipements ») est concerné par le présent marché.

5.1 - Prestations forfaitaires

Les prestations incluses dans le forfait sont détaillées à l'article 6 et comprennent :

5.1.1 - La maintenance préventive de niveau 1 à 4

Le titulaire intervient de sa propre initiative et sur demande du RSEM.

5.1.2 - La maintenance corrective de niveau 1 à 3

Les interventions correctives seront déclenchées soit lors des visites et des rondes sur site par le Titulaire, soit sur demande du RSEM.

La maintenance corrective inclut l'astreinte lorsque les plages d'intervention mentionnées sont libellées « 24H /24 7j /7 ». L'astreinte doit permettre de répondre à toute demande d'intervention effectuée par le RSEM ou le concierge de permanence ou la société de surveillance du site quel que soit l'horaire de la demande.

Les heures de déplacement sont incluses dans les prestations forfaitaires, elles ne peuvent faire l'objet d'un décompte du nombre d'heures et ne peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

La maintenance corrective inclut également :

- la fourniture et la pose de toutes pièces détachées dont le coût unitaire d'achat suivant le tarif fournisseur toute remise déduite est inférieur ou égal à 300 € HT ;

- La pose de toutes pièces détachées dont le coût unitaire d'achat suivant le tarif fournisseur toute remise déduite est supérieur à 300 € HT et inférieur ou égal à 4.000 € HT (le coût des pièces sera en revanche traité hors forfait, sur bon de commande).

5.1.3 - Les autres prestations dues au titre du marché, notamment :

- La fourniture et la mise à jour de l'ensemble des documents mentionnés dans le présent CCTP (PV de prise en charge, plans et synoptiques techniques, planning annuel de maintenance préventive, rapports d'intervention, rapports trimestriels et annuels d'exploitation, dossier d'exploitation maintenance, relevés des compteurs etc…) ;
- Les rondes hebdomadaires (cf article 6.2.3) ;
- Le pilotage de la sous traitance ;
- La veille normative ;
- Le nettoyage des locaux techniques, l'évacuation des déchets, détritus, emballages liés à ses prestations dans le respect de la réglementation concernant l'environnement ;
- La mise à jour des horloges (cf article 6.5),
- Le pilotage, l'optimisation et la gestion des énergies, le suivi des fluides et des énergies, le suivi des consommations énergétiques, le maintien des températures demandées ;
- Le pilotage des GTB/GTC ;
- La tenue et la mise à jour systématique du dossier d'exploitation et de la GMAO ;
- La phase de recouvrement, la phase de prise en charge, la phase de réversibilité (cf article 7) ;
- La participation du Titulaire aux réunions mensuelles avec le RSEM et le technicien immobilier – cf article 8.5 ;
- L'assistance aux réceptions de travaux : des travaux de rénovation des locaux, dont la maintenance fait l'objet du présent marché, pourront être entrepris par le représentant du pouvoir adjudicateur après consultation et procédure de mise en concurrence. Le Titulaire assistera le représentant du pouvoir adjudicateur lors des opérations de réception, ce qui permettra une intégration sans réserve des nouveaux équipements à la prestation ;
- L'accompagnement du bureau de contrôle mandaté par le RSEM, chargé d'effectuer les vérifications réglementaires périodiques obligatoires des installations techniques (cf article 7.7) ;

- L'accompagnement des membres de la Commissions de Sécurité, si une ou plusieurs commissions sont prévues durant la période du marché, et l'assistance aux essais demandés par le représentant du Service Départemental d'Incendie et de Secours.
- Les différentes formations exigées par le présent CCTP ;
- Une coupure électrique générale annuelle sera prévue (qui pourra être un samedi matin de 7h à 14h) afin de réaliser la maintenance préventive hors tension, et quelques opérations de maintenance corrective. Le Titulaire sera sollicité pendant une durée à déterminer d'un commun accord avec le RSEM.
-

5.2 - Prestations sur bon de commande faisant l'objet d'une rémunération à prix unitaires (interventions hors forfait)

Pour les prestations complémentaires (prestations hors forfait), un bon de commande sera établi par le bureau immobilier du service administratif inter régional.

Les propositions (devis) devront être fournies par le titulaire dans un délai de sept jours ouvrés après demande du RSEM. Le Titulaire ne pourra intégrer de prestation intellectuelle de temps d'études pour la production de ces devis.

Les travaux ne seront effectués qu'après validation expresse du RSEM.

Les prestations suivantes seront traitées sur bon de commande (hors forfait) :

- Fourniture de toutes pièces détachées dont le coût unitaire d'achat suivant le tarif fournisseur toute remise déduite est supérieur à 300 € HT et inférieur ou égal à 4.000 € HT : Le coût de main d'œuvre pour la pose de ces pièces sera en revanche inclus dans le forfait (cf article 5.1.2) ;

- Fourniture et pose de toutes pièces détachées dont le coût unitaire d'achat suivant le tarif fournisseur toute remise déduite est supérieur à 4.000 € HT : pour la justification du coût de main d'œuvre, il sera fait application des coûts unitaires de main d'œuvre consentis à l'article 2.2.2 de l'acte d'engagement.

Le coût devra être justifié par le fournisseur de la pièce : à cette fin, le titulaire fournira systématiquement au RSEM une copie de la facture de la pièce établie par le fournisseur au titulaire du marché. **Le titulaire ne pourra pas appliquer de coefficient de marge bénéficiaire supérieur à 10% sur le coût de la pièce.**

En dehors de ces cas, l'administration devra obligatoirement faire application des règles du code des marchés publics en vigueur et notamment assurer la mise en concurrence.

5.3 - Tableau de synthèse des prestations forfaitaires et sur bon de commande

OPERATIONS DE MAINTENANCE		Coût des pièces à fournir	Coût de main d'œuvre
Maintenance préventive de niveau 1 à 4	Toute prestation avec ou sans fourniture de pièce	Inclus dans les prestations forfaitaires	Inclus dans les prestations forfaitaires
Maintenance corrective de niveau 1 à 3	Prestation sans fourniture de pièce	Sans objet	Inclus dans les prestations forfaitaires
	Si Fourniture d'une pièce d'un montant unitaire toutes remises déduites inférieur ou égal à 300 € HT	Inclus dans les prestations forfaitaires	Inclus dans les prestations forfaitaires
	Si Fourniture d'une pièce d'un montant unitaire toutes remises déduites supérieur à 300 € HT et inférieur ou égal à 4.000 € HT	Sur bon de commande (hors forfait)	Inclus dans les prestations forfaitaires
	Si Fourniture d'une pièce d'un montant unitaire toutes remises déduites supérieur à 4.000 € HT	Sur bon de commande (hors forfait)	Sur bon de commande (hors forfait)

Les prestations de maintenance préventive de niveau 5, et de maintenance corrective de niveau 4 et 5 sont exclues du présent marché.

6 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS FORFAITAIRES

Les différents équipements à maintenir sont détaillés dans l'annexe 1 « Grille de recensement des équipements ».

Les prestations de maintenance préventive sont décrites dans les annexes 3 à 13 « Fiches Domaines Techniques ».

6.1 - Délais d'intervention pour la maintenance corrective

Domaine technique	Délai d'intervention à compter de la réception de l'appel	Délais de remise en service	Délais de remise en état définitif	Plages d'intervention
Pannes sur les installations présentant un danger imminent (mise en sécurité de l'installation)	1H	1H	2 jours ouvrés	24H/24 et 7j/7

Domaine technique	Délai d'intervention à compter de la réception de l'appel	Délais de remise en service	Délais de remise en état définitif	Plages d'intervention
Pannes sur les équipements des salles informatiques et locaux serveurs	2H	2H	2 jours ouvrés	24H/24 et 7j/7
Pannes sur les installations induisant la mise à l'arrêt des équipements	2H	4H	4 jours ouvrés	24H/24 et 7j/7
Autres pannes sur toutes les installations n'entrainant pas la mise à l'arrêt des équipements mais limitant l'utilisation normale de l'appareil	4H	24H	6 jours ouvrés	24H/24 et 7j/7

6.2 - Pilotage opérationnel

6.2.1 - Présence sur site

Une présence quotidienne sur site est requise à la Cité judicaire de Dijon pendant toute la durée du marché.
Cette présence n'est pas demandée pour les tribunaux de proximité de Beaune et de Montbard. Ces moyens humains sont intégrés au forfait.
Il est exigé la présence permanente d'un chef de site coordinateur de 8h00 à 17h00 avec une pause méridienne d'une heure, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés, sauf ordre contraire du RSEM.

Le chef de site coordinateur est un agent du Titulaire ayant la qualification, l'expérience, et le pouvoir de décision requis.
Le chef de site coordinateur est l'interlocuteur quotidien principal du RSEM pour les questions techniques. Il doit être disponible et joignable facilement pendant sa présence sur le site.

Son rôle est de coordonner et suivre les interventions effectuées par le Titulaire, et notamment :

- Intégrer le planning de maintenance dans sa GMAO et en effectuer le suivi et la mise à jour à partir des informations qui lui seront transmises par ses sous-traitants ;
- Préciser l'avancement des interventions ;
- Consolider le rapport mensuel d'exploitation à partir des informations transmises par les sous-traitants ;
- Coordonner au quotidien les interventions et planifier les interventions communes aux sous-traitants ;
- En cas de dysfonctionnement entravant le bon fonctionnement de la cité judiciaire, contacter immédiatement le RSEM et lui rendre compte.

Il doit également, sur demande du RSEM, surveiller les travaux d'amélioration du bâtiment effectués par des sociétés tierces et être en capacité d'intervenir en première intervention (réparation ,fuite, relever un disjoncteur etc…)

6.2.2 - Conduite des installations et visites d'inspection

La conduite et l'exploitation regroupent les prestations suivantes :

- Le contrôle régulier des services réalisés,
- Le contrôle régulier du fonctionnement normal des installations,
- La tenue du carnet sanitaire (volets EAU et AIR notamment),
- L'anticipation des événements climatiques sur la conduite des installations,
- Le réglage des installations et les opérations correctives faisant suites aux contrôles,
- Le suivi des indicateurs de conduite,
- Le relevé des comptages,
- Les purges, les vidanges et les appoints des réseaux,
- La réponse aux demandes des utilisateurs,
- La prise en charge des opérations de première urgence,
- Les interventions d'entretien ou de dépannage (remplacement des voyants, fusibles, sources lumineuses, etc.),
- Les consignations d'installations pour les interventions de maintenance réalisées par le Titulaire et pour les opérations de travaux menées par le RSEM,
- Les mises en services des installations en fonction des saisons (chauffage, climatisation…).

La conduite des installations et les visites d'inspection ont pour but d'assurer la mise en service et la surveillance des équipements devant être en fonctionnement et répondre aux critères d'hygiène, de sécurité, de confort et d'optimisation de l'énergie.
Les visites d'inspection permettent de prendre en compte "de visu" les alarmes ou défauts de fonctionnement ou d'aspect des équipements dont la maintenance est du ressort du Titulaire.

Le personnel du Titulaire doit être parfaitement formé à l'ensemble des installations, ouvrages objet du présent contrat. Les stages de formation nécessaires sont à la charge du Titulaire et inclus au forfait.

6.2.3 - Rondes hebdomadaires

Une ronde hebdomadaire sur site est requise à la Cité judicaire de Dijon pendant toute la durée du marché.
Ces rondes hebdomadaires ne sont pas demandées pour les tribunaux de proximité de Beaune et de Montbard.
Ces moyens humains sont intégrés au forfait.

La ronde hebdomadaire consiste à effectuer un contrôle visuel sur les équipements et à lever toutes les anomalies constatées. Il est demandé plus précisément de :

- Vérifier le fonctionnement des équipements CVC, chaudières, groupes froids, clim, CTA, extracteurs, voyants lumineux…
- Lister les équipements volontairement à l'arrêt pour des économies d'énergie,
- Effectuer des réglages des paramètres de fonctionnement des installations. Le Titulaire signale les réglages qu'il effectue,
- Vérifier la présence et les valeurs des thermomètres et des manomètres sur les réseaux CVC, le niveau des manomètres à colonnes liquide,
- Si besoin, mesurer les températures, sur les installations, dans les bureaux,
- Vérifier le fonctionnement de l'éclairage,
- Vérifier le fonctionnement des GTC/GTB,
- Vérifier les lampes « témoin » des blocs de secours,
- Réaliser les diagnostics en cas de défaut,

- Le Titulaire met à jour les courbes de chauffe des circuits de chauffage en fonction de la météo et reporte les réglages sur tableau .xls,
- Le Titulaire met à jour les consignes de températures des systèmes de froid en fonction de la météo et reporte sur tableau .xls.

Le Titulaire fait impérativement apparaitre, dans son reporting de suivi, les analyses des pannes, les causes, les effets, les actions et les délais envisagés. Les commentaires sont clairs, détaillés et accompagnés de photos.

Le chef de site coordinateur a une parfaite connaissance des locaux et des installations et est capable de se rendre à tout moment et dans les délais, dès qu'une intervention s'avère nécessaire.
Il a les compétences pour établir les premiers éléments de diagnostic et est capable, éventuellement de faire intervenir des agents qualifiés indispensables non présents sur site.

La tenue de la ronde hebdomadaire ne dispense pas la responsabilité pour le Titulaire d'assurer une surveillance plus fréquente sur des installations en cas de nécessité.

6.3 - Pilotage et gestion des énergies

6.3.1 - Pilotage

L'utilisation des énergies se fait dans un souci d'économie. Ainsi, les régulations et différentes horloges ou programmateurs des centrales de ventilation doivent être réglés de façon optimale, en particulier en ce qui concerne les réduits et les arrêts, de nuits et jours de fermeture.
Ce type d'intervention est effectuée sur place sans outillage et à l'aide des instructions d'utilisation.
Les moteurs doivent être entretenus de manière à limiter la dérive des cosinus phi (ou tangente phi), et l'éclairage des différents locaux est optimisé en fonction des équipements existants.
L'éclairage des locaux techniques doit être éteint lors de leur inoccupation.
Le Titulaire assure les réglages et équilibrages des installations et leurs maintiens.
Le Titulaire assure l'entretien des compteurs.
Il doit être force de proposition pour mettre en œuvre des comptages et sous-comptages supplémentaires afin de garantir le bon suivi des consommations d'énergie et de fluides. À cet effet, le Titulaire proposera une arborescence des comptages et sous-comptages dans le premier rapport trimestriel d'exploitation ;

6.3.2 - Supervision technique et exploitation GTC

Le TITULAIRE assure l'exploitation du poste principal de GTC pour l'ensemble des fonctions et équipements gérés :

- la conduite des installations : mises en route, arrêts, ralentis,
- la surveillance des installations, des états de fonctionnement, anomalies de réglage, paramètres,
- le relevé des alarmes et leur signalement au centre d'appel, des acquittements après interventions,
- le paramétrage : consignes, durées, températures, hygrométries,
- la gestion des points : création, modification, suppression,
- la gestion des vues graphiques : création, modification, mise à jour, suppression,
- les relevés de télécomptage,
- l'analyse des journaux d'évènements, leur dépouillement statistique, ainsi que l'édition d'un
- rapport mensuel des relevés et événements,
- les actions découlant de l'analyse.

Les prestations d'entretien de la GTC sont à la charge du TITULAIRE et comprennent :

- l'entretien du matériel,
- le contrôle des boucles,
- les interventions nécessaires sur le logiciel et sur tout élément matériel en cas de fonctionnement anormal d'une boucle,
- les tests de routine de bon fonctionnement et des reports d'alarme,
- la vérification des renvois d'informations des équipements gérés vers la détection incendie ou vers les autres équipements de sécurité connectés.

Le titulaire procède à tous les contrôles statistiques permettant de vérifier le bon fonctionnement des systèmes de télégestion et avertit le RSEM de toute anomalie d'interface observée, qu'elle provienne de ses installations ou de la GTC elle-même.

6.3.3 - Suivi des fluides et des consommations énergétiques

Dans le cadre des prestations contractuelles, le Titulaire devra mettre en place un outil d'analyse et de suivi des fluides et des consommations énergétiques.

Le suivi comprend :

- Le relevé des compteurs toutes les mois (électricité, gaz et eau),
- Le suivi des consommations
- Le suivi des paramètres (consignes, puissances atteintes, ...).

Il est demandé au Titulaire du marché une forte implication dans le contrôle et la réduction des consommations d'énergies.
Pour rappel, ces améliorations lors de la conduite des installations ne devront pas se faire au détriment du confort des usagers et des aspects réglementaires.

Le Titulaire intègre à son rapport mensuel un chapitre relatif au suivi des consommations intégrant l'ensemble des tableaux de suivi et graphiques associés. Ce rapport devra présenter :

- ✓ L'analyse des consommations (explication des variations, recherches d'améliorations ou d'adaptation de procédures de conduite, ...),
- ✓ La mise en œuvre des actions correctives nécessaires à l'optimisation des consommations,
- ✓ La vérification régulière de l'adéquation des puissances souscrites, des tarifs et l'information du RSEM sur les démarches et économies possibles à réaliser,
- ✓ La recherche des améliorations possibles sur les installations dans l'objectif de réduire les consommations notamment via des propositions de modifications de consignes ou encore de réglages,
- ✓ La consommation de l'année précédente pour la période considérée,
- ✓ L'analyse et l'interprétation mensuelle de la consommation avec commentaires des écarts entre la consommation de l'année N-1 et la consommation réelle relevée par type d'énergie,
- ✓ Les DJU (degrés jours unifiés) et DJR (degrés jours réels) de la période et les consommations sont commentés en incluant ces paramètres,
- ✓ Il inclut également les faits marquants et modifications réalisées sur les paramétrages.

L'élaboration de la structure et des données composant ce chapitre est à la charge du Titulaire et sera validée par le RSEM.

Le Titulaire établit **un rapport annuel de suivi énergétique** intégrant le bilan annuel des consommations et dépenses par énergie et poste d'usage avec indication des écarts sur les années.

Ce rapport inclut tous les paramètres nécessaires à la mesure du résultat, tels que DJU et DJR (en lien avec la station météo la plus proche du Site), taux d'occupation, horaires d'occupation, consignes de fonctionnement.
Ce rapport présente également la définition des mesures prises ou engagées pour améliorer l'efficacité énergétique et le plan d'actions pour l'année à venir.
Le Titulaire doit effectuer tous les réglages permettant l'utilisation des énergies au moindre coût, tel qu'il est prévu dans les prestations de conduite et de surveillance.

Le RSEM pourra demander au Titulaire de mettre en œuvre les moyens d'investigation nécessaires de recherche de fuite (tests de pression par tronçons, coloration, appareil acoustique) dès lors que les consommations en eau seront en dehors des variations habituelles.

6.3.4 - Enregistreurs de température

Le Titulaire mettra en place des enregistreurs électroniques de température d'air ambiant afin d'améliorer les réglages des régulations, les équilibrages et effectuer les surveillances de température. Ces appareils sont placés dans les locaux soit désignés par le RSEM, soit choisis par le Titulaire en fonction des réglages à effectuer et avec l'accord préalable du RSEM.
Les thermomètres enregistreurs doivent pouvoir être contrôlés par le bénéficiaire à tout moment.
A la demande du RSEM, le Titulaire déplace ces enregistreurs d'un local à un autre. Le Titulaire tiendra à jour un document de suivi de l'emplacement de ces enregistreurs.

6.3.5 - Températures à maintenir

CHAUFFAGE :

Plage Horaire	**Température des pièces ***
De 6h à 19h00, du lundi au vendredi dans les locaux de bureau, sauf jour férié	19 °C + ou -1 °C
De 6h à 21h00, du lundi au vendredi dans les salles d'audience, sauf jour férié	19 °C + ou -1 °C
En dehors de ces périodes	17°C

** Température à maintenir dans les locaux à usage de bureau ou recevant du public tant que la température extérieure sera supérieure à - 11°C.*
Pour des températures inférieures à - 11°C, le Titulaire doit assurer les meilleures conditions de chauffage possible en tenant compte des capacités des installations.

NOTA : les consignes de température de chauffage pourront être modifiées contractuellement sur demande du RSEM.

CLIMATISATION :

Pour les locaux de confort :

Plage Horaire	Température des pièces *
De 7h à 19h00, du lundi au vendredi, sauf jour férié	26°C+ ou – 1 °C (mise en route de la climatisation que si nécessaire)
De 19 h00 à 7h du lundi au vendredi, sauf jour férié	Arrêt du système de climatisation

** La température à maintenir dans les pièces climatisées, tant que la température extérieure sera inférieure à 32°C.*
La différence de température à maintenir dans les pièces climatisées, lorsque la température extérieure sera supérieure à 32°C, est de 7°C inférieure par rapport à l'extérieur.

Pour les locaux techniques :

Plage Horaire	Température des locaux techniques
En permanence 24h/24 et 365 jours par an	< 23°C Pour les salles serveurs

6.3.6 - Coaching énergétique

Le Titulaire sera force de proposition en matière de communication aux usagers sur le bon usage énergétique des installations, ainsi que sur les gestes d'efficacité énergétique/sobriété énergétique pouvant être adopté sur site. **Il préparera et participera une fois par an à une action de communication envers les usagers du bâtimen**t.
Les thèmes abordés seront proposés par le Titulaire, et validés par le RSEM. Ils peuvent concerner, mais sans se limiter à ces thèmes :

- Visite des locaux techniques du site et explication du fonctionnement du bâtiment ;
- Rappels sur le fonctionnement des unités terminales dans les bureaux et bonnes pratiques d'utilisation ;
- Il pourra proposer un guide rappelant ces bonnes pratiques à l'attention des usagers.

6.4 - Nettoyage des locaux techniques

Le Titulaire nettoie des locaux techniques une (1) fois par an.
Cette prestation est incluse dans le forfait.

6.5 - Mise à l'heure des horloges

Le Titulaire met à l'heure des horloges deux (2) fois par an. Il contrôle en même temps le bon fonctionnement des réduits de nuit et week-end. Afin d'effectuer le contrôle, il modifie temporairement l'heure, il contrôle l'arrêt ou le changement d'état des moteurs des pompes ou CTA.

- Horloge des GTC/GTB et automates,
- Horloge des pompes,
- Horloge des CTA,
- Autres.

Les rapports sont transmis à chaque fois.

7 – CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le Titulaire reconnaît avoir visité les lieux préalablement à la remise de son offre et déclare être parfaitement informé de la constitution des locaux.
Le Titulaire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations sur les bâtiments ou leurs installations, ou faire état ultérieurement d'une erreur, omission ou imprécision quelconques, pour ne pas accomplir tout ou partie des prestations nécessaires à l'accomplissement total de sa mission dans le cadre défini par le CCAP et par le CCTP.
Le Titulaire demeure seul responsable des erreurs qui peuvent se produire soit de son fait, soit par manque de vérification des divers documents contractuels.
Les inexactitudes qui peuvent être évoquées après la passation du marché ne remettent en aucun cas en cause le prix global arrêté.

Le Titulaire déclare connaître parfaitement la constitution des locaux et les caractéristiques des matériels et des équipements dont il assure l'entretien, l'exploitation et la maintenance ainsi que les règles de sécurité et les règlements applicables en pareille matière.

7.1 - Phase de recouvrement / Phase de prise en charge

La période de déploiement du Contrat se compose de :
- **Une phase de recouvrement avec les titulaires en place :**
  - **1 mois**
- **Une phase de prise en charge (monté en charge) :**
  - **3 mois**

7.1.1 - Définition

La phase de recouvrement prépare le transfert d'activité. Elle précède donc le transfert de la responsabilité d'exploitation.

La phase de recouvrement doit être mise à profit pour :

- Mettre en place les modes de fonctionnement avec le RSEM ;
- Informer, avec le support validé par le RSEM, l'ensemble des occupants du site des prestations réalisées et des modes opératoires (demandes d'intervention) ;
- Préserver et garantir les équipements sans dégradation des prestations au jour de l'exploitation opérationnelle du site (le 01/01/2027).

La phase de prise en charge permet au Titulaire de déployer son savoir-faire, son ingénierie et ses outils d'exploitation.

7.1.2 - Durée

La **phase de recouvrement** démarre un mois avant le début de la prise en charge des équipements soit **le 01/12/2026.**

La **phase de prise en charge** démarre **le 01/01/2027** pour une durée de 3 mois et prend fin **le 01/04/2027**.

Un planning de démarrage décrivant les phases et la date de rendu des différents livrables est à transmettre au RSEM.

7.1.3 - Dossier de recouvrement

Il est demandé au Titulaire entrant d'assurer le recouvrement avec le Titulaire sortant et de fournir un dossier de recouvrement.

Des inventaires ainsi que des états des lieux sont à effectuer pour permettre aux deux parties de s'accorder sur une situation initiale de référence, concernant les points suivants :

- Les installations confiées (quantitatif, nature, état des équipements confiés, …)
- Les procédures, consignes, plans, …
- Les moyens mis à disposition par le RSEM (locaux, matériels, mobiliers, outils, matériels bureautiques…).
- Les moyens mis en place par le Titulaire (matériels, équipements, mobilier…).

Les états des lieux demandés ci-dessus permettent d'identifier les éventuelles non-conformités au cahier des charges ou autres anomalies. Le cas échéant tout réajustement nécessaire devra être formalisé via un avenant avant de procéder à la signature d'un Procès- Verbal de prise en charge des 2 parties.

L'ensemble des documents devra être restitué en format électronique ou à défaut en papier.

Liste des éléments à récupérer :

Le Titulaire entrant fournira un listing des éléments à récupérer auprès du Titulaire sortant et devra tenir à jour ce listing qu'il présentera lors des réunions de suivi de la phase de prise en charge.

La liste des éléments devra, a minima, intégrer les éléments suivants :

- Les plans des locaux et des aménagements extérieurs et intérieurs,
- L'ensemble de la documentation réglementaire en lien avec les équipements
- Les états des lieux,
- La liste des mots de passes (SI, GTB, toute application logicielle, …),
- Un état des demandes d'intervention en cours,
- Les références des matériels consommables,
- La liste des matériels spécifiques,
- Les consignes particulières et autres procédures particulières,
- Les procédures et modes opératoires avec les prestations connexes (gestions des déchets, prestations de manutention…),
- Le procès-Verbal de prise en charge des deux parties validant la rétrocession des éléments cités ci-dessus (y compris procédures, fiches reflex, PCA, …)

7.1.4 - Dossier de prise en charge

Il est demandé au Titulaire entrant de détailler l'organisation retenue au démarrage des prestations et de fournir un dossier de prise en charge.

Le dossier de prise en charge du Titulaire devra, a minima, intégrer les éléments suivants :

- Les organigrammes par profil et/ou compétence
- La liste du personnel prévu, avec les cartes nationales d'identité et les fiches de postes comportant les fonctions, les qualifications et les habilitations,

- L'attestation de l'Employeur mentionnant que les visites médicales des Collaborateurs intervenants sont à jour,
- La répartition des effectifs par secteur d'intervention, et les plannings de présence précisant la volumétrie d'heures
- Les moyens mis en place : moyens d'accès, vêtements de travail, équipements de protection individuelle, moyens de communication, outillage…
- Les fiches techniques des matériels utilisés,
- Les agréments des produits et fiches de données sécurité des produits utilisés,
- La rédaction du plan de prévention et l'évaluation des risques, selon CCAP,
- Un système de contrôle de prestation (grille d'audit, …),
- Le dossier d'exploitation et procédures : organisation de la conduite et de l'exploitation, astreinte, modes opératoires pour chaque prestation, livret d'astreinte, cahier des consignes, registres, suivi des indicateurs de qualité, sécurité et de performance, modèle de rapport d'activité

7.1.5 - Rapport d'activité

Au cours de cette période, le Titulaire proposera une trame des différents types de rapport d'activité attendus. Le RSEM validera l'ensemble des maquettes présentées. Il est entendu entre les parties que ces Rapports d'activité devront intégrer, a minima, l'ensemble des exigences du RSEM détaillées dans l'article 8.7.

7.1.6 - Mise en place d'un outil de gestion de la maintenance GMAO

Le Titulaire met à la disposition du RSEM un outil pour la gestion des prestations, par exemple un site internet ou une application. Le Titulaire prendra au cours de la période de recouvrement la responsabilité de la pertinence des informations qu'il donnera et qu'il consignera au sein de l'outil de gestion (cf article 8.9).

7.1.7 - Modalités de suivi de la phase de recouvrement et de prise en charge

Des réunions de lancement, de suivi et de pilotage devront permettre d'établir la relation entre le RSEM et le Titulaire.

Réunion de lancement du marché :
La date de la réunion de lancement est fixée par le RSEM après la notification du marché pendant la phase de recouvrement.

La réunion de lancement est organisée sur chacun des sites concernés avec le représentant local dédié du Titulaire et le RSEM dès le démarrage afin de préciser l'organisation mise en place au cours de cette période et de s'assurer de sa disponibilité immédiate par la présentation de son planning de déploiement et d'organisation.

Le responsable de site présente son organisation, son activité et les données disponibles (documents, supports…) relatives à la prestation.

Cette réunion comprend, a minima :

- Une lecture en commun de l'ensemble du contrat,
- Une validation des spécificités du Site
- Une présentation du planning prévisionnel de démarrage avec son mode opératoire,
- Un organigramme des équipes intervenants,
- Une présentation de l'organisation locale prévisionnelle du Titulaire,

- Une validation des modes de communication
- Rappeler la nature des livrables et le planning associé ;
- Rappeler le processus de validation / acceptation des livrables ;
- Agréer le mode de reporting du titulaire (mise en œuvre pratique des dispositions stipulées dans le marché : fréquence des réunions d'avancement, nature et formalisme des comptes-rendus, etc.).

Réunion de suivi de la phase de prise en charge :
Dès le début des prestations, des **réunions hebdomadaires** de suivi sont planifiées et organisées avec un ordre du jour. Elles permettent de suivre l'avancement du plan de déploiement et les différentes actions pendant toute la durée de la phase de prise en charge.

7.1.8 - Formation des intervenants du Titulaire

Les intervenants devront être formés sur les sites avant leur prise de service effective aux lieux, missions, consignes et moyens techniques spécifiques des sites. Ceci comprendra notamment la formation des intervenants à l'utilisation des moyens digitaux mis à disposition par le Titulaire et par le RSEM.

Cette phase est destinée à former l'ensemble des équipes aux modalités de fonctionnement des différents sites. Les intervenants sur Site devront avoir une bonne connaissance des conditions et des prestations du Contrat et des engagements du Titulaire.

Elle concerne essentiellement :

- la connaissance des lieux et des installations confiées (quantitatif, nature, état des équipements confiés, …),
- les procédures spécifiques propres à des contraintes particulières d'exploitation,
- les moyens mis en place par le Titulaire (matériels, équipements, mobilier…).

Dans tous les cas, pour chaque collaborateur amené à intervenir, le Titulaire fournira un dossier complet recensant l'ensemble des habilitations exigibles pour les différents types d'intervention, quelle que soit la prestation concernée.

7.1.9 - Synthèse des livrables pendant la phase de recouvrement et de prise en charge

Nom du document	Description	Echéance prise en charge du contrat
Planning du démarrage	Planning prévisionnel décrivant les phases et date de rendu	Lors de la réunion de lancement
Dossier de recouvrement	Cf § 7.1.3	Au plus tard 3 jours avant l'arrivée du Titulaire sur le Site
Dossier de prise charge	Cf § 7.1.4	2 mois suivant le début de la prise en charge
Dossier d'exploitation y compris le planning d'exécution des prestations	Cf § 7.2. et 7.5	3 mois suivant le début de la prise en charge
Trame des rapports et reportings d'activité (mensuel et annuel)	Cf § 8.6, 8.7 et 8.8	2 mois suivant le début de la prise en charge
Mise en place GMAO	Cf § 8.9	2 mois suivant le début de la prise en charge
Formations des intervenants du Titulaire aux contraintes du site	Cf § 8.3	Au plus tard 3 jours avant l'arrivée du Titulaire sur le Site
Liste des sous-traitants	Cf § 2.8 du CCAP	3 mois suivant le début de la prise en charge

Cette liste représente un minima des attentes du RSEM.

7.2 - Composition du Dossier d'exploitation

Le Titulaire doit constituer et tenir à jour le dossier d'exploitation. Ce dossier est tenu à disposition du RSEM, qui peut la consulter à tout moment.

Documentation technique

Les documents techniques d'exécution sont mis à la disposition du Titulaire. Cette documentation reste la propriété du RSEM et n'est utilisée par le Titulaire qu'à sa fin d'exécution du présent marché.

Le Titulaire fait son affaire de la remise à jour de ces documents originaux et reproductions, en cas de modification des appareils ou équipements consécutive à ses interventions.
Chaque fois que le Titulaire constate une erreur sur les documents mis à sa disposition, il en informe le RSEM et apporte les corrections.
Le Titulaire est dépositaire et responsable, sur place, de l'ensemble de la documentation relative aux installations dont il a la charge.

Dans le cadre de sa mission, le Titulaire assure la gestion de la documentation technique qui comprend :

- La gestion de la documentation générale remise par le RSEM :
- Pièces écrites et documents graphiques relatifs aux marchés de travaux,
- Pièces écrites et documents graphiques relatifs aux ouvrages exécutés,
- Ensemble des pièces écrites et documents graphiques relatifs au présent marché,
- Documentation historique : documents relatifs à la maintenance émis au cours de l'exécution du précédent marché (mises à jour, ordres de travaux, comptes rendus, rapports, plans…),
- Dossier d'exploitation,
- Dossier de maintenance.
- Un inventaire exhaustif de la documentation technique :
- Fiches d'identification des principaux équipements,
- Notices d'utilisation et d'exploitation,
- Livrets de consignes et procédures,
- Registres de contrôle et de sécurité,
- Plans de l'installation et schémas synoptiques.
- La création ou la mise à jour des plans synoptiques des installations affichés dans chaque local technique dans le cas où ces derniers seraient manquants à son arrivée sur le site,
- La mise à jour des plans, schémas et documents concernés après toute modification des installations réalisées par le RSEM ou par le Titulaire (lequel aura obtenu l'accord du RSEM).
- Le repérage physique de chaque installation ou équipement (en concordance avec les plans synoptiques existant ou à créer).

Cette documentation est tenue à disposition du RSEM, qui peut la consulter à tout moment.
Le Titulaire peut reproduire ces documents à ses frais s'il le souhaite. Ces reproductions deviendront néanmoins propriétés du RSEM à l'expiration du marché.

Documents d'exploitation

À tout moment, le RSEM peut consulter les documents d'exploitation, renseignés au fur et à mesure, et maintenus sur le site. Le rapport d'activité mensuel est compris dans le périmètre des documents d'exploitation.

Le Titulaire met en place au minimum les cahiers, registres suivants, sous forme de classeurs éventuellement, pour le suivi de tous les aspects de l'exploitation et de la maintenance :

- Main-courante portant :
- Les anomalies et difficultés techniques rencontrées,
- Les interventions des sous-traitants.
- Registre informatique de pannes avec une fiche par équipement important : groupe frigorifique, centrale de traitement d'air, onduleur, groupe électrogène, etc.
- Journal de bord par équipement, conservé dans chaque local sur lequel sont consignés :
- La date des visites et interventions avec mention succincte de la nature de l'intervention et les observations formulées,
- Les résultats des mesures effectuées, analyses d'eau, analyses diverses selon les recommandations des constructeurs et règles de l'art, et les relevés de compteurs,
- Les modifications et travaux effectués,
- Les résultats des mesures effectuées, et les relevés de compteurs
- Registre des équipements de sécurité : alarmes, extincteurs, etc.

Cette liste, non exhaustive, peut être complétée par le Titulaire ou à la demande du RSEM.
Ces documents sont à présenter sur simple demande et à tout moment, pour consultation, au RSEM ou toute personne ou organisme ayant reçu son agrément.

A la fin d'une action de dépannage, après remise en route de l'installation, le Titulaire rend compte immédiatement au RSEM si nécessaire.

Le Titulaire sera force de proposition sur la conception de ces documents, aussi bien en termes de présentation, qu'en termes de contenu, pour autant que les informations minimales détaillées ci-dessus soient reprises. Le format devra être validé par le RSEM avant le démarrage du marché. Le modèle de ces documents devra s'adapter à toute demande de modifications émanant du RSEM.
Le Titulaire devra veiller au bon remplissage du registre par ses collaborateurs et sous-traitants le cas échéant.

Carnet sanitaire
Le Titulaire doit la mise en place, la tenue et la mise à jour d'un carnet sanitaire recueillant l'ensemble des informations concernant la gestion sanitaire de l'eau du bâtiment et comportant :

- L'historique des travaux de modification, de rénovation ou d'extension,
- Les opérations de maintenance et d'entretien (disconnecteurs, ballons ECS, …),
- Les prélèvements et le résultat des analyses d'eau (eau de ville, Eau glacée, eau osmosée, eau chaude sanitaire),
- Les volumes consommés et les alertes sur les écarts constatés,
- Les propositions d'actions d'amélioration,
- Les obligations réglementaires relatives au Code du Travail.

Le carnet sanitaire est à tenir à disposition constante du RSEM.

Livret de chaufferie
Le Titulaire doit impérativement tenir un cahier de bord par chaufferie, par installation de production ou de distribution de chaud sur lequel seront consignés en temps réel (pas de saisie différée) :

- Les heures de départ et d'arrivée de son chef de site (ou remplaçant) et des autres membres de l'équipe qui peuvent l'accompagner, avec mention des noms et qualités de toutes les personnes ;
- Les heures d'entrée et de sortie des personnes étrangères à l'entreprise en indiquant leurs noms et qualités et leur motif d'intervention sur les matériels, objets du présent marché ;
- Le relevé de toutes les opérations d'entretien programmé (dont les dates, les interventions selon les gammes de maintenance et les pièces remplacées) ;
- Les dates des contrôles et mesures programmées et/ou réglementaires ;
- Le relevé des rendements de combustion et de fonctionnement des installations ;
- Le relevé des autres prestations du contrat (travaux, contrôles réglementaires) ;
- Les relevés mensuels de la consommation d'eau, d'électricité, de gaz, de fuel/diesel, d'eau chaude sanitaire, d'énergies ;
- Les relevés d'analyse d'eau effectués régulièrement (pH, th, …) ;
- Le relevé des températures extérieures ainsi que les consignes de marche données par le RSEM ;
- Les incidents de marche : dates, causes, effets, temps d'arrêt et dégâts éventuels ainsi que les dispositions prises pour y pallier ;
- Les interventions et réparations effectuées par l'installateur ou ses fournisseurs ;
- Les dates et heures de visites de contrôle du service Technique de maintenance du RSEM et des cadres du Titulaire.

Le titulaire transmettra au RSEM le tableau Excel de relevés des différents compteurs.
Le RSEM peut à tout moment prendre connaissance de ces livrets sur simple demande au titulaire, qui doit le tenir en permanence à sa disposition dans ses bureaux, sous forme papier et sous tableur EXCEL. Ces documents peuvent être utilisés comme pièces justificatives en cas de contestation entre les parties.

Par ailleurs, le titulaire tiendra à jour un document de suivi de l'emplacement des enregistreurs de température.

7.3 - Moyens techniques et moyens d'accès aux installations

Le Titulaire doit fournir à son personnel, et sous sa seule responsabilité, tous les moyens matériels nécessaires à l'exécution des prestations : outillage courant et spécialisé, appareils de mesures et de contrôle, équipements informatiques, moyens de communication, etc.

Le Titulaire a également à sa charge les moyens matériels d'accessibilité pour les interventions en hauteur, les moyens de manutention et les équipements de sécurité du personnel.

Le Titulaire doit faire procéder aux contrôles de ces équipements dans les respects des normes et réglementation en vigueur.

Le Titulaire doit la fourniture, l'entretien et le renouvellement de l'ensemble des tenues vestimentaires du personnel intervenant dans le cadre des prestations ainsi que l'ensemble des Equipements de Protection Individuels (EPI) nécessaires à son intervention.

Le nom de la société Titulaire devra être apparent et parfaitement lisible, les tenues vestimentaires / EPI seront parfaitement adaptées aux conditions climatiques et aux contraintes de sécurité en fonction des postes tenus.

7.4 - Limite des interventions

Les limites physiques à partir desquelles le Titulaire doit les prestations sont les suivantes :

- Depuis la sortie du poste de livraison gaz ou électricité, jusqu'aux émetteurs inclus pour les installations de chauffage et de climatisation ;
- Les générateurs ou producteurs, y compris les réseaux de distribution ;
- Les appareils de traitement d'eau, y compris les produits ;
- Les extracteurs, les centrales de traitement d'air, les climatiseurs, les bouches (soufflage et extraction), les gaines et les tourelles pour les installations de ventilation et d'extraction mécanique.

7.5 - Planning d'exécution des prestations

La planification des opérations de maintenance préventive devra être établie pour une année complète ; elle sera communiquée par le titulaire au RSEM au plus tard dans les quinze jours ouvrés suivant le début du marché, puis dans le mois suivant la notification de reconduction du marché.
Le titulaire apporte, lors des réunions mensuelles, avec l'accord du RSEM, les modifications et mises à jour nécessaires aux plannings.

Ce calendrier doit préciser :

- La nature de l'intervention,
- Les locaux et/ou les équipements concernés,
- La semaine de la visite ou de la prestation et la durée prévisible, le jour et l'heure si nécessaire,
- Les contraintes éventuelles (immobilisation des équipements),
- Le nom des intervenants.

Le RSEM se réserve le droit de modifier cette planification pour des motifs d'urgence imprévisibles et d'en informer le titulaire au moins 48 (quarante-huit) heures avant la date prévue.

Cette adaptation ne change pas les conditions financières et administratives du marché.
En revanche, le titulaire est tenu de respecter le calendrier d'intervention qui a été arrêté.
Dans l'hypothèse exceptionnelle où un événement empêche le titulaire de réaliser une action de maintenance aux date et heure arrêtées, il doit en aviser immédiatement le RSEM, et motiver précisément par écrit la raison de l'empêchement.

7.6 - Fournitures, consommables et stock de pièces détachées

7.6.1 - Fournitures

Les composants ayant fait l'objet d'une homologation sont remplacés par des composants homologués comparables.

Les caractéristiques techniques des pièces de rechange et des matériels consommables indispensables à un fonctionnement correct sont celles préconisées par le constructeur.

Il est demandé au titulaire de prioriser, dans la mesure du possible, la réparation des pièces défectueuses en lieu et place de leur remplacement. Le titulaire apportera, dans son mémoire technique, des précisions sur son engagement en faveur de l'économie circulaire globalement et plus particulièrement sur le segment des pièces détachées et sur sa stratégie commerciale en matière de pièces détachées.

Il est à noter qu'il s'avère que certaines pièces de rechange d'origine d'équipement ne sont plus fabriquées et/ou distribuées. À ce titre, le titulaire assure une veille technologique sur l'ensemble des installations et équipements à sa charge. L'objectif de cette veille consiste à identifier les équipements ou installation pour lesquels l'obsolescence ou l'arrêt de fabrication est connu. Le titulaire informe la personne publique, dès qu'il en a connaissance. Ainsi, le titulaire établit et transmet au RSEM, un rapport présentant l'équipement/matériel dont l'obsolescence ou l'arrêt de fabrication est annoncé, accompagné de ses préconisations.

Ce rapport est consolidé en fin d'année et remis dans le cadre du rapport annuel d'activité.

Lors de chaque intervention, le technicien doit se présenter au RSEM ou à son représentant à son arrivée, puis doit faire signer le bon d'intervention au RSEM ou à son représentant à la fin de celle-ci.

Le titulaire doit, dans le cadre des prestations forfaitaires remplacer les éclairages de type incandescent par des éclairages LED.

7.6.2 - Consommables

Pour la réalisation des prestations de maintenance préventive, le titulaire doit forfaitairement la fourniture des divers produits consommables, des petites fournitures mécaniques, électriques et électroniques, en particulier :

- ingrédients : huile, graisse, paraffine, décapant, dégrippant, dégraissant, déshydratant, détartrant, pâte à roder, téflon, rubans adhésifs, produits d'étanchéité, chiffons,
- petit matériel électrique : ampoules, voyants, cosses, appareils fluorescents et toutes les sources d'éclairage (remplacement suivant prescriptions fournisseurs), fusibles basse tension, disjoncteurs, coupe-circuit, contacts auxiliaires, bobines, relais, télérupteurs, connectique, boutons poussoirs de tableaux, voyants de signalisation,
- petit matériel de tuyauterie : membranes, clapets, joints, têtes de robinets, presse-étoupe,

- gaz de soudage,
- peintures diverses (hors réfection d'ensemble),
- isolations et calorifuges divers (hors réfection d'ensemble),
- rechanges : courroies, tamis ou filtres à eau et à huile,
- visserie, boulonnerie, rivets, cosses, colliers,
- huiles nécessaires au fonctionnement des matériels (groupes frigorifiques, compresseurs d'air comprimé), appoint de fluides frigorigènes, électrolyte des batteries.

7.6.3 - Stock de pièces détachées

Pour assurer la continuité et la sécurité du service, le titulaire constitue un stock de pièces détachées, établi selon les prescriptions des constructeurs, et fonction des risques de défaillance et de la criticité des matériels.

Il ne pourra pas se prévaloir d'un délai d'approvisionnement pour allonger les délais de réparation ou déroger à ses obligations, sauf si le cas de force majeure est invoqué.

7.7 - Contrôles réglementaires et suivi des observations

Veille normative

Le Titulaire :

- S'assure que l'ensemble des équipements couverts par le contrat, et sur lesquels il intervient, fait l'objet des entretiens et contrôles imposés par la réglementation, qu'ils soient à la charge du RSEM, en ce qui concerne les interventions réalisées par les organismes agréés, ou à sa propre charge en ce qui concerne les interventions pouvant être réalisées par du personnel compétent, spécialisé ou qualifié,
- S'assure de la mention des opérations de maintenance réglementaire dans le registre de sécurité,
- Informe le RSEM, dès le début du contrat, de l'évolution de la réglementation dans les domaines techniques liés à sa prestation et notamment, de l'impact sur les prestations dues par le Titulaire (gammes de maintenance, contrôles…),
- Propose au RSEM, l'adaptation du contrat lorsque l'évolution de la réglementation la justifie.

Le constat d'exhaustivité des entretiens et contrôles réglementaires sera intégré dans le Dossier d'Exploitation Maintenance.

Contrôles réglementaires et levées des réserves

Le RSEM mandate un bureau de contrôle pour réaliser les contrôles réglementaires sur le site dans le cadre d'un marché séparé.

Le RSEM transmet au Titulaire une copie des rapports de contrôle relatifs aux équipements couverts par le marché.

Dans ce cadre, le Titulaire doit assurer :

- La planification, le déclenchement et le suivi des contrôles réalisés par un organisme agréé,
- L'accompagnement du bureau de contrôle par le personnel le plus adéquat (y compris sous traitants) pour l'assistance générale ainsi que toutes les manœuvres, consignations et tous les montages et démontages nécessaires pour lui permettre d'assurer sa mission en toute sécurité et de façon la plus complète possible,
- L'identification des disjoncteurs, qui est réalisée sur le champ afin d'éviter toute observation,
- Le technicien accompagnant le contrôleur doit lever immédiatement toutes les remarques de criticité 1 afin qu'elles n'apparaissent pas dans le rapport : soit en solutionnant l'anomalie, soit en mettant en sécurité l'installation. Il réalise sur le champ les réglages (pression, température, débits, intensité),

- L'établissement des propositions chiffrées pour la résolution des anomalies ne relevant pas du marché, dans le même délai d'un (1) mois. Ces devis sont considérés comme des documents à remettre au titre du marché et leur non remise dans le délai prévu expose le Titulaire à l'application de la pénalité prévue au marché,
- L'analyse des rapports, puis la résolution des anomalies figurants aux rapports et relevant du présent marché, dans un délai maximum d'un (1) mois après la réception du rapport.

Si l'organisme de contrôle préconise l'arrêt d'un appareil pour raison de sécurité, le délai précédent pour réaliser les travaux correctifs est ramené à 1 semaine maximum.

7.8 - Gestion de la documentation

Les documents techniques existants (DOE, DIUO, notices….) sont mis à disposition du Titulaire sur site, dans le dossier d'exploitation maintenance au démarrage du marché.
Une liste de ces documents est établie de manière contradictoire en début de marché. A l'expiration du marché, le Titulaire doit restituer l'intégralité de cette documentation. Il reconstitue à ses frais les pièces détruites ou perdues.
Cette documentation reste la propriété de l'administration et n'est utilisée par le Titulaire qu'aux strictes fins d'exécution des prestations décrites dans le présent document.
Si le Titulaire le souhaite, il pourra reproduire ces documents à ses frais à condition d'en prévenir préalablement le RSEM. Les copies réalisées deviendront propriété de l'administration à l'expiration du marché.
Le Titulaire assure la mise à jour de l'ensemble des documents, en cas de modification des installations ou équipements consécutive à ses interventions.
Chaque fois que le Titulaire constate une erreur dans les documents mis à sa disposition, il doit en informer le RSEM, et apporter les corrections, s'il y a lieu.
Le défaut de mise à jour des documents constaté par le RSEM entraîne l'application de pénalités.
Lorsqu'une entreprise tierce effectue des travaux, la mise à jour des documents techniques concernés par ces travaux est à la charge du RSEM.

7.9 - Phase de fin de marché (transfert des prestations et réversibilité)

7.9.1 - Principe général

La phase de réversibilité doit permettre au RSEM et au Titulaire entrant d'assurer la reprise de l'ensemble des données lui permettant de garantir une continuité de service sans rupture.

Cette phase est déclenchée à l'initiative du RSEM, 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 actuel doit notamment :
- Assurer le recouvrement avec le Titulaire entrant,
- Réaliser les états des lieux de sortie.

7.9.2 - Durée de la phase de réversibilité

La phase de réversibilité commence trois (3) mois avant l'expiration du marché.

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 la date de fin du marché.

7.9.3 - Gestion de la phase réversibilité

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

7.9.4 - Plan de réversibilité

Le Titulaire sortant met en œuvre les dispositions pour garantir la bonne gestion de la phase de réversibilité du marché. Ce plan de réversibilité fait l'objet d'un suivi particulier par le RSEM.

Durant cette phase, le Titulaire sortant doit, sans que cette liste ne soit exhaustive, communiquer au RSEM et au Titulaire entrant :

- L'ensemble de la documentation technique (DOE, DIUO, plans, notices…) ;
- L'ensemble de la documentation réglementaire (rapports de visites de maintenance réglementaire, document de suivi des levées de réserves, etc.) ;
- La liste des identifiants et mots de passes (GTC, organes de régulation, etc.) ;
- L'historique des opérations de maintenances préventives et correctives ;
- Les références des matériels consommables ;
- Les éventuels relevés des compteurs d'énergie, plan de comptage, et localisation ;
- Les consignes particulières d'exploitation ;
- Les procédures et modes opératoires ;
- L'ensemble de la documentation produite au cours du marché.

Le Titulaire s'engage à remettre des documents à jour et à répondre en toute transparence aux sollicitations du RSEM concernant sa connaissance du Site, et l'historique de sa gestion.

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

Le solde du marché sera effectué un mois avant la fin du marché sous réserve :

- De la remise d'une copie de l'ensemble des rapports et documents de la bibliothèque documentaire (Les documents seront aux formats standards et exploitables par le RSEM, pdf, word, excel ou équivalent),
- De l'achèvement des travaux et des interventions récurrentes et ponctuelles,
- D'un état de propreté satisfaisant des locaux techniques,
- De la fourniture de tous les documents en sa possession qui concernent ce marché,
- De la remise d'une copie de la base de données de la GMAO.

7.9.5 - Etat des lieux de sortie

Le Titulaire sortant conduit les états des lieux de sortie avec le RSEM et le Titulaire entrant. Cela concerne, sans que cette liste ne soit exhaustive, l'état des lieux contradictoire :

- Des locaux mis à disposition (bureau…) ;
- Des matériels, et/ou outillages mis à disposition ;
- Des sinistres et des garanties ;
- Des restitutions de stocks ;
- Des documents d'exploitation restitués ;
- Des restitutions des clefs/badges des personnels du Titulaire et de ses sous-traitants ;
- Des données à jour avec toutes informations relatives à la période du contrat du Titulaire sortant issues des systèmes d'information (GMAO notamment) ;

- Les états des lieux de sortie sont annexes à un procès-verbal qui est établi entre le RSEM et les Titulaires entrant et sortant.

8 – MODALITES DE SUIVI DES PRESTATIONS

8.1 - Personnel d'encadrement

Le RSEM attache une importance toute particulière au niveau d'encadrement et à l'organisation du travail proposés par le Titulaire pour se conformer au niveau de qualité attendu des prestations.

8.1.1 - Responsable Technique et Administratif (RTA)

Le Titulaire fait intervenir un responsable administratif et financier (RTA) afin d'assurer la coordination, le pilotage et le suivi des interventions sur l'ensemble des sites et notamment des demandes exceptionnelles. Il assure le bon suivi des indicateurs de performance et est le garant du bon déploiement du contrat sur l'ensemble des sites du périmètre.
Il doit participer à toutes les réunions, rédiger les comptes rendus, suivre méticuleusement les prestations de maintenance, suivre tous les devis et les travaux, suivre l'ensemble des prestations, rendre compte de l'avancement, estimer les délais et être présent aux opérations de réception. Il fait ou assiste toutes les démarches pour rédiger et transmettre les devis et les factures, transmettre et archiver tous les documents. La présence du RTA sur site est de **1 jour par mois.**
Le poste est tenu par un agent du Titulaire ayant la qualification, l'expérience, et le pouvoir de décision requis de niveau ingénieur responsable d'affaires.

Le RTA est l'interlocuteur du RSEM pour les questions administratives et :

- Connaît les documents contractuels du présent marché, les met en application, dispose d'un jeu complet de ces documents aux réunions mensuelles d'exploitation,
- Prend connaissance des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent marché,
- Vérifie le résultat des actions de ses intervenants et les interventions des entreprises sous-traitantes,
- Contrôle le respect des règlements de sécurité et des consignes données par le RSEM,
- Coordonne et vérifie les actions de ses intervenants et les interventions des entreprises sous-traitantes,
- Organise les actions de maintenance préventive effectuées par les techniciens de maintenance et/ou les sous-traitants en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention,
- Règle les problèmes d'ordre administratif et technique si nécessaire, et procède aux études concernant les mises en conformité, les améliorations à la demande du RSEM ou à sa propre initiative,
- Encadre, coordonne, contrôle et vérifie les actions des intervenants extérieurs dans le cadre des travaux commandés par le RSEM,
- Etablit les rapports et représente le Titulaire aux réunions de coordination mensuelles,
- Etablit et tient à jour le registre de sécurité, la documentation et les différents documents décrits dans le présent cahier des charges,
- Suit les aspects financiers du marché,
- Etc…

8.1.2 - Energy manager

Le Titulaire fera intervenir en complément de son équipe, à minima composée comme décrit plus bas, un Energy Manager. L'intervention de l'Energy manager est requise **semestriellement.**

L'Energy manager participera de façon semestrielle aux réunions sur site, réunions durant lesquelles il pourra présenter les actions réalisées ; notamment relatée au sein du rapport exploitation maintenance auquel il aura contribué.
L'objectif est d'apporter en complément le regard d'un spécialiste en efficacité énergétique en alerte dès lors qu'une surconsommation est détectée ; il doit être en mesure de prodiguer des conseils sur le fonctionnement et le paramétrage des équipements.
Il devra entre autres analyser et optimiser les consommations d'énergies (régulation des consommations, détection des dérives, établissement d'audits avec actions correctrices, plan de comptage), établir des propositions pour maîtriser les dépenses (optimisation des contrats) et sensibiliser les usagers.

8.1.3 - Chef de site coordinateur

Un chef de site coordinateur, sera diplômé au minimum d'un BAC Pro, avec au minimum 10 ans d'expérience en maintenance CVC.
Le Titulaire devra justifier de la qualification ou du titre, du chef de site, cette information devra être issue de la fiche de paye ou de la classification salariale.
Le chef de site est en mesure de rédiger des rapports, rédiger des analyses de panne, transmettre les documents, réaliser l'archivage demandé au CCTP. Il possède un esprit d'analyse et de synthèse. Il complète les « Tickets » de demandes d'intervention. Il connait les installations et il connait en permanence les pannes en cours et l'état d'avancement des réparations et des prestations. Il prendra part et participera aux côtés du responsable technique administratif aux réunions mensuelles d'exploitation (sans que cela soit détriment de sa mission hebdomadaire).

8.2 - Techniciens du titulaire

L'équipe réunit obligatoirement les compétences suivantes qui peuvent être assurées par une ou plusieurs personnes :

- Spécialité chauffage / plomberie, diplômé au minimum d'un BAC pro, niveau technicien de maintenance avec au minimum 5 ans d'expérience dans le métier,
- Spécialité frigoriste, diplômé au minimum d'un BAC pro, avec une aptitude catégorie 4. Le niveau du technicien de maintenance est au minimum de 5 ans d'expérience dans le métier.
- Spécialité électricité diplômé au minimum d'un BAC pro, niveau technicien de maintenance avec au minimum 5 ans d'expérience dans le métier,

NB : Un technicien habilité HT devra être présent sur toute la plage horaire des coupures HT périodiques ainsi que l'astreinte

- Tout autre technicien en capacité d'assurer les prestations de maintenance énumérées à l'article 1.2.2 du présent CCTP.

Ils doivent avoir une expérience suffisante et une bonne motivation pour être autonome dans la majorité des actions à entreprendre, et assurer les actions immédiates nécessaires au fonctionnement du site et à la sécurité des personnes et des biens.

Les Techniciens de Maintenance

- Procèdent aux actions de maintenance préventive systématiques ou conditionnelles et aux interventions immédiates et réparations courantes dans le respect des consignes (mise en place des dispositifs de protection, de signalisation...),
- Effectuent une ronde exhaustive des installations, avec prise de connaissance des informations notées sur le cahier de liaison ; en fin de ronde, un rapport d'inspection est établi, archivé dans un classeur, et contresigné par le RTA ; les rapports sont présentés à chaque réunion mensuelle,
- Etablissent un premier diagnostic en cas de panne des équipements et installations, et décident de l'opportunité de l'intervention d'une équipe de dépannage,

- Coordonnent et vérifient les actions des intervenants des entreprises sous-traitantes,
- Participent en tant que de besoin, à la demande du RSEM, aux essais réalisés par tout organisme extérieur mandaté,
- Prennent connaissance des informations issues de la G.T.B./G.T.C. et des informations (défauts techniques et alarmes urgentes) notées sur le cahier de liaison et établissent un rapport d'inspection qui est archivé,
- Prennent connaissance des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent marché et des informations (défauts techniques et alarmes urgentes) notées sur le cahier de liaison ou transmises par le P.C. et établissent un rapport d'inspection qui est archivé,
- Encadrent, coordonnent, contrôlent et vérifient les actions des intervenants extérieurs dans le cadre des travaux commandés par le RSEM et des sous-traitants désignés par le Titulaire,
- Organisent les actions de maintenance préventive en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention,
- Lancent les commandes de consommables et pièces détachées,
- Règlent les problèmes d'ordre technique

Les techniciens de maintenance sont assistés autant que de besoin par les experts qui ont les qualifications et compétences nécessaires à la réalisation de toutes les prestations du marché : RTA, ingénieurs spécialistes, techniciens, etc.
Les techniciens de maintenance sont munis des moyens de communication nécessaires pour rester en contact avec le RSEM et les usagers / utilisateurs du site : téléphones, e-mail, … Ils sont également munis des moyens nécessaires pour procéder aux interventions immédiates.

Tenue du personnel - Equipement de protection
L'ensemble des intervenants sous la responsabilité du Titulaire devra porter un badge ou une tenue l'identifiant en tant que tel. Les tenues seront propres et correctes. Le RSEM pourra refuser l'accès aux personnes ne respectant pas ces conditions.
Chaque intervenant doit être équipé des EPI obligatoires (équipements de protection individuelle), à savoir notamment :

- Gants et vêtements de travail suivant la réglementation,
- Chaussures de protection,
- Casques et lunettes de sécurité,
- Protections auditives.

En complément, il est demandé à chaque intervention sur site **une grande communication auprès du RSEM :** le technicien ne manquera pas de signaler sa présence et relater les évènements réalisés/constatés en fin de vacation, et cela en complément du remplissage de la main courante.

Le Titulaire dispose d'une équipe qualifiée pour limiter le recours à la sous-traitance.

8.3 - Formations

Le Titulaire doit les actions de formation de son personnel et s'assurer de l'état des connaissances sur le plan de la technique et de la sécurité. Il tient à jour un document permettant de juger de l'efficacité de la formation dispensée et en informe le RSEM à chacune de ses demandes.
Le Titulaire devra à minima les formations suivantes :

- Formation EPI - port des EPI,
- Formation risques légionnelles,
- Formation Gestes & postures,
- Formation SSI

Si le Titulaire souhaite remplacer ou ajouter un technicien dans l'équipe, il avertit le RSEM un (1) mois au préalable afin de programmer une nouvelle formation.
Tout autre personnel du Titulaire ou tout autre intervenant éventuel (sous-traitant notamment) devra obligatoirement être accompagné par un personnel du Titulaire formé et habilité par le RSEM.

8.4 - Habilitation

Le Titulaire doit les habilitations de ses équipes concernant les prestations objet du marché, notamment :

- Habilitation électrique correspondant aux tâches qui sont confiées,
- Manipulation des fluides frigorigènes, aptitude catégorie 4,
- Utilisation des moyens de levages,
- Manipulation des gaz réfrigérants, et de l'eau glycolée,
- Intervention en chaufferie gaz,
- Intervention sur des réseaux électriques BT et HT (qualification pour réaliser des consignations et des travaux),
- Habilitation Habiligaz et ATEX.

Les certifications suivantes sont préconisées :

- ISO 9001 (qualité),
- ISO 14001 (environnement),
- ISO 45001 (Santé / Sécurité),
- ISO 50001 (Energie).

Le RSEM peut demander les certifications de formation et les titres d'habilitation.

8.5 - Réunions

Les réunions de maintenance sont mensuelles (8 organisées à la cité judiciaire de Dijon, 2 organisées au tribunal de proximité de Montbard et 2 organisées au tribunal de proximité de Beaune).
À cette occasion, le Titulaire présente son rapport périodique pour les trois sites.
La participation du Titulaire aux réunions périodiques avec le RSEM et le technicien immobilier du SAR est obligatoire.
Les titulaires pourront cependant être convoqués ponctuellement à la demande du RSEM.

8.6 - Rapports d'intervention

Le titulaire devra la fourniture de tous les rapports d'intervention au RSEM et au technicien immobilier du SAR.
Le rapport avec reportage photo devra être contresigné par le RSEM ou son représentant.

8.7 - Rapport d'incident

Un rapport d'incident circonstancié est rédigé par le Titulaire à la suite de la survenance d'un incident d'exploitation préférablement le jour même ou au plus tard un (1) jour ouvré suivant l'événement en fonction de la gravité de l'incident via email au responsable de Site.

Un rapport d'incident est notamment demandé dès lors que l'évènement :

- Perturbe la prestation de pilotage et la conduite des services,

- Impacte l'environnement, la sûreté et la sécurité des personnes et des biens,
- Dégrade, même provisoirement, les conditions de travail des utilisateurs des espaces.

Le rapport d'incident présente l'analyse des causes, les mesures prises pour garantir la continuité de services et/ou les mesures pour circonscrire l'incident ainsi que les propositions d'actions nécessaires à la clôture de l'incident. Son format sera validé au plus tard à la fin de la phase de déploiement.

8.8 - Rapports d'exploitation

Un rapport d'exploitation sera communiqué au RSEM, au plus tard 7 jours ouvrés avant la réunion de maintenance, recensant :

- les opérations de maintenance préventive planifiées et réalisées,
- l'historique des interventions correctives et les résultats,
- le nombre d'heures de maintenance préventive, corrective réalisées ainsi que le coût des pièces fournies par intervention,
- la localisation des interventions,
- la liste des devis,
- le PV de prise en charge à jour,
- un tableau de suivi des réserves réglementaires et leurs levées,
- les graphiques et les analyses des consommations passées concernant les énergies et les fluides,
- les synthèses des initiatives RSE étudiées/mises en place sur les sites,
- les propositions d'amélioration.

Un rapport annuel en fin d'année sera communiqué au RSEM, au plus tard 15 jours ouvrés avant la dernière réunion de maintenance, faisant la synthèse des rapports d'exploitation, et recensant toutes les opérations de maintenance préventives et correctives avec le décompte des heures passées et les fournitures installées, sous forme de base de données exploitable en format Excel.
Dans ce rapport, le titulaire présentera le bilan carbone de sa prestation et de l'exploitation des équipements qui lui incombent, ainsi que toute action à mener pour baisser l'impact écologique de cette maintenance.

8.9 - Tableau de bord de suivi des interventions

Un tableau de bord de suivi des interventions (type cahier de suivi) avalisé systématiquement par le RSEM et conservé dans la juridiction sera complété après chaque intervention. Il devra comprendre les renseignements suivants :

- Date et heure de début et fin d'intervention ;
- Nom du technicien ;
- Diagnostic de la panne ;
- Nature des travaux effectués ;
- Pièces remplacées ;
- Toutes observations jugées utiles.

8.10 - Suivi informatisé des prestations (GMAO ou autre solution logicielle)

Le titulaire doit proposer un outil informatique dédié à la gestion des demandes d'intervention (du type GMAO), il devra en permettre l'accès au RSEM ou à son représentant ainsi qu'au bureau de l'immobilier du SAR et leur dispenser une formation de prise en main.

L'ensemble de la base de données reste la propriété de l'administration sur l'ensemble de la durée du marché. Elle est constituée de l'ensemble de la gestion documentaire, ainsi que des données issues du logiciel. La solution proposée rassemble l'ensemble des données nécessaires à l'exploitation et à la maintenance ainsi que l'historique complet des opérations de maintenance : demandes d'intervention, rapports d'activité, indicateurs de performance, historique des évènements, etc.

Aucune de ces informations ne pourra être supprimée ou altérée sans autorisation du RSEM.

L'ensemble des bases de données du système d'information fera l'objet d'une sauvegarde sécurisée et sera transmis au RSEM et au bureau de l'immobilier tous les ans sous format Excel dans le cadre du rapport annuel.

Durant la phase d'exploitation, le Titulaire devra :

- L'administration du système
- Le suivi et la gestion des bases de données
- La formation des membres de son équipe et de l'administration, une fois par an, pour plusieurs personnes et à la demande du RSEM
- La maintenance du logiciel.

Le logiciel devra développer un certain nombre de fonctionnalités permettant la gestion de la maintenance préventive et corrective de l'ensemble des équipements du bâtiment organisés selon plusieurs segments (Site / Localisation / Equipement / Lot / Période / Type de maintenance / / Statut / Conformité).

La base de données accessible et extractible sous format Excel ou CSV depuis un portail d'accès comprendra les modules suivants :

- Inventaire des équipements
- Affectation des gammes de maintenance associées aux équipements
- Planning de maintenance préventive avec historique des interventions et accès au rapport d'intervention.
- Planning de maintenance réglementaire avec historique des interventions et accès au rapport d'intervention.
- Demande de service : La main courante (enregistrement par le RSEM des demandes d'intervention, suivi, traçabilité, information des demandeurs, suivi des délais, espace dédié au RSEM pour communication par exemple des notes internes de services) ;
- Supervision et indicateurs de performance comprenant :
  - Historique des récurrences des défaillances ou défauts avec imputation des coûts
  - Taux de clôture des demandes
  - Taux de satisfaction
  - Taux de clôture règlementaire
  - Taux de clôture bons préventifs
- Le suivi des devis ;
- Un suivi des consommations fluides comprenant :
  – Historique des consommations de fluides et énergies par fournisseur, par source de production, par destination (chauffage, ECS, EF sanitaire …) et par zone fonctionnelle ;
  – Evolutions des prix unitaires de fluides et tendances.
- Le registre de sécurité ;
- Fonctions d'échanges avec des standards logiciels (traitement de texte, tableur, logiciel de dessin, photographie, …)

Le système de gestion doit prendre en compte les différents coûts, en les imputant par équipement (en privilégiant les équipements critiques) et/ou par type d'intervention (maintenance corrective et/ou préventive). La maîtrise de ces coûts permettra de déterminer le coût global de maintenance par équipement et d'en apprécier la pertinence à l'aide d'indicateurs de maintenance appropriés.

9 - OBJECTIFS ENERGETIQUES

9.1 - Pénalités des fournisseurs d'énergie

Les pénalités facturées par les fournisseurs d'énergie pour dépassement de puissance souscrite, surconsommation de réactif ou autre, sont directement répercutées au Titulaire si ce dernier n'a pas signalé de tels risques dès qu'il a été en mesure de les connaître grâce à son suivi.

9.2 - Intéressement sur les consommations d'énergie pour le chauffage

Le présent marché présente une obligation de résultat énergétique. Un mécanisme d'intéressement financier (bonus/malus) est instauré afin de valoriser l'atteinte ou le dépassement des objectifs de performance énergétique.
Le montant de l'intéressement sera calculé en fonction de l'engagement de consommation des énergies pour le chauffage.

Cité judicaire de Dijon :
La quantité cible NB est fixée **941.815 kWh utiles pour des DJU à 2794.**

L'historique des consommations de calories pour les locaux de la cité judiciaire de Dijon est présenté ci-après :

	NC (kWhu)	**DJU REELS**
Saison de chauffe 2023	843.180	2.115
Saison de chauffe 2024	898.839	2.907
Saison de chauffe 2025	752.175	2.377

A l'issue de chaque saison de chauffage, le point est fait sur la consommation de kWh de chauffage urbain selon les modalités définies ci-après.

La quantité N'B de kWh théoriquement nécessaire pour le chauffage des locaux pendant la durée effective du chauffage dans les conditions climatiques de la saison considérée sera calculée de la manière suivante :

$N'B = [NB / DJU_{référence}] * DJU_{réel}$

Dans cette formule :
- NB = quantité cible (941.815 kWh TH utiles)
- $DJU_{référence}$ = 2794 (DJU trentenaire Costic du 01/09 au 31/05)
- $DJU_{réel}$ = DJU comptabilisé sur la saison de chauffe considéré.

Dans le cas d'économie de consommation de kWh de chauffage urbain, le montant payé au Titulaire sera calculé ainsi :
I = 1/3(N'B - NC)*k

Si la quantité d'énergie NC est inférieure de plus de 15 % à la quantité théorique N'B,
la valeur de l'économie supplémentaire au-delà de ces 15% revient entièrement au maître d'ouvrage

Dans le cas d'excès de consommation de kWh de chauffage urbain, il sera appliqué au titulaire une pénalité ainsi calculée :
PN = 2/3(NC – N'B)*k

Si la quantité d'énergie NC est supérieure de plus de 15 % à la quantité théorique N'B,
la valeur de l'excès supplémentaire au-delà de ces 15% revient entièrement à la charge du TITULAIRE..

Dans ces formules :

- I = montant de l'intéressement ;
- P = montant de la pénalité ;
- M = Montant forfaitaire annuel Lot 1
- N'B = Quantité de kWh théoriquement nécessaire pour le chauffage des locaux pendant la durée effective du chauffage dans les conditions climatiques de la saison considérée (défini contractuellement entre les parties comme indiqué ci-dessus après la première saison de chauffe)
- NC = Quantité de kWh réellement consommée pour le chauffage des locaux
- k = prix unitaire pour la consommation de chauffage urbain nécessaire au chauffage des locaux, exprimé en euros par kilowattheure mesuré au compteur d'énergie. Cette valeur est issue des factures émises par le fournisseur d'énergie.

Tribunal de Montbard et de Beaune :

A l'issue de la première année d'exploitation et à partir des données enregistrées (consommation, rigueur climatique, occupation des locaux), le Titulaire est invité à proposer un contrat de performance énergétique avec clause d'intéressement, dont les modalités seront discutées et adjointes au présent marché pour les Tribunaux de proximité de Montbard et de Beaune.

Déploiement de sondes connectées de température ambiante

La première année du marché est l'occasion pour le titulaire du marché de déployer des sondes connectées de mesure de température ambiante sur l'ensemble des bâtiments.

Les valeurs mesurées par les sondes sont accessibles sur l'espace-client mis à disposition par le titulaire.

Ces sondes permettent d'apprécier le confort moyen au sein d'un bâtiment et de vérifier que les valeurs de T°C contractuelles sont respectées, selon les usages au sein du bâtiment.

10 - DISPOSITIONS RELATIVES A L'INNOVATION

Le titulaire est tenu d'organiser une veille sur les nouveautés techniques éventuelles.

Le titulaire proposera les solutions innovantes (qu'elles soient développées en interne ou dans le cadre d'un partenariat) qu'il envisage dans le cadre de la réalisation de ses prestations de maintenance dans le domaine technique le concernant.

Il peut s'agir notamment :

- d'outils de dispositifs intelligents permettant l'analyse « terrain » et l'analyse « structure » et concourant à la prévention des pannes.
- de solutions techniques ou propositions d'usage permettant l'amélioration du confort d'été et l'adaptation aux effets du changement climatique.
- de solutions techniques permettant la maitrise de la consommation d'eau comme des systèmes de gestion et de récupération d'eau pluviale.

❖